



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y COMERCIO**

**CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TEMA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD EN LA APLICACIÓN DE
ESTÁNDARES SMART VOYAGER EXPRESS EN
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA
CATEGORÍA EN LA PARROQUIA DE TANICUCHÍ, CANTÓN
LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.**

**AUTORES: PAREDES LARA ALEX SEBASTIAN,
TAFUR LASCANO MARÍA JOSÉ**

DIRECTORA: ING. SUAREZ JENNY

SANGOLQUÍ

2016




DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD EN LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES SMART VOYAGER EXPRESS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA CATEGORÍA EN LA PARROQUIA DE TANICUCHÍ, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI"** realizado por los señores; **PAREDES LARA ALEX SEBASTIAN; TAFUR LASCANO MARÍA JOSÉ**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a los señores **PAREDES LARA ALEX SEBASTIAN; TAFUR LASCANO MARÍA JOSÉ**, para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 05 de Enero del 2016



JENNY ELIZABETH SUAREZ VELASCO
DIRECTOR



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURISTICA Y HOTELERA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **PAREDES LARA ALEX SEBASTIAN**, con cédula de identidad N° 1717576613; **TAFUR LASCANO MARÍA JOSÉ**, con cédula de identidad N° 1720097474, declaro que este trabajo de titulación **"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD EN LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES SMART VOYAGER EXPRESS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA CATEGORÍA EN LA PARROQUIA DE TANICUCHÍ, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI"** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 05 de Enero del 2016

ALEX SEBASTIÁN PAREDES LARA
c.c.1717576613

MARÍA JOSÉ TAFUR LASCANO
c.c.1720097474



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Yo, **PAREDES LARA ALEX SEBASTIAN; TAFUR LASCANO MARÍA JOSÉ** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD EN LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES SMART VOYAGER EXPRESS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE PRIMERA CATEGORÍA EN LA PARROQUIA DE TANICUCHÍ, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 05 de Enero del 2016

ALEX SEBASTIAN PAREDES LARA
C.C.1717576613

MARÍA JOSÉ TAFUR LASCANO
C.C.1720097474

DEDICATORIA

A

Jeika Alejandra Muñoz Palacios y

María Elena Paredes Mosquera

motores de mi vida,

máseres de fortaleza y amor.

AGRADECIMIENTO

A

Mis Padres, Hermanos,

Familiares y Amigos

por ser el arbotante fundamental

en mí día a día.

DEDICATORIA

A Samantha Isabella Pantoja Tafur y Marlon Andrés Pantoja Huertas, tesoros inconmensurables de mi corazón, motivos de mi fortaleza y precursores de mis metas por alcanzar.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermano; Gerardo, Rosita y Jonathan pilares fundamentales de mi vida, por su amor incondicional y su apoyo absoluto en cada momento.

A mis tíos y primos; María, Oswaldo, Víctor y Liliana; por su constante soporte y cariño.

A mi amigo y compañero Sebastian; por estar a mi lado durante todo el camino, por su ahínco e invaluable afecto.

ÍNDICES

CAPÍTULO I.....	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes.....	2
1.3 Definición del Problema	3
1.4 Justificación	4
1.5 Objetivos	5
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	5
1.5.2 Objetivos Específicos	5
1.6 Metodología	6
1.7 Idea a defender.....	8
1.8 Marco Teórico	8
1.8.1 <i>Perspectivas Teóricas Existentes</i>	8
1.8.1.1 Sostenibilidad.....	9
1.8.1.2 Finanzas.....	10
1.8.1.3 Humano.....	12
1.8.2 <i>Estructuración de la teoría que sustenta la investigación</i>	13
1.8.2.1 Objetivo de la normas Smart Voyager Express.....	14
1.8.2.2 Características generales de la norma Smart Voyager Express .	14
1.8.2.3 Beneficios del sello de verificación Smart Voyager	15
1.9 Marco Conceptual.....	16
CAPÍTULO II.....	18
2.1 Análisis externo de la Provincia de Cotopaxi	18
2.1.1 Macroambiente.....	18
2.1.1.1 Entorno Geográfico	18
2.1.1.1.1 Ubicación geográfica	18
2.1.1.1.2 Hidrografía	19
2.1.1.1.3 Orografía.....	20
2.1.1.1.4 Clima.....	20

2.1.1.1.5 Infraestructura vial	20
2.1.1.1.6 Servicios básicos	22
2.1.1.2 Entorno Económico	23
2.1.1.2.1 Renta per cápita.....	23
2.1.1.2.2 Tasa de desempleo	23
2.1.1.2.3 Análisis del PIB sectorial.....	24
2.1.1.3 Entorno Sociocultural	26
2.1.1.3.1 Factores demográficos	26
2.1.1.3.1.1 Tamaño de la población y distribución	26
2.1.1.3.1.2 Distribución por edades	27
2.1.1.3.1.3 Niveles de formación	28
2.1.1.3.1.5 Grupos étnicos.....	30
2.1.1.4 Entorno Tecnológico	31
2.1.1.4.1 Conectividad	31
2.1.1.5 Entorno Político.....	32
2.1.1.5.1 Forma de gobierno.....	32
2.1.1.5.2 Planes y programas gubernamentales	34
2.1.1.5.3 Convenios y programas de cooperación interinstitucional	34
2.1.1.6 Entorno Legal.....	35
2.1.1.6.1 Constitución de la República del Ecuador	35
2.1.1.6.2 PLANDETUR 2020	36
2.1.1.6.3 Ley de Turismo	37
2.1.1 Microambiente	37
2.1.2.1 Inventario de atractivos Turísticos (naturales y culturales) del sitio en el que se realizará el proyecto.	38
2.1.2.2 Clientes, Turistas y/o visitantes.....	42
2.1.2.3 Competencia directa e indirecta.....	42
2.1.2.4 Sustitutos	44
2.1.2.5 Proveedores.....	45
2.1.2.6 Organismos Reguladores.....	53

2.1.2.6.1	Ministerio de Turismo.....	53
2.1.2.6.2	La Junta Parroquial.....	53
2.2	Análisis interno de la parroquia de Tanicuchí	54
2.2.1	Constitución legal	54
2.2.2	Estructura Organizacional	54
2.2.3	Alojamiento en la parroquia de Tanicuchí.....	55
2.2.3.1	Inventario de establecimientos de alojamiento del sector	55
CAPÍTULO III	61
3.1	Estudio de la oferta.....	61
3.1.1	Descripción del servicio que ofertan las hosterías.	61
3.1.2	Análisis de la oferta de hosterías existentes en Tanicuchí	62
3.1.2.1	Diferenciación del servicio ofrecido al turista	63
3.1.3	Instrumento de recolección de información	64
3.2	Estudio de la demanda	64
3.2.1	Determinación del Universo o población de estudio de la demanda	64
3.2.2	Determinación de la muestra.....	65
3.2.3	Técnicas de muestreo	67
3.2.4	Instrumento de recolección de información	67
3.2.4.1	Tabulación.....	67
3.2.5	Definición del perfil del cliente	74
3.3	CANALES DE DISTRIBUCIÓN	75
CAPÍTULO IV	79
4.1	Estudio técnico	79
4.1.1	Nombre de las empresas	79
4.1.2	Objetivo de las empresas	79
4.1.3	Descripción de los servicios que ofertan	79
4.1.4	Especificaciones de los servicios	80
4.1.5	Descripción de los procesos.....	89
4.1.6	Organigrama operacional	96

4.1.7 Organigrama funcional	98
4.1.8 Personal requerido	100
4.1.8.1 <i>Perfiles y descripción de puestos</i>	100
4.1.9 Instalaciones.....	103
4.1.9.1 Capacidad instalada de planta	103
4.1.10 Equipos y Maquinaria.....	104
4.1.11 Materia prima	106
4.1.12 Mantenimiento y Seguridad.....	106
4.1.13 Aspectos legales	107
4.2 Aspectos sostenibles de operación turística de las hosterías la Ciénega y Alma del sur.....	107
4.2.1 <i>Ámbito Ambiental</i>	107
4.2.1.1 Eficiencia en el uso de los recursos naturales.....	107
4.2.1.2 Reciclaje y manejo de desechos.....	109
4.2.1.3 Conservación del Medio Ambiente y la belleza natural.....	110
4.2.2 <i>Ámbito Socio – Cultural</i>	111
4.2.2.1 Contribución al desarrollo local, rescate y protección del patrimonio Histórico – Cultural	111
4.2.2.2 Actividades culturales como parte del producto turístico.	111
4.2.2.3 Calidad de vida de los empleados	112
4.2.3 <i>Ámbito Económico</i>	113
4.2.3.1 Administración de la empresa como proceso.....	113
4.2.3.2 Plan de acción para el personal	114
4.2.3.3 El Turista o Cliente.....	115
4.3 Dimensiones aplicables para la obtención de la certificación Smart Voyager Express en las hosterías: la Ciénega y Alma del sur	116
4.3.1 Dimensión Lineamientos Estratégicos.....	116
4.3.2 Dimensión Criterio y Conservación Ambiental	116
4.3.3 Dimensión Seguridad	116
4.3.4 Dimensión desarrollo Socioeconómico.....	117

4.3.5 Dimensión Calidad de Servicio.....	117
4.4 Evaluación de las dimensiones según criterios de la norma Smart Voyager Express en las haciendas: la Ciénega y Alma del sur.....	118
4.4.1 Sistema de evaluación y puntaje	118
4.4.2 Evaluación de las dimensiones según los principios aplicados a los establecimientos Hostería La Ciénega, Hostería Alma del sur.....	125
4.4.3 Resultados del estudio de factibilidad	128
CAPÍTULO V.....	130
5.1 Conclusiones	130
5.2 Recomendaciones	132
BIBLIOGRAFÍA.....	134

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Servicios básicos de Cotopaxi	22
Tabla 2 Tasa de desempleo.....	24
Tabla 3 Sectores Productivos y su aporte al PIB	25
Tabla 4. Distribución de la población según cantones	27
Tabla 5 Distribución de la población de Cotopaxi por edad	27
Tabla 6 Proveedores I.....	45
Tabla 7 Proveedores II.....	48
Tabla 8 Proveedores III.....	50
Tabla 9 Afluencia de Turistas al Parque Nacional de Cotopaxi.	64
Tabla 10 Meses de temporada alta en el año 2011	65
Tabla 12 Capacidad instalada de planta Hostería la Ciénega	103
Tabla 13 Capacidad instalada de planta Hostería Alma del Sur	104
Tabla 14 Materia prima semanal promedio.....	106
Tabla 15 Inventario	114

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa teórico	8
Figura 2. Clasificación de la teoría financiera	11
Figura 3. Funciones básicas de la Organización Industrial	12
Figura 4. Límites geográficos de la provincia de Cotopaxi	19
Figura 5. Mapa de la distribución poblacional de Cotopaxi	26
Figura 6. Nivel de formación educativa de Cotopaxi	29
Figura 7. Años de escolaridad de la población de Cotopaxi	29
Figura 8. Etnias de Cotopaxi	30
Figura 9. Conectividad en Cotopaxi	31
Figura 10. Forma de Gobierno de Cotopaxi	33
Figura 11. Estructura Organizacional del GAD Tanicuchí	54
Figura 12. Género	67
Figura 13. Edad.....	68
Figura 14. Estado Civil	68
Figura 15. Nivel de Educación	68
Figura 16. Motivo de viaje	69
Figura 17. Tipo de alojamiento.....	69
Figura 18. Frecuencia de Viaje	69
Figura 19. Conoce la parroquia de Tanicuchí	70
Figura 20. Medio de difusión de Tanicuchí	70
Figura 21. Gusto por viajar a Tanicuchí	70
Figura 22. Establecimientos conocidos de Tanicuchí	71
Figura 23. Nivel de hospedaje en los establecimientos de Tanicuchí	71

Figura 24. Medio de difusión de los establecimientos.....	71
Figura 25. Opinión sobre el costo de hospedaje	72
Figura 26. Nivel de conocimiento sobre certificaciones de calidad	72
Figura 27. Aceptación por hospedarse en un establecimiento sostenible.....	73
Figura 28. Aceptación de los turistas hacia actividades sostenibles	73
Figura 29. Página web Hostería la Ciénega.....	75
Figura 30. Facebook Hostería la Cienega.....	76
Figura 31. Página web Hostería Alma del Sur	76
Figura 32. Convenio Agencia de Viajes- Hostería.....	77
Figura 33. Convenio Empresa – Hostería	78
Figura 34. Suite Familiar Hostería la Ciénega	81
Figura 35. Salón Azul Hostería la Ciénega	82
Figura 36. Capilla Hostería la Ciénega	83
Figura 37. Entrada y Garaje Hostería la Ciénega	84
Figura 38. Cancha de Tenis.....	84
Figura 40. Bar Hostería La Ciénega.....	85
Figura 41. Habitación Quíntuple Hostería Alma del Sur.....	86
Figura 42. Restaurante Hostería Alma del Sur.....	86
Figura 43. Garaje Hostería Alma del Sur	87
Figura 44. Bar Hostería Alma del Sur	87
Figura 45. Sala de Juegos Hostería Alma del Sur	88
Figura 46. Piscina Hostería Alma del Sur	88
Figura 47. Organigrama operacional Hostería La Ciénega.....	96
Figura 48. Organigrama operacional Hostería Alma del Sur.....	97

Figura 49. Organigrama funcional Hostería la Ciénega	98
Figura 50. Organigrama funcional Hostería Alma del Sur	99
Figura 51. Jardines exteriores Hostería la Ciénega	108
Figura 52. Señalética de seguridad Hostería Alma del Sur.....	108
Figura 53. Horno de quema de residuos Hostería la Ciénega	109
Figura 54. Manejo de desechos	109
Figura 55. Riego de aguas jardines exteriores Hostería la Ciénega	110
Figura 56. Áreas verdes Hostería Alma del Sur	110

RESUMEN

Smart Voyager es una certificación que avala la buena práctica de turismo sostenible (BTS), en entidades que prestan servicio de alojamiento y alimentación. Tomando en cuenta que día a día el turismo toma fuerza a nivel mundial, se considera a las certificaciones como un punto clave para la práctica de esta actividad, ya que se basan en la estancia y pernoctación de los visitantes en cada una de los lugares a los que acuden. Es por ello que en este trabajo se investigó cual es el nivel de aceptación que tienen las certificaciones de calidad por parte de los visitantes al momento de seleccionar establecimientos que brinden servicio de hospedaje y alimentación, y como beneficia a los propietarios, clientes internos, población en la que se encuentran y ambiente. Por ende se aplicó una evaluación a las hosterías: La Cienega y Alma del Sur, basándose en los parámetros de la certificación Smart Voyager Express, evaluando cada una de los indicadores, con la finalidad del cumplimiento de las dimensiones, en donde la operación debe obtener un 80% de cumplimiento entre las cinco dimensiones, para ser acreditada como certificada. Llegando a concluir que ninguno de los dos establecimientos puede ser acreditado, debido a los resultados obtenidos.

Palabras clave:

- **BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE (BTS)**
- **INDICADOR**
- **DIMENSIÓN**

ABSTRACT

Smart Voyager is a certification that guarantees the good practice of sustainable tourism (BTS) in entities that provide accommodation and food service. Considering that every day takes strength tourism worldwide, is considered to certification as a key point for the practice of this activity, based on the stay and overnight visitors in each of the places those who come. That is why this study explores what level of significance they have quality certifications from visitors when selecting establishments that provide accommodation and food service, and as benefits to the owners, internal customers, population where they are and environment. Hence an evaluation was applied to the inns: La Cienega and Alma de Sur, based on the parameters of the Smart Voyager certification Express, assessing each of the indicators, with the purpose of compliance with the dimensions, where the operation should get 80% compliance among the five dimensions, to be accredited as certified. Coming to the conclusion that none of the two establishments can be accredited because of the results.

Keywords:

- **GOOD PRACTICES OF SUSTAINABLE TOURISM (BTS)**
- **INDICATOR**
- **DIMENSION**

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

La actividad turística está ampliamente extendida por todo el mundo, su influencia directa sobre la economía de países que se encuentran en vías de desarrollo, es muchas veces determinante para el alcance de índices de crecimiento económico.

Por años los establecimientos de alojamiento tienen como fin el lucro institucional, sin tomar en cuenta los efectos dañinos provocados en el desarrollo de la misma, el impacto ambiental que genera en ecosistemas de poblaciones rurales con la tala de bosques primarios, erosión de los suelos, contaminación de ríos, el empobrecimiento de las comunidades, por la compra de terrenos a bajos precios, el desempleo y la migración hacia las grandes ciudades.

Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles creando así métodos de interacción entre las entidades privadas, la comunidad y la naturaleza, encaminadas hacia la implementación de buenas prácticas en turismo sostenible; con este objetivo nace la norma Smart Voyager creada por la fundación Conservación y Desarrollo.

En Ecuador por motivos legislativos no se podía acceder a este programa por lo que se toma la iniciativa de crear una certificación alternativa, dando así a conocer Smart Voyager Express, para establecimientos que brindan servicio de alojamiento, alimentación y bebidas.

1.2 Antecedentes

La parroquia de Tanicuchí fue fundada en la época colonial como doctrina cristiana el 10 de Agosto de 1520 por frailes españoles con el nombre de “San Lorenzo de Tanicuchí”, desde entonces en esta fecha se desarrollan sus fiestas en las que se realizan una serie de actividades folklóricas acompañadas desde hace 15 años de las famosas corridas de toros en la Monumental Plaza de Toros “San Lorenzo” ubicada en la cabecera parroquial.

Tanicuchí es conocida por sus haciendas de gran extensión, antes dedicadas a la producción agrícola, ganadera y lechera; esta última industria se convierte en la más representativa de la parroquia lo que da paso a la instalación de plantas lecheras como es Tanilac una empresa propia de la zona y Parmalat; con el paso de los años, las haciendas aminoran su tamaño y las industrias tradicionales decrecen por lo que deciden optar por una nueva opción como es el turismo, actualmente son utilizadas para brindar alojamiento a los turistas que visitan la provincia, entre ellas están la Hacienda La Ciénega y la Hostería Alma del Sur en las que se enfoca el presente estudio, estas desarrollan su actividad en el turismo de forma convencional, brindando un servicio de calidad ya que poseen buenas instalaciones.

Sin embargo no poseen ninguna certificación de calidad, ni han optado por algún programa que se encamine hacia la actividad hotelera sostenible que garantice su servicio los vincule de alguna manera con la comunidad y publicite de forma adecuada. Hasta la actualidad no se han registrado proyectos que aporten con el desarrollo de la actividad hotelera de la parroquia.

1.3 Definición del Problema

La provincia de Cotopaxi es uno de los núcleos turísticos de la serranía del país y un centro de recepción de turistas debido a la presencia del parque Nacional Cotopaxi y el volcán de su mismo nombre, siendo la primera área protegida a nivel nacional representa un lugar de visita obligatoria para cualquier visitante. Una de las parroquias más cercanas al parque, es la parroquia de Tanicuchí reconocida por sus terrenos fértiles, extensos cultivos y haciendas históricas construidas en tiempos coloniales. Con el paso del tiempo y el creciente turismo en la zona, dichas haciendas ven la oportunidad de transformar sus instalaciones en lugares de alojamiento, que por sus características de construcción y la extensión de sus terrenos pueden brindar una gran experiencia al turista.

Las haciendas más representativas de esta zona que han sido denominadas de primera categoría según el Ministerio de Turismo, por medio del reglamento de actividades turísticas son; la Hacienda la Ciénega, con 400 años de antigüedad, desarrolla su actividad hotelera desde hace 30 años; por sus instalaciones han pasado personajes importantes de la historia como Charles Marie de la Condamine, científico francés que participó en la misión geodésica desde 1736 a 1744 y Alexander Von Humboldt naturalista alemán que estudio la actividad volcánica del Cotopaxi en 1802 y la Hostería Alma del Sur, que abre sus puertas a visitantes desde 1998, cuenta con 16 hectáreas, fomenta la práctica del agroturismo y el turismo activo; las dos brindan un servicio de calidad a sus visitantes y son reconocidas en toda la provincia.

Las mismas desarrollan sus actividades bajo la corriente de la hotelería tradicional, que es altamente contaminante para el entorno natural, no ayuda al desarrollo social de las comunidades de la zona en donde se encuentran ubicadas ni a su economía, lo que hace que no se considere a la hotelería como un eje de desarrollo para la parroquia. Por lo que se ha visto necesario elaborar un estudio que contribuya a la mejora de la práctica de la hotelería en Tanicuchí, que beneficie a la parroquia y a la provincia de Cotopaxi.

1.4 Justificación

El presente tema de Investigación es relevante porque se ve beneficiada la planta turística de la provincia de Cotopaxi, con el incremento de turistas nacionales y extranjeros que deseen conocer nuevos lugares, alimentarse, descansar y pernoctar. Los dueños de las hosterías; la Ciénega y Alma del Sur, con un incremento de ingresos económicos en sus establecimientos, debido a las visitas diarias y reconocimiento, generando utilidad para su desempeño y mejoras en los salarios de sus clientes internos, dando así apertura a nuevas contrataciones.

Un factor importante tomado en cuenta a beneficiar es el ambiente, que es considerado como pilar fundamental en la práctica del turismo con el manejo adecuado de desechos, disminución de la contaminación de los ríos con el tratamiento de aguas servidas y optimización de energía; para lograr el uso sustentable de los recursos naturales, contribuyendo a la conservación y desarrollo de las actividades turísticas de las futuras generaciones.

Es trascendente destacar que en la elaboración del proyecto se pone en práctica los conocimientos y las experiencias obtenidas con los años de estudio, para la solución de problemas, aportando de manera esencial al desarrollo profesional, generando alternativas para la aplicación de certificaciones en establecimientos hoteleros dentro y fuera del país.

Tomando en cuenta la importancia del tema de investigación, se considera como beneficiarios de forma indirecta a las empresas que quieran poner en práctica el estudio y así aumentar el mercado turístico en la localidad a la que pertenecen, con el apoyo y control de emprendedores y empresarios que gusten desenvolverse en el campo. Con la aplicación del proyecto se verá mejoras en la calidad de vida de la población de la parroquia de Tanicuchí, infraestructura y reconocimiento en el mercado turístico como un lugar fijo de visita.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar alternativas de mejoramiento para el sector hotelero de Tanicuchí mediante un estudio de factibilidad basado en los estándares de certificación de la norma Smart Voyager Express, en establecimientos de alojamiento de primera categoría con la finalidad de mejorar el servicio que ofrece a sus visitantes.

1.5.2 Objetivos Específicos

1.5.2.1 Fundamentar teóricamente el estudio por medio del análisis de información sobre la Certificación Smart Voyager Express y la parroquia de Tanicuchí.

1.5.2.2 Diagnosticar la situación real de los establecimientos de primera categoría a través de varias visitas de campo, con el propósito de tener una visión clara sobre oferta y demanda.

1.5.2.3 Evaluar el desenvolvimiento de los establecimientos de alojamiento de primera categoría en los ámbitos de sostenibilidad turística con el fin de determinar si es viable para una futura aplicación de la certificación Smart Voyager Express.

1.6 Metodología

CAPÍTULOS	MÉTODOS	TÉCNICAS	APLICACIÓN
Capítulo I Fundamentación Teórica	Histórico- Lógico Descriptivo	Recolección de información (Fuentes Secundarias)	Estudio y obtención de información preliminar del proyecto, bases teóricas en las que va a ver sustentada la investigación, creando un soporte con datos ya expuestos y así no crear un razonamiento especulativo.
Capítulo II Diagnóstico Situacional	Descriptivo Histórico Dialéctico	Recolección de datos (Fuentes Primarias)	Compilación de información extraída de fuentes primarias definir, catalogar la calidad de los servicios hoteleros de la Provincia de Cotopaxi. Aquí se analiza la situación real de las hosterías del lugar.
Capítulo III Estudio de mercado	Descriptivo Sistémico De Abstracción	Encuesta Entrevista	Análisis del mercado hotelero en la parroquia de Tanicuchí y en los establecimientos de alojamiento de primera categoría, mediante una observación directa; aplicando una encuesta a la población de la parroquia y a los clientes de los establecimientos, además de entrevistas a los administradores.

CONTINÚA



<p>Capítulo IV</p> <p>Estudio de factibilidad según estándares Smart Voyager en las hosterías : la Ciénega y Alma del sur</p>	<p>Sistémico</p> <p>Inductivo completo</p> <p>Analítico</p> <p>De Concreción</p>	<p>Recolección de datos (Fuentes Primarias)</p> <p>Observación de campo</p>	<p>Reconocimiento de los establecimientos de alojamiento, por medio de visitas técnicas para analizar cada uno de los procesos que se efectúan, en la atención al cliente; por medio de la toma de fotografías, grabación de videos y entrevistas a los empleados se recolectará información necesaria para el estudio técnico.</p> <p>Evaluación de los establecimientos por medio de los estándares del programa Smart Voyager.</p>
---	--	---	---

1.7 Idea a defender

El presente tema de investigación tiene como finalidad contribuir al mejoramiento y estandarización de normas de calidad, bajo la certificación Smart Voyager Express, con la finalidad de que la oferta hotelera en el sector de Tanicuchí, garantice los servicios en establecimientos de alojamiento de primera categoría, que permita incorporar sus establecimientos en la élite de la hotelería del Ecuador, como sinónimo de calidad y prestigio, que aporte a la economía y fomente el desarrollo social.

1.8 Marco Teórico

1.8.1 Perspectivas Teóricas Existentes

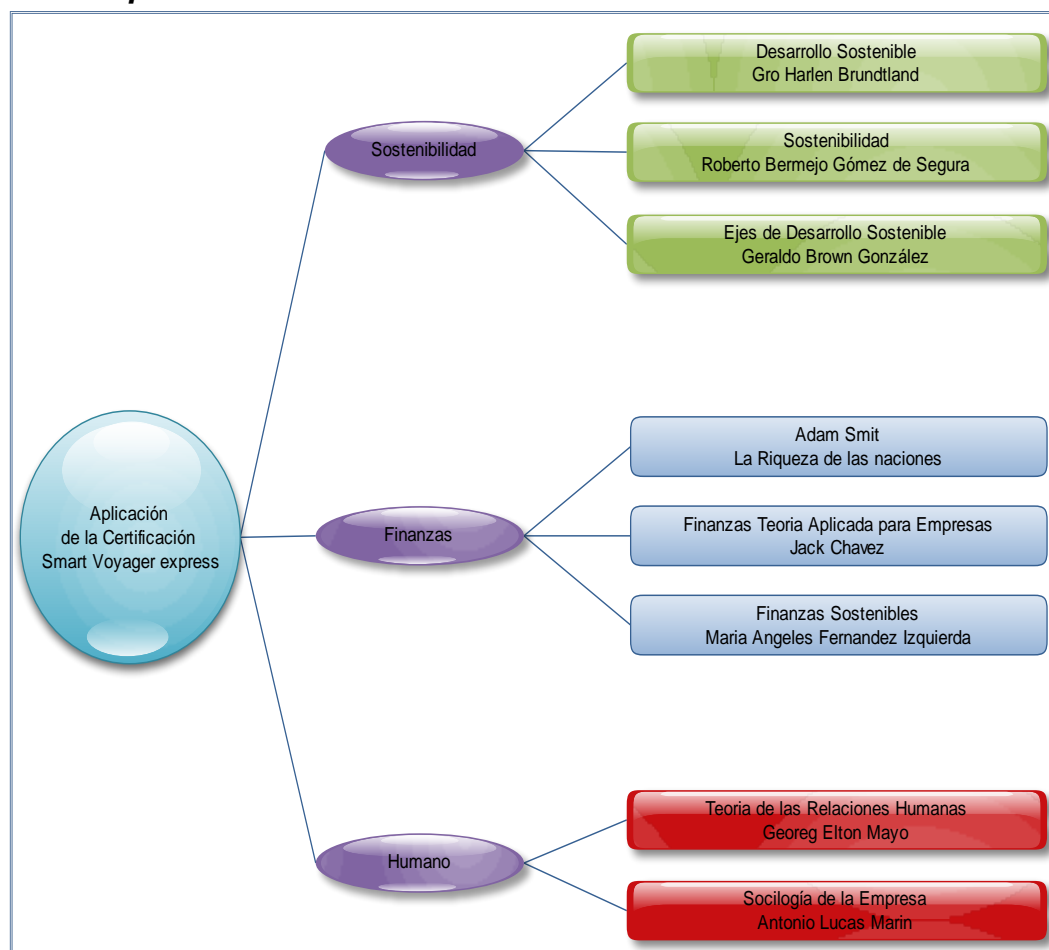


Figura 1. Mapa teórico

1.8.1.1 Sostenibilidad

La sostenibilidad como pensamiento para fomentar el desarrollo de la convivencia humano – naturaleza parte del primer concepto del Desarrollo Sostenible, dado a conocer según el informe de Brundtland presentado por las Naciones Unidas en octubre del año 1987 que cita:

El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (Gro Harlem Brundtland, Comisión Naciones Unidas, 1987)

Partiendo de esta definición se trata de construir una cultura de vida mundial que con el paso del tiempo ha ganado el apoyo de casi todos los gobiernos del mundo, la cual vincula los recursos humanos, las especies animales, los ecosistemas y las industrias, para llegar a la sostenibilidad que en su definición mantiene que:

La economía humana debe ser vista como una parte del sistema Tierra, como parte integrada en el conjunto, no como una entidad separada, por lo que la relación adecuada entre la economía y la naturaleza, es aquella en que la naturaleza es la progenitora y la economía un subsistema de ella. (Gomez de Segura, 2011)

La sostenibilidad se aplica a todas las industrias existentes en el mundo y el turismo no es una excepción, para llegar al desarrollo sostenible en el ámbito turístico debe cumplirse cierta interacción:

El desarrollo de actividades turísticas supone un riesgo ambiental cierto, puesto que los espacios demandados son aquellos de alta calidad natural, paisajista y cultural. Además el desarrollo implica para la zona territorial de referencia la entrada en escena de numerosos factores de riesgo (Ocupación del suelo, aparición de infraestructuras emisiones y vertidos, etc.) frenar desde una perspectiva “conservacionista” dichas actuaciones puede coadyuvar a impedir impactos negativos pero podría significar la atonía inversora de dichas áreas territoriales, lo que conllevaría al estancamiento económico del territorio y de su población, ello podría traducirse en la conversión de tantas áreas continentales y de montaña en museos etnográficos y en zonas de no inversión. (Calderon Vázquez, 2010)

1.8.1.2 Finanzas

Básicamente se encargan del estudio adecuado para la creación de los costos, tomando en cuenta varios factores, como el producto o servicio y proceso. Con el fin de buscar el mercado adecuado y el que brinde mayor rentabilidad a la empresa, sin irrespetar las políticas propuestas para el desarrollo de la negociación.

La teoría financiera de la empresa anterior a los años 50 estuvo plagada de inconsistencias lógicas y tuvo un carácter marcadamente prescriptivo, esto es, orientada normativamente. Los temas de mayor atención en el campo de las finanzas eran las políticas óptimas de inversión, financiación y dividendos, pero con escasa o nula consideración de la naturaleza del equilibrio en los mercados financieros y el efecto sobre esas políticas de los incentivos individuales. El estado poco desarrollado de la teoría financiera caracterizó también a la teoría de los mercados financieros hasta las posimetrías de los años 50. (Jensen.C & Smith.W)

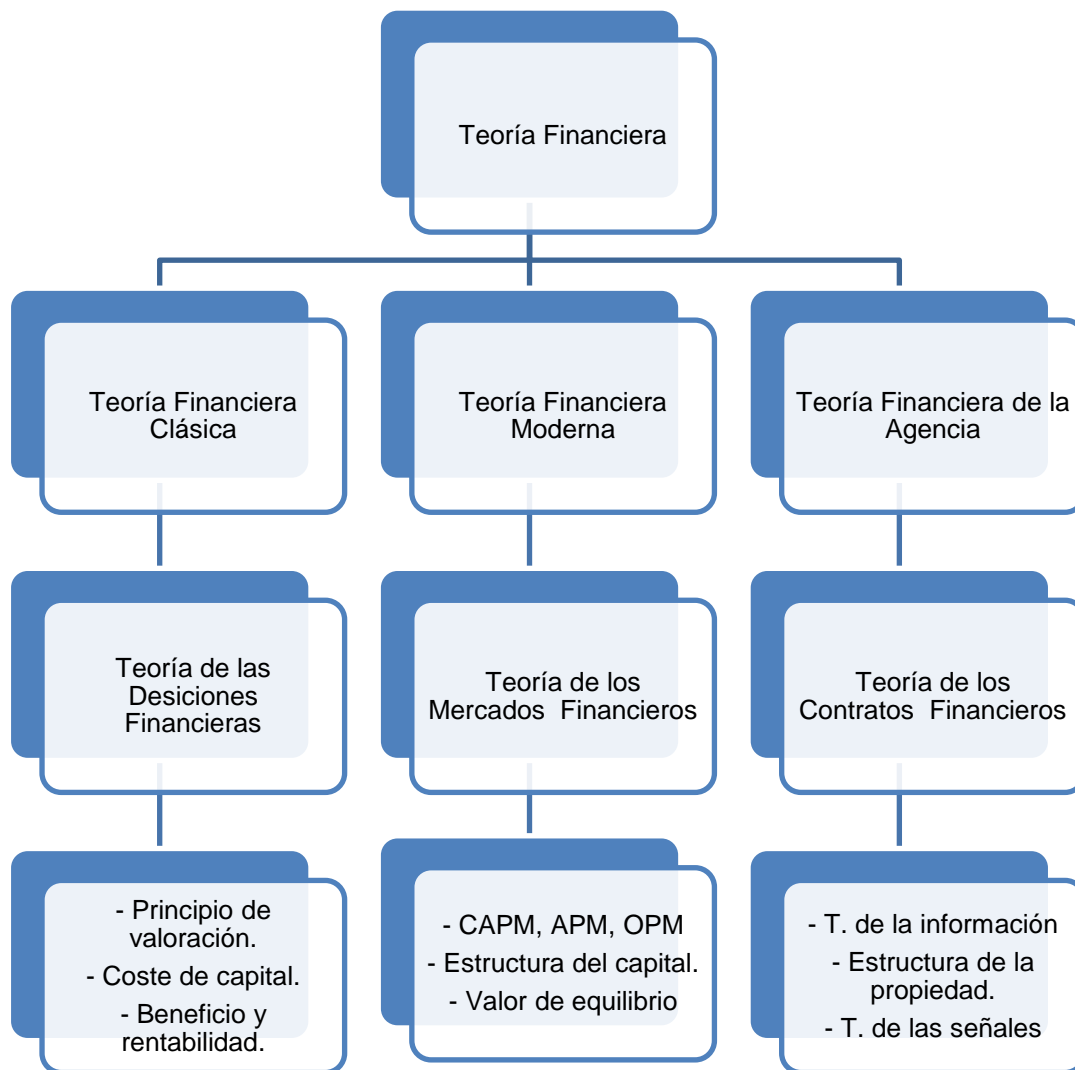


Figura 2. Clasificación de la teoría financiera
Fuente: (La teoría Financiera de la Empresa, 2015)

1.8.1.3 Humano

- **Teoría de las relaciones humanas:**

Según George Elton Mayo la Teoría de las Relaciones Humanas, intenta actualizar la Teoría Clásica debido a que esta considera al hombre como una máquina, sin tomar en cuenta el medio adecuado para que pueda desarrollarse de una manera más eficiente y eficaz, generando mayor riqueza para la empresa y bienestar del personal.

Por ende la Teoría de las Relaciones Humanas se enfoca a un aumento de producción en el campo que se desenvuelva el personal, a continuación un cuadro acerca de las Funciones Básicas de la Organización Industrial:

Teoría de las Relaciones Humanas	Teoría Clásica
Trata la organización como grupos de personas	Trata la organización como una máquina
Hace énfasis en las personas	Hace énfasis en las tareas o en la tecnología
Se inspira en sistemas de psicología	Se inspira en sistemas de ingeniería
Delegación plena de la autoridad	Autoridad centralizada
Autonomía del trabajador	Líneas claras de autoridad
Confianza y apertura	Especialización y competencia técnica
Énfasis en las relaciones humanas	Acentuada división del trabajo
Confianza en las personas	Confianza en reglas y reglamentos
Dinámica grupal de interpersonal	Clara separación entre líneas y staff

Figura 3. Funciones básicas de la Organización Industrial
Fuente: (Teoría de las relaciones humanas, 2015)

Por lo cual como conclusión “Se ha dicho que, en términos genéricos, la importancia definitiva de sus estudios es dejar la << rabble >> hipótesis, según la cual los grupos de trabajo estarían formados por un conjunto de personas motivadas individualmente, con un incentivo fundamentalmente económico, intentando remover su pasividad. El << homo economicus>> individualista, racional y pasivo, estaba en la base del Taylorismo, y su abandono daría lugar a la escuela iniciada por Mayo de las relaciones humanas de una empresa”. (Lucas Marín, Quinta edición)

1.8.2 Estructuración de la teoría que sustenta la investigación

Es importante tomar en cuenta si el producto o los servicios que brinda una empresa poseen estándares de calidad lo que es un factor importante para el consumidor final, debido a este sentido de la calidad y el valor que le da el cliente a la misma se crearon las certificaciones de calidad.

Una de las más reconocidas y adoptadas por establecimientos de alojamiento en América es la otorgada por el programa Smart Voyager. Es un programa de certificación sostenible para operaciones turísticas en América. El programa Smart Voyager se formó con la colaboración de Rainforest Alliance en 1998, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística.

En el año 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO, como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad. En la actualidad Smart Voyager es miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas. El programa Smart Voyager, pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno.

Smart Voyager, contempla rigurosas normas ambientales, sociales y de seguridad; que al ser cumplidas, garantiza una disminución en los impactos ambientales que puede generar una operación turística. También asegura beneficios directos a las poblaciones locales y a la tripulación, y una participación segura y activa del turista en la conservación de los recursos naturales. (CYD Certified S.A, 2015)

En Ecuador se adaptó al mercado turístico y con el apoyo de la institución sin fines de lucro Conservación y desarrollo (C & D) se creó la norma Smart Voyager Express. **Conservación y Desarrollo** fue fundada en 1992. Es una organización no gubernamental (ONG) independiente y sin fines de lucro, tiene su sede en Quito, Ecuador. Su staff está compuesto por biólogos, ingenieros y abogados.

El grupo colabora con agencias del gobierno y el sector privado con la misión de “promover el desarrollo sustentable, el uso racional de los recursos y, generar conciencia pública en el manejo de recursos.” C&D se enfoca en proyectos de ecoturismo, agricultura y comunitarios. Colabora con algunas organizaciones internacionales como Rainforest Alliance y, trabaja con el gobierno en desarrollar una política nacional para la producción sustentable de productos agrícolas. Para esto C&D asiste a pequeñas cooperativas de café, cacao y banano, que buscan mejorar sus sistemas de producción para llegar a un comercio justo; las asesora en transferencia de tecnología y certificación ambiental, entre otras actividades. Todo el trabajo de C&D es comunitario y esta alrededor de todo el Ecuador. (CYD Certified S.A, 2015)

1.8.2.1 Objetivo de la normas Smart Voyager Express

El objetivo de las norma “*Smart Voyager Express*” - en los ámbitos de Hospedaje y de Alimentos & Bebidas - es el de dotar a los operadores turísticos del conocimiento y herramientas necesarias en el ámbito de buenas prácticas de turismo sostenible (BPTS), permitiendo de esta manera la generación de un nuevo modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible, a la vez de prepararlos para que cumplan con las normativas legales vigentes en el país. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

1.8.2.2 Características generales de la norma Smart Voyager Express

Para la evaluación del cumplimiento del modelo propuesto, por parte de las operaciones turísticas de Hospedaje y de Alimentos & Bebidas, la norma se divide en cinco dimensiones a través de las cuales las operaciones son evaluadas de acuerdo a diversos criterios, los mismos que son aquellos aspectos que se deben cumplir para prestar un servicio integral y sostenible. Los criterios a su vez están conformados por una serie de indicadores que establecen el desempeño específico de la empresa. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

1.8.2.3 Beneficios del sello de verificación Smart Voyager

Entre los beneficios de la obtención del sello de verificación “*Smart Voyager Express*” en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible se puede citar:

Preparación para el fiel cumplimiento las normativas legales vigentes en el país: A través de los programas de Capacitación y Formación, como también de la Asistencia Técnica personalizada y la generación de Planes de Acción de Mejora Continua, los operadores de pequeñas, medianas y grandes operaciones turísticas de Hospedaje y de Alimentos & Bebidas va han adquirir la información necesaria y a ser preparados para el cumplimiento de las normativas legales vigentes en el país, además de formar parte de la generación de un nuevo modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

Acceso a Distintivos de Calidad: Los operadores que obtengan el sello de verificación “*Smart Voyager Express*” en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, pueden acceder al proceso de obtención de distintivos de calidad reconocidos en el país. Asegurando, de esta manera, que su operación se enmarque dentro de los parámetros del desarrollo sostenible, obteniendo mayores beneficios tales como acceso a mercados más grandes, así como también al mejoramiento de sus relaciones con la sociedad en general y con la comunidad local en donde lleva a cabo su operación. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

Mejora en los procesos: Por medio del cumplimiento de los parámetros de la norma, las operaciones realizarán sus actividades en el marco legal adecuado, ajustándose a estándares de trabajo que les permitan una gestión que disminuya los riesgos y potencie los beneficios de su servicio. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

Satisfacción: Muchos operadores turísticos sienten la necesidad de conservar su entorno y de ser miembros responsables de su comunidad. Los estándares de la norma les proveen de una guía que indica cómo se puede compensar los beneficios recibidos del entorno en la actividad turística, reducir los impactos ambientales, e incrementar los beneficios sociales de su negocio. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

Colaboradores dedicados y capaces: En las operaciones turísticas donde se cumplen con los estándares de la norma, los colaboradores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo óptimas y dignas. Todo esto se revierte en competitividad y orgullo entre los colaboradores, incentivando su rendimiento. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

1.9 Marco Conceptual

Hostería:

Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. (Noboa, 2002)

Turismo Tradicional:

Se sustenta principalmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados. Las actividades que mayormente lo caracterizan, son según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2005), la visita a playas y grandes destinos turístico o bien, a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades. (Ibañez & Rodríguez, 2015)

Planta Turística:

Es el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para este fin. Estos se clasifican en; alojamiento y restaurantes. (MINCETUR, 2015)

Rabble:

Muchedumbre, gentío. (William Collins, 2015)

Homo economicus:

Expresión latina con la que se designa al ser humano en cuanto elemento del proceso de la producción y el intercambio de bienes económicos. El concepto y la expresión fueron creados por la escuela clásica de economía política. Se refieren al ser humano codicioso, racional, en permanente búsqueda de lucro y de riqueza, que subordina todos sus valores a la acumulación de bienes económicos y que, para Adam Smith y los clásicos ingleses, es la pieza clave en el desarrollo de la economía de un país. (Borja, 2015)

Rainforest Alliance

Es una organización sin fines de lucro fundada en 1987, trabaja en agricultura, actividades forestales y operaciones turísticas en más de 50 países para conservar la biodiversidad y proporcionar medios de vida sostenibles. (CYD Certified S.A, 2015)

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 Análisis externo de la Provincia de Cotopaxi

2.1.1 Macroambiente

2.1.1.1 Entorno Geográfico

2.1.1.1.1 Ubicación geográfica

El territorio en donde se ubica actualmente la provincia de Cotopaxi, es la hoya central oriental de Patate; que cuenta con extensos valles y páramos, como los de Sigchos, Mulaló, Pastocalle y Mulatos.

Límites geográficos:

- Al Norte por el nudo de Tiopullo, con el cerro Rumiñahui hasta las faldas del Iliniza norte, desde el río Sarapullo hasta la confluencia del río Toachi y San pablo de Alluriquin
- Al Sur desde la confluencia de los ríos Cabala y Sillagua hasta el río Yanayacu.
- Al este desde el río Yanayacu hasta la confluencia de el río Tollin y Tambio, tras el volcán Cotopaxi.
- Al Oeste desde la zona de Alluriquin hasta el río Sillagua.

Límites Provinciales:

- Norte: Provincia de Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas
- Sur: Provincias de Bolívar y Tungurahua
- Este: Provincia del Napo
- Oeste: Santo Domingo de los Tsáchilas y Los Ríos.



Figura 4. Límites geográficos de la provincia de Cotopaxi

Fuente: (Mapas Ecuador, 2015)

2.1.1.1.2 Hidrografía

La Hidrografía de la provincia se compone por un río principal y ríos complementarios, además de que posee fuentes de agua mineral y aguas termales. El río principal que compone la red hidrográfica de Cotopaxi es el río Cutuchi, al que complementan los ríos; Yanayacu, Nagsiche, Chalupas, Illuchi, Patoa, Pumacunchi, Quindigua, Toachi entre otros. Las fuentes de agua mineral San Felipe, Pitigua y San Martín; además de las aguas termales de Aluchan y Nagsiche.

2.1.1.1.3 Orografía

La orografía de Cotopaxi está constituida por la hoya central oriental de Patate y varios relieves representativos como: el Cotopaxi con 5897 msnm, en sus faldas meridionales se encuentran pequeñas áreas de arena y pantano; el Illiniza Norte con 5126 msnm, Illiniza Sur 5248 y el Quilotoa con 3914 msnm.

2.1.1.1.4 Clima

El clima de esta zona es muy variado, ya que va desde el gélido por las cumbres que posee hasta el húmedo en los valles. La temperatura de la provincia oscila entre los 12°C a los 17°C.

Su variación de climas es:

- Muy Húmedo temperado
- Páramo lluvioso
- Sub húmedo tropical
- Templado
- Frío

2.1.1.1.5 Infraestructura vial

En los últimos años la red de carreteras y vías del país ha evolucionado para brindar transporte de calidad a todos los ciudadanos a esta se la denomina como Red Vial Nacional que comprende el conjunto de caminos de propiedad pública sujetos a la normatividad y marco institucional vigente; está integrada por la Red Vial Estatal (vías primarias y vías secundarias), la Red Vial Provincial (vías terciarias), y la Red Vial Cantonal (caminos vecinales).

La vías primarias, o corredores arteriales, comprenden rutas que conectan cruces de frontera, puertos, y capitales de provincia formando una malla estratégica. Su tráfico proviene de las vías secundarias (vías colectoras), debe poseer una alta movilidad, accesibilidad controlada, y estándares

geométricos adecuados. En total existen 12 vías primarias en Ecuador con aproximadamente un 66% de la longitud.

Las vías primarias reciben, además de un nombre propio, un código compuesto por la letra E, un numeral de uno a tres dígitos, y en algunos casos una letra indicando rutas alternas.

Una vía primaria es considerada una troncal si tiene dirección norte-sur. El numeral de las troncales es de dos dígitos (excepto la Troncal Insular) e impar. Las troncales se numeran incrementalmente desde el oeste hacia el este. Del mismo modo, una vía primaria es catalogada como transversal si se extiende en sentido este-oeste. El numeral de las transversales es de dos dígitos y par. Las transversales se numeran incrementalmente desde el norte hacia el sur. Aparte de su denominación alfa-numérica, las vías troncales y transversales (excepto la Troncal de la Costa Alterna y la Troncal Amazónica Alterna) tienen asignaciones gráficas representadas por distintos animales de la fauna ecuatoriana. La asignación gráfica es determinada por el Ministerio de Turismo.

La principal arteria vial para la provincia de Cotopaxi es la troncal de la Sierra, o denominada como la E 35, que conecta Latacunga y Salcedo. Además existen vías secundarias como:

- Latacunga – Pujilí – Zumbahua – La Maná
- El Corazón – Zumbahua

Las mismas que se conectan con caminos de menor orden y vecinales para mejorar la transportación.

2.1.1.1.6 Servicios básicos

Los servicios básicos son aquellos que provee el estado a los habitantes de cualquier estado y por ello cobra una tarifa en base a una ley vigente. Los cuales son el agua potable, luz eléctrica, telefonía, recolección y eliminación de basura, alcantarillado público para eliminación de desechos. En la provincia de Cotopaxi según datos del INEC, los servicios públicos se encuentran presentes en las viviendas del territorio en los siguientes índices.

Tabla 1
Servicios básicos de Cotopaxi

SERVICIO ELÉCTRICO	2001	2010
Con servicio eléctrico público	66444	93070
Sin servicio eléctrico y otros	14101	8730
SERVICIO TELEFÓNICO		
Con servicio telefónico	16247	26687
Sin servicio telefónico	64298	75113
ABASTECIMIENTO DE AGUA		
De red pública	48695	61018
Otra fuente	31850	40782
ELIMINACIÓN DE BASURA		
Por carro recolector	21782	49172
Otra forma	58763	52628
CONEXIÓN SERVICIO HIGIÉNICO		
Red pública de alcantarillado	24382	36529
Otra forma	56163	65271

Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Haciendo una comparación del censo del año 2001 con el del año 2010 se evidencia que : el servicio eléctrico ha incrementado en los hogares, en cuanto a telefonía evidencia que ha incrementado el uso de este servicio contratado en empresas particulares , el abastecimiento de agua se realiza por medio de la red pública pero también por medio de otra fuente y las dos incrementan, mientras que el alcantarillado llega a los hogares aunque existen otras formas de eliminar los desechos en las áreas rurales.

2.1.1.2 Entorno Económico

2.1.1.2.1 Renta per cápita

La renta per cápita o PIB per cápita; es el producto interno bruto dividido por la población de un país a mitad de un año. La provincia de Cotopaxi pertenece a la región número 3 del país, aporta con el 29% del PIB y el 2% a nivel nacional; en promedio del año 2004 al 2007; representa la segunda provincia de mayor aporte de la región. En cifras monetarias el aporte a la renta per cápita correspondiente a la provincia es de \$ 918.367. (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, 2011)

2.1.1.2.2 Tasa de desempleo

La tasa de desempleo da a conocer el índice de desocupación entre la población económicamente activa. La tasa de desempleo a Septiembre 30 del año 2014 fue de 4,65% siendo este un valor más bajo de acuerdo con los anteriores meses del mismo año como se muestra a continuación en el siguiente gráfico:

Tabla 2
Tasa de desempleo

FECHA	VALOR
Septiembre-30-2014	4.65 %
Junio-30-2014	5.71 %
Marzo-31-2014	5.60 %
Diciembre-31-2013	4.86 %
Septiembre-30-2013	4.55 %
Junio-30-2013	4.89 %
Marzo-31-2013	4.64 %
Diciembre-31-2012	5.00 %
Septiembre-30-2012	4.60 %
Junio-30-2012	5.19 %
Marzo-31-2012	4.88 %
Diciembre-31-2011	5.07 %

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2014)

Como se evidencia la tasa de desocupación en la provincia de Cotopaxi ha disminuido, lo que significa un incremento de actividades económicas, sin embargo según el Censo de 2010 realizado por el INEC demostró que 146.253 habitantes corresponden a la población económicamente inactiva lo que representa aproximadamente al 2,5%; lo cual es una oportunidad para el presente proyecto porque los establecimientos de alojamiento pueden emplear a gran cantidad de personas; lo que brindaría desarrollo económico para la provincia.

2.1.1.2.3 Análisis del PIB sectorial

Los sectores de producción de la provincia de Cotopaxi son diversos y aportan significativamente a la generación de riqueza, para el año 2007, los tres sectores más importantes fueron:

- La industria manufacturera con \$ 377 millones de dólares, con la producción destacable de papel, artículos de limpieza y perfiles metálicos.

- La agricultura con \$208 millones de dólares.
- El comercio al por mayor y menor con \$117 millones de dólares.

A continuación se presenta los sectores productivos y su aporte al PIB:

Tabla 3
Sectores Productivos y su aporte al PIB

Producto Interno Bruto de Cotopaxi	Miles de Dólares	Porcentaje de aporte
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	\$ 208.490,00	21%
Pesca	\$ 155,00	0%
Explotación de minas y canteras	\$ 667,00	0%
Industrias manufactureras (excluye refinación de petróleo)	\$ 376.536,00	38%
Fabricación de productos de la refinación de petróleo	\$ -	0%
Suministro de electricidad y agua	\$ 4.760,00	0%
Construcción	\$ 79.581,00	8%
Comercio al por mayor y menor	\$ 117.232,00	12%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	\$ 79.695,00	8%
Intermediación Financiera	\$ 11.232,00	1%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	\$ 34.369,00	3%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	\$ 39.840,00	4%
Enseñanza, servicios sociales, de salud y otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	\$ 39.707,00	4%
Hogares privados con servicio doméstico	\$ 470,00	0%
Total del PIB Cotopaxi	\$ 997.817,00	100%

Fuente: (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, 2011)

2.1.1.3 Entorno Sociocultural

2.1.1.3.1 Factores demográficos

2.1.1.3.1.1 Tamaño de la población y distribución

Según resultados del censo de población y vivienda del año 2010 realizado por el INEC, la provincia de Cotopaxi posee 409.205 habitantes representada por un 48,5% de hombres y un 51,5% de mujeres, lo que significa que existen más mujeres que hombres. Distribución de la población en el mapa de la provincia de Cotopaxi:

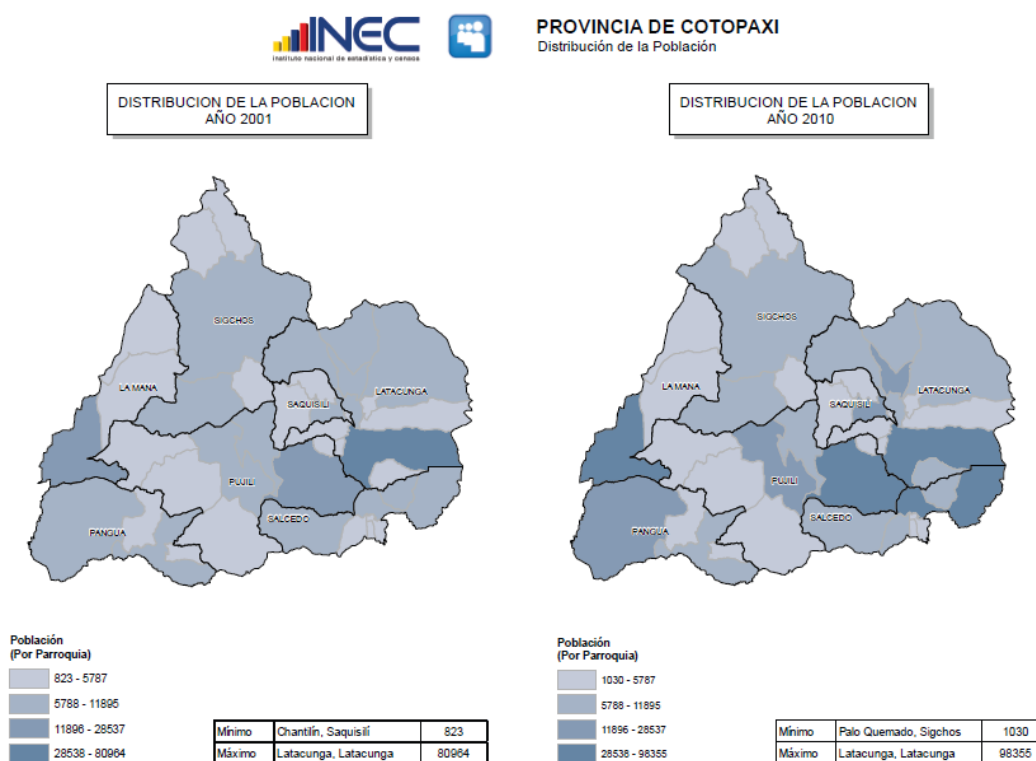


Figura 5. Mapa de la distribución poblacional de Cotopaxi

Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Tabla 4.
Distribución de la población según cantones

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Pangua	11340	5.7%	10625	5.0%	21965
La Maná	21420	10.8%	20796	9.9%	42216
Latacunga	82301	41.4%	88188	41.9%	170489
Pujilí	32736	16.5%	36319	17.2%	69055
Salcedo	27880	14.0%	30336	14.4%	58216
Saquisilí	11957	6.0%	13363	6.3%	25320
Sigchos	10991	5.5%	10953	5.2%	21944
Total	198.625	100.0%	210.580	100.0%	409.205

Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

El cantón con la mayor cantidad de población registrada es Latacunga con 41,9%, equivalente a 170.489 habitantes, mientras que el cantón con menos población es Pangua con 5,0% equivalente a 21.965 habitantes.

2.1.1.3.1.2 Distribución por edades

La población distribuida según la edad que posee se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 5
Distribución de la población de Cotopaxi por edad

Rango de edad	2001	%	2010	%
De 95 y más años	825	0,20%	244	0,10%
De 90 a 94 años	974	0,30%	744	0,20%
De 85 a 89 años	1.910	0,50%	2.090	0,50%
De 80 a 84 años	3.240	0,90%	4.058	1,00%
De 75 a 79 años	4.811	1,40%	5.848	1,40%
De 70 a 74 años	6.271	1,80%	8.124	2,00%

CONTINÚA →

De 65 a 69 años	7.998	2,30%	10.826	2,60%
De 60 a 64 años	9.474	2,70%	11.689	2,90%
De 55 a 59 años	10.310	2,90%	13.604	3,30%
De 50 a 54 años	13.068	3,70%	15.215	3,70%
De 45 a 49 años	13.927	4,00%	18.611	4,50%
De 40 a 44 años	16.760	4,80%	20.405	5,00%
De 35 a 39 años	19.371	5,50%	24.172	5,90%
De 30 a 34 años	21.445	6,10%	27.117	6,60%
De 25 a 29 años	24.006	6,90%	31.932	7,80%
De 20 a 24 años	30.464	8,70%	35.680	8,70%
De 15 a 19 años	36.064	10,30%	42.499	10,40%
De 10 a 14 años	42.919	12,30%	46.489	11,40%
De 5 a 9 años	44.244	12,70%	47.367	11,60%
De 0 a 4 años	41.459	11,90%	42.491	10,40%
Total	349.540	100,00%	409.205	100,00%

Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

De acuerdo al cuadro antes presentado la población de 0 a 14 años presenta un incremento considerable, en ambos géneros; los jóvenes de 15 a 30 años registran salida de la provincia mayormente por motivos de estudio o trabajo, mientras que a partir de los 41 años en adelante la población decrece.

2.1.1.3.1.3 Niveles de formación

En la provincia de Cotopaxi los niveles de formación educativa entre los 5 a los 17 años; según la tasa de asistencia neta a sus clases:

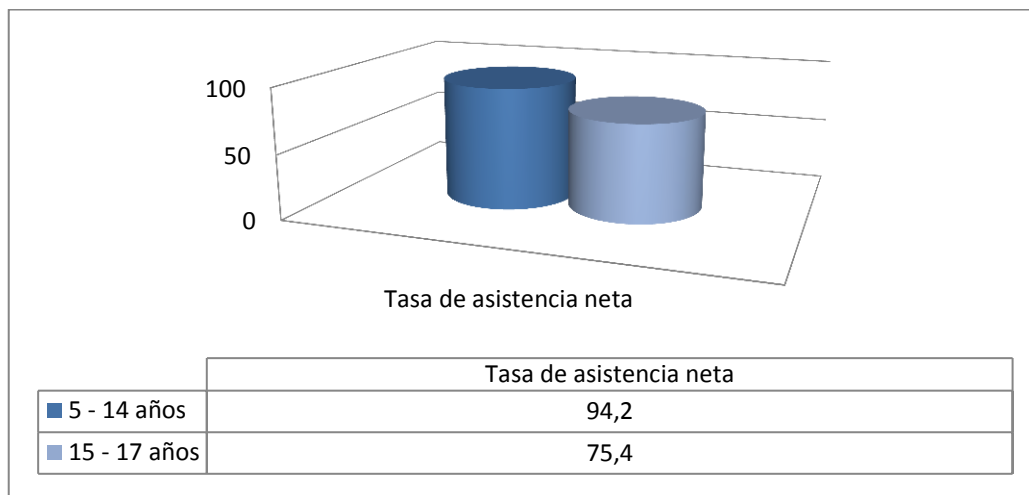


Figura 6. Nivel de formación educativa de Cotopaxi
Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Según el sistema vigente de educación aplicado en todos los establecimientos de educación, los niños que se encuentran en la edad entre 5 a 14 años son los que acuden a la escuela y colegio mayormente, mientras que los jóvenes de entre 15 a 17 años acuden al bachillerato en menor cantidad. Los años de escolaridad varían según el ámbito en el que las personas se desenvuelven por ello la educación urbana y la rural poseen gran diferencia.

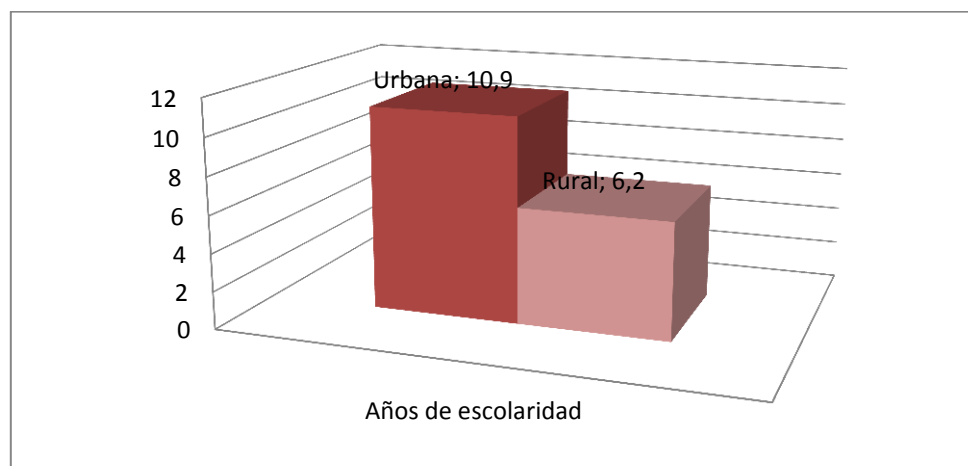


Figura 7. Años de escolaridad de la población de Cotopaxi
Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).

El promedio de escolaridad de la población de la provincia según los resultados obtenidos demuestra que los años de escolaridad son de 7,7 años, entre habitantes de la zona rural y la urbana, para personas de 24 años o más.

2.1.1.3.1.5 Grupos étnicos

En la provincia de Cotopaxi al igual que en todo el país está conformada étnicamente por dos culturas la mestiza y la indígena:

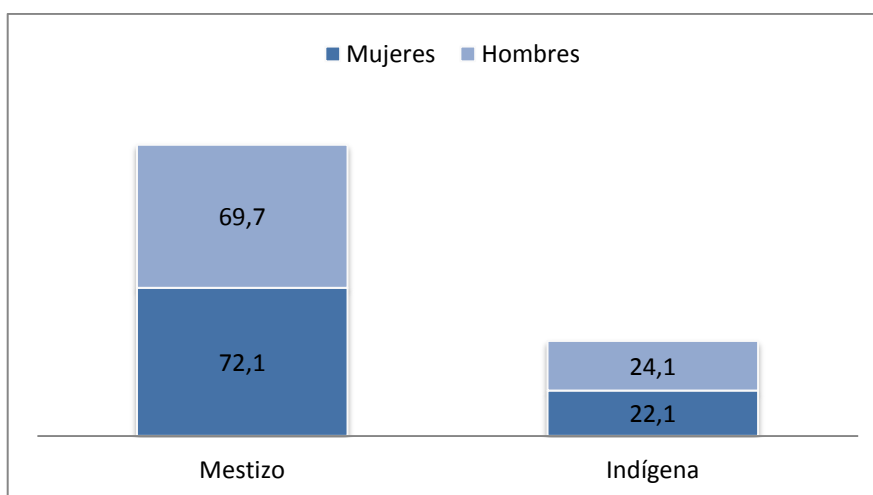


Figura 8. Etnias de Cotopaxi

Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Los resultados se determinaron mediante la auto identificación de los habitantes según su cultura y costumbres según el censo poblacional del año 2010 realizado por el INEC. La etnia indígena perteneciente a este territorio históricamente es el **Pueblo Panzaleo**; se los denomina también como Kichwa del Cotopaxi, se ubican en la parte sur de la provincia.

El idioma madre de esta etnia es el kichwa por lo que se les considera bilingües su segundo idioma es el español. Su organización es de familia es decir por lazos sanguíneos, la máxima autoridad es la Asamblea General en la cual son tomadas las decisiones de más relevancia. Se dedican a la producción agrícola y pecuaria para comercio y auto consumo; realizan la fiesta del Corpus Cristi tradicionalmente con vestimentas del pueblo originario, además de que utilizan instrumentos autóctonos.

2.1.1.4 Entorno Tecnológico

2.1.1.4.1 Conectividad

La conectividad evoluciona en los territorios con los avances tecnológicos cada vez más rápidos, en la provincia de Cotopaxi, se utiliza: internet, teléfono celular, televisión por cable y computadora.

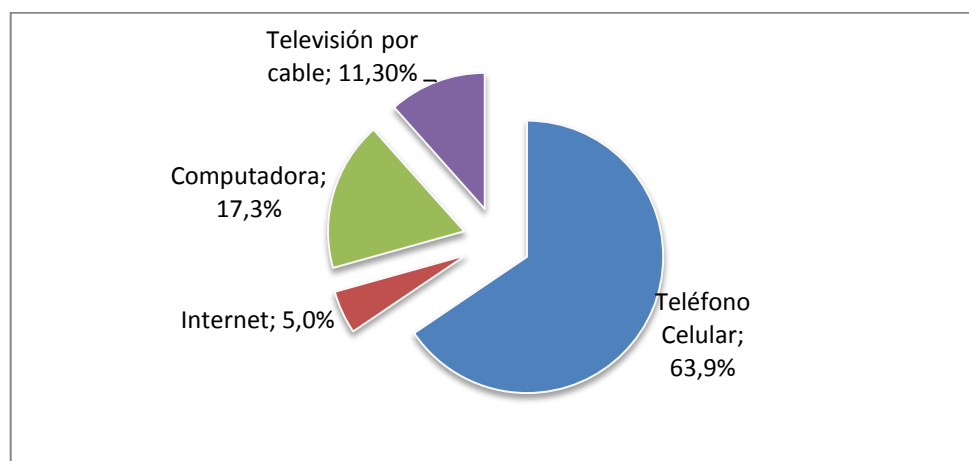


Figura 9. Conectividad en Cotopaxi

Fuente: (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

La población de Cotopaxi utiliza como forma más rápida y de fácil acceso el teléfono celular con un 63,9%, mientras que lo menos usado por su complejidad es la herramienta que posee más conectividad como es el internet con un 5,0%. Al ser una provincia con población urbana y rural, se evidencia un alto grado de analfabetismo digital promedio de 41,2% entre hombres y mujeres mayores de 10 años que no utilizaron ningún medio de los antes mencionados en los últimos seis meses.

2.1.1.5 Entorno Político

2.1.1.5.1 Forma de gobierno

La forma de gobierno de la provincia de Cotopaxi está regida por la legislación nacional por lo que el órgano regulador de este territorio toma el nombre de Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, el que está constituido por el Consejo Provincial en Pleno integrado por: el prefecto, el vice prefecto, alcalde, concejales en representación de los cantones y por representantes elegidos en las parroquias rurales que se denominaran consejeros provinciales.

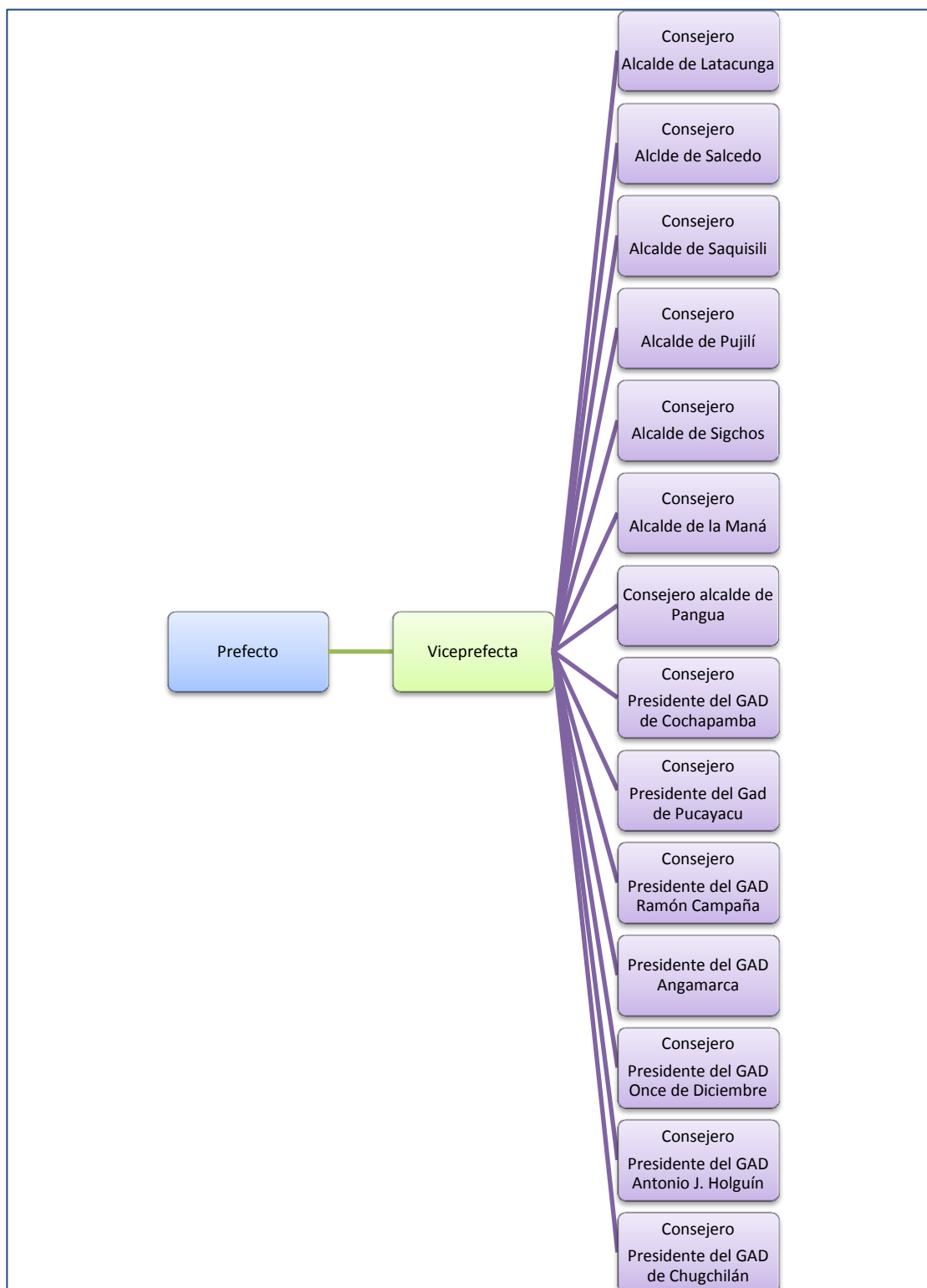


Figura 10. Forma de Gobierno de Cotopaxi
Fuente: (GAD Provincia de Cotopaxi, 2015)

2.1.1.5.2 Planes y programas gubernamentales

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi como ente regulador y fomentando el avance de la provincia desarrolla ordenanzas necesarias para todos sus habitantes, las mismas que bajo proyectos y planes cumplen con los objetivos planteados al principio del mandato.

Ordenanzas año 2015:

- Creación de la Feria Permanente de Productos Agroecológicos sobre soberanía alimentaria y cambio climático.
- Reforma y codificación de la Ordenanza del patronato de protección a grupos de atención prioritaria de Cotopaxi
- Creación y funcionamiento del medio de comunicación público de carácter oficial “Radio Cotopaxi” del GADPC.
- Procedimiento para la resolución institucional de los conflictos de límites cantonales internos de la provincia de Cotopaxi.
- Reforma y codificación a la ordenanza que regula la contribución especial de mejoras generales para el rodaje y mantenimiento preventivo y correctivo vial en el sector rural de la provincia de Cotopaxi.

2.1.1.5.3 Convenios y programas de cooperación interinstitucional

El GAD provincial de Cotopaxi ha firmado varios convenios con otras instituciones públicas que comparten un interés de cambio, igualdad, bienestar e inclusión de todos los habitantes de la provincia, algunos de ellos han sido:

- **Convenio interinstitucional con la entidad Plan internacional;** enfocados a la reducción de la violencia en la escuela, hogar, protección, igualdad y género; acorde con los lineamientos del Buen Vivir para lograr mejorar la calidad de vida, proteger, brindar una mejor educación a todos los niños y niñas.

- **Convenio con la fundación Sinchi Sacha;** el mismo que tiene por objeto seleccionar a los mejores artesanos patrimoniales que por su calidad hayan logrado destacarse, podrán mostrar y comercializar sus artesanías en Show Room del Museo Mindalae en Quito.
- **Convenio con Eurofinsa, S.A;** tiene como fin coordinar la cooperación internacional económica y técnica; para lograr financiamiento y realizar las vías rurales de la provincia.
- **Convenio con el Instituto de Meteorología e Hidrología INAMHI;** es un convenio marco de cooperación interinstitucional y asistencia técnico científico, el que promoverá estudios y actividades de investigación en áreas de interés mutuo, uno de los beneficios del convenio es la generación de pronósticos de clima individualizado para cada uno de los siete cantones de Cotopaxi.

2.1.1.6 Entorno Legal

2.1.1.6.1 Constitución de la República del Ecuador

La constitución de la República del Ecuador es la ley suprema del país que regula, permite, faculta y prohíbe el proceder de todos los ciudadanos; la actual carta magna fue modificada y creada en el año 2008 bajo el mandato del presidente Rafael Correa Delgado, esta basa sus lineamientos bajo el SUMAK KAWSAY (Buen Vivir) que asegura el bienestar de los habitantes, garantiza los derechos humanos y la calidad de vida. Bajo esta ley del país se crean los GAD'S (Gobiernos Autónomos Descentralizados) según los artículos:

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales.

Art. 239.- El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

Art. 252.- Cada provincia tendrá un consejo provincial con sede en su capital, que estará integrado por una prefecta o prefecto y una vice prefecta o vice prefecto elegidos por votación popular; por alcaldesas o alcaldes, o concejales o concejales en representación de los cantones; y por representantes elegidos de entre quienes presidan las juntas parroquiales rurales, de acuerdo con la ley.

La prefecta o prefecto será la máxima autoridad administrativa, que presidirá el Consejo con voto dirimente, y en su ausencia temporal o definitiva será reemplazado por la persona que ejerza la vice prefectura, elegida por votación popular en binomio con la prefecta o prefecto. (República del Ecuador, 2008) Estos organismos gubernamentales apoyan al desarrollo del todo el territorio ecuatoriano, como el GAD de la provincia de Cotopaxi.

2.1.1.6.2 PLANDETUR 2020

PLANDETUR 2020 es una herramienta de planificación estratégica que integra, ordena y orienta la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador en todos los ámbitos de actuación para el beneficio de sus pueblos y el mejor uso de sus recursos; tiene como objetivo coordinar el trabajo público, privado y comunitario para el desarrollo sostenible del turismo en el Ecuador, creando así condiciones para que el turismo se convierta en un eje dinamizador de la economía y mejorar la calidad de vida actual, a través de proyectos, en todo el país. (MINTUR, 2013)

2.1.1.6.3 Ley de Turismo

La ley de Turismo del Ecuador determina el marco legal para desarrollar y regular las actividades del sector turístico, así como las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios y usuarios; bajo los siguientes principios:


Art 3.-

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
 - b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
 - c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
 - d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
 - e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.
- (Congreso Nacional del Ecuador, 2012)

2.1.1 Microambiente


La parroquia de Tanicuchí al ubicarse en el centro del país es un lugar privilegiado, posee gran diversidad climática, lo que hace que sus recursos naturales sean abundantes, propicios para la producción y junto con su gente trabajadora, poseen gran potencial para hacer de su provincia una de las más fructíferas económicamente en el país.

2.1.2.1 Inventario de atractivos Turísticos (naturales y culturales) del sitio en el que se realizará el proyecto.

Nombre	Descripción	Foto
Centro Intercultural Comunitario de Tanicuchí	Creada con el fin de hacer partícipes de conocimientos, aprendizaje a los pobladores de la localidad y comunidades cercanas, también declarada patrimonio cultural.	



CONTINÚA




<p>Monumental plaza de toros San Lorenzo</p>	<p>Estructura que es de vital importancia en las festividades del 10 de agosto.</p> <p>Se realizan corridas de toros con estocada final según (Diario el Universo 18 de Septiembre del 2011): La pregunta número 8 de la consulta popular, que se llevó a cabo el pasado 7 de mayo, expresaba: “¿Está usted de acuerdo que en el cantón de su domicilio se prohíban los espectáculos que tengan como finalidad dar muerte al animal?”.</p>	
<p>Iglesia Matriz de la Parroquia</p>	<p>Una de las más importantes edificaciones religiosas, con un estilo moderno por su última remodelación y habitada por los Frailes Españoles en 1520 año del Señor.</p>	

CONTINÚA



Estación de Ferrocarril Lasso	Importante lugar que servía de conexión, para el intercambio de productos, debido a que la provincia de Cotopaxi servía como punto de encuentro para el comercio. Ahora este lugar forma parte de “El Tren Crucero”	 A photograph of the Estación Lasso, a small building with a red roof and a sign that reads "Estación Lasso Espacio Cultural". The station is situated next to railway tracks under a cloudy sky.
Torreón Lasso	Con 4 grandes relojes, punto principal para ver la hora de partida o llegada del Tren.	 A photograph of the Torreón Lasso, a tall, ornate tower with a clock face, located in a town square. The tower is yellow and red, and is surrounded by trees and buildings.

CONTINÚA →

<p>Puente negro sector Lasso</p>	<p>Construido para el paso del ferrocarril, su nombre se da debido al parentesco con el Puente Negro de la Estación de Alausí.</p>	
---	--	---

2.1.2.2 Clientes, Turistas y/o visitantes

El perfil del turista que acude a Tanicuchí es aquel que busca descanso, ocio y aventura ya que se puede encontrar un sinnúmero de actividades recreativas en contacto con la naturaleza, ya que pretende alejarse de las actividades cotidianas en la ciudad, por lo que decide conocer lugares cercanos a su ciudad de origen en caso de personas nacionales y en con atractivos culturales y naturales reconocidos a nivel mundial en caso de personas extranjeras, siempre tomando en cuenta lugares que puedan tener todos los servicios y distracciones para el visitante y su familia si fuere el caso.

2.1.2.3 Competencia directa e indirecta

Actualmente Tanicuchí conocida por ser una de las parroquias más pequeñas del cantón Latacunga, sin embargo posee una ubicación privilegiada ya que se encuentra en un punto medio entre el Parque Nacional Cotopaxi y el cantón al que pertenece, así puede llegar a ser considerada como punto estratégico, para brindar a los turistas que visitan la provincia de Cotopaxi servicios de alojamiento, alimentación, entretenimiento y transporte.

Lasso es uno de los 28 barrios que pertenecen al GADP de Tanicuchí, formando parte de 54km², está ubicado en el noroccidente del cantó Latacunga en la provincia de Cotopaxi, cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos culturales y naturales muy valiosos en el país, por ende la oferta hotelera es muy buena en el sector.

Competencia directa de primera categoría:

- Hacienda La Ciénega considerada un lugar especial y único para experimentar sensaciones de un antepasado, ya que en este lugar se hospedó un miembro de Misión Geodésica Francesa, Alexander Von Humboldt. Cuenta con 34 habitaciones, un restaurante adecuado a la época de construcción de la hacienda, con una variedad de platos

nacionales e internacionales y grandes extensiones de espacios verdes que se los puede disfrutar a caballo o a pie.

- Hostería Alma del Sur desde 1998 ha desarrollado amplias maneras de manejo de grupos de turistas, exponiendo a cada uno de estos actividades cotidianas en el campo tanto para niños como para adultos y estas son: ordeño, taller infantil en busca del tesoro, aprender hacer queso, aprender hacer chicha y mountain bike. También se realiza excursiones al Parque Nacional Cotopaxi, Excusión al Quilotoa, Visita a los Illinizas y aguas termales, Mercado Indígena de Saquisilí y Pujilí, Tour de pesca al Yanahurco todo esto incluye box lunch y transporte si así lo decide el turista.

Competencia indirecta de primera categoría:

- Hotel - Albergue de montaña Cuello de Luna se encuentra a una altitud de 3125msnm, brindando varios servicios como el de restaurante, alojamiento y punto de parada de aclimatación para ascensionistas, un lugar perfecto para el disfrute de la tranquilidad, la naturaleza y deleite del Volcán Cotopaxi, se realiza varias visitas a los mercados del Zumbahua, Pujilí y Saquisilí.
- Hacienda Hato Verde construida hace 140 años como una granja de ganado lechero, la que tuvo remodelaciones y ahora sirve de hogar para propietarios y sus familias, abriendo las puertas a turistas en el 2005 con diez habitaciones cuidadosamente decoradas cada una con chimenea, baño, camas con edredones de pluma de pato blanca y una hermosa vista a la granja. Practican turismo sostenible con el manejo de recursos que se generan en el sitio, procesando la leche y sus derivados para turistas y habitantes, generando un bienestar mutuo.

2.1.2.4 Sustitutos

A 15 minutos de Tanicuchí, en Latacunga se puede encontrar una amplia oferta de establecimientos de alojamiento de primera categoría:

- Hotel Rodelú

Creado en 1991, con el significado de su nombre Republica Oriental de Uruguay, brinda un servicio personalizado en sus lujosas suites, ubicado en el corazón de Latacunga, en donde los turistas pasarán un momento agradable.

- Hotel Rosim

Con estilo colonial este hotel ofrece al turista un ambiente tradicional e histórico, con paisajes espectaculares, construido con piedra volcánica y piedra pómez y detalles como lámparas hechas a mano por los artesanos de la década de los 30.

- Tambopaxi Cotopaxi Lodge

Localizada en interior del Parque Nacional Cotopaxi, construida en el año 2000, su nombre deriva de dos términos kichwas Tambo (paradero) y Paxi (luna), paradero de la luna a 3720 m.s.n.m. con gran variedad de flora y fauna, restaurante, habitaciones construidas con pacas de heno y forradas con bahareque, y el tumbado está hecho con chasqui (piedra pómez).

- Hacienda Yanahurco

Con 26000 hectáreas, localizada en el Parque nacional Cotopaxi, 19 ríos y la Laguna Jatuncocha lugares perfecto para realizar pesca. Desde esta propiedad se puede observar el grande y majestuoso Cotopaxi, además practicar climbing cerca al volcán, turismo ecológico y observar flora y fauna de sector.

2.1.2.5 Proveedores

Tabla 6
Proveedores I

PROVEEDORES GESTIÓN AMBIENTAL		
Nombre	Recurso	Contacto
PROVEEDORES DE ENERGÍAS ALTERNATIVAS		
ISOFOTON	Energías alternativas	2274696 Republica de El Salvador N35-82 y Portugal Edif. Twin Towers piso 9 of. Cy B
MASHCANA	Energía eólica. Energía solar (fotovoltaica). Paneles solares. Calentadores solares. Elaboración de trampas de grasa	Cumandá Rivera. Tel: 099749485
PROVEEDORES DE ACCESORIOS PARA AHORRO DE ENERGÍA		
SERVISAFE	Válvulas economizadoras de agua	agarcía@lunservice-servisafe.com
LUNSERVICE S.A	Válvulas economizadoras de agua	07) 2826032 / 099415813
PROVEEDORES PURIFICADORES Y TRATAMIENTO DE AGUA		
SUMMA TECNOLOGÍAS DEL AGUA	Equipos para el tratamiento de aguas negras, grises y de consumo humano.	593 - 0998 – 113062
HOME-EXPRESS	Construcción de trampas de grasa y cisternas.	099-5415255
AWT, ANDEAN WATER TREATMENT	Tratamiento de agua	2 418 809 / 2 820 780

CONTINÚA



PROVEEDORES DE PRODUCTOS BIODEGRADABLES Y ALTERNATIVOS		
SPARTAN DEL ECUADOR	SPARTEX IN, Detergente, blanqueador, suavizante, jabón líquido, etc.	2484320/2484321
INDUSTRIAS OZZ	Productos biodegradables para limpieza	Avda. Los Helechos N1000 y los Nopales 2470-836 / 2478-320 / 2805-391
PROVEEDORES DE ACCESORIOS DE LIMPIEZA		
UNILIMPIO	Dispensadores de Jabón y papel, tachos para basura, trapeadores, escobas, papel higiénico, etc.	2479923
RECICLAR	Compra de materiales reciclables 6 quintales retiro de domicilio 1 tonelada para retirar fuera de la ciudad	JOSE ANDRADE Y V.DUQUE ESQ. PANAM.NORTE KM.7 ½ (593)(2)2473233, (593)(2)2482797, (593)(2)28057232479923
INCASA	Compra de materiales reciclables	PANAMERICANA SUR KM.7 ½, S26-183 (593)(2)2679400
MAPRINA	Compra de materiales reciclables ningún peso mínimo para retiro de domicilio	EUCALIPTOS No.400 Y PANAM.NORTE SECT.PQ.RECUERDOS (593)(2)2472166
GESTORES DE DESECHOS Y RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS, COMO TAMBIÉN VARIOS OTROS SERVICIOS		
RECICLAR	Compra de materiales reciclables 6 quintales retiro de domicilio 1 tonelada para retirar fuera de la ciudad	JOSE ANDRADE Y V.DUQUE ESQ. PANAM.NORTE KM.7 ½ (593)(2)2473233, (593)(2)2482797, (593)(2)2805723

CONTINÚA →

INCINEROX	Incineración controlada de residuos sólidos, líquidos, semisólidos contaminados	2446-014
HAZWAT	<p>Biorremediación.</p> <p>Control y limpieza de derrames de hidrocarburos e instalación de geomembranas. residuos sólidos, líquidos, semisólidos contaminados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento de aguas residuales - Tratamiento de efluentes de perforación (control y disposición de desechos - Tratamiento integrado de suelos y piscinas contaminadas con fluidos de hidrocarburos - Tratamiento y reinyección de aguas de formación 	2481-865
SR. BERNARDIN O BAQUE	Reciclaje de cartón y papel, plásticos (poco). Compra	2661321
SR. ALEJANDRO MAILLA	Papel, botellas. Compra	97755726
GESTORES PARA CONTROL DE PLAGAS		
IMPORTA ECUADOR	Control de Plagas - ecológicos y orgánicos	2 674 759 / 09 9343118
PROVEEDORES DE EQUIPOS		
ECOTEC	Grifería	http://www.eotec.fr/es/
American Standard	Grifería	http://www.americanstandardca.com/tiendas.htm

CONTINÚA 

Almacenes Boyacá CIA LTDA	Grifería	http://www.boyaca.com/
Antonio Pino Ycza Ycia	Grifería	http://www.americanstandardca.com/distribuidores.htm
EUROGRES	Grifería	http://www.americanstandardca.com/distribuidores.htm

Fuente: (CYD; Conservacion y desarrollo, 2014)

Tabla 7
Proveedores II

PROVEEDORES CALIDAD DEL SERVICIO		
Nombre	Web	Contacto
Cruz Roja Ecuatoriana	http://www.cruzroja.org.ec/	295-6004 2029903 / 2020252 2416514 / 2404696
Bomberos	http://www.bomberos.gov.ec/	102
Policía Nacional	http://www.policiaecuador.gov.ec/	101
Emergencias		991
Banco de sangre		2582482
Defensa Civil		2469009
Oficinas de Migración		2433209
Aeropuerto		2440080
Información		104
CONTACTOS INSTITUCIONALES		
Entidad	Siglas	Web
Conservación y Desarrollo	C&D	www.ccd.ec

CONTINÚA →

Asociación de Tour Operadores del Ecuador	OPTUR	http://www.optur.org
Federación Hotelera del Ecuador	AHOTEC	http://www.hotelesecuador.com/index.php?idiom=1
Ministerio de Turismo del Ecuador	MINTUR	http://www.turismo.gob.ec/
Asociación Nacional de Empresas Turísticas de Galápagos	ASOGAL	http://www.asogal.com.ec/
Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador	FEPTCE	http://www.feptce.org/
Servicio de Rentas Internas	SRI	http://www.sri.gob.ec/web/10138/356
Ministerio de Ambiente	MAE	http://www.ambiente.gob.ec/
Registro Catastral	E - REGITUR	http://registro.turismo.gob.ec/
Ministerio Coordinador de Patrimonio	MCP	http://www.ministeriopatrimonio.gov.ec/
Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática	SIGOB	http://www.sigob.gob.ec/
Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador	SEMPLAD ES	http://www.senplades.gob.ec
Sistema Nacional de Información	SIN	http://www.sni.gob.ec/
Tramites Ciudadanos	TC	http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/
Instituto Ecuatoriano de Normalización	INEN	http://www.inen.gob.ec/

CONTINÚA 

Salud Pública	MSP	http://www.msp.gov.ec
Ministerio de Relaciones Laborales	MRL	http://www.mrl.gob.ec
Asociación de Transporte Turístico de Ecuador	ATTE	http://www.visaviajes.com
Ministerio de Coordinación, Empleo, y Competitividad	MCPEC	http://www.mcpec.gob.ec/
Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional	SETEC	http://www.setec.gob.ec/CNCF/portalcncf/homeView.htm

Fuente: (CYD; Conservación y desarrollo, 2014)

Tabla 8
Proveedores III

PROVEEDORES DE PRODUCTOS AMIGABLES CON EL AMBIENTE		
Nombre	Recurso	Contacto
ECOPEL	Elaboración de artesanías. Decoración elaborada en Cabuya	062-908306
Asociación de Artesanos de Tumbaco	Artesanías orgánicas	Cecilia Pérez
ECOVITA	Papelería reciclada certificada	Ricardo Salazar Álvarez Gerente General Ecovita Director Programa Rescatemos Nuestra Tierra (593-9) 7300558
SUSUDEL - GRANJA ORGÁNICA	Alimentos orgánicos	ferbola@susudelorganico.com

CONTINÚA →

SALINERITO	Productos alimenticios de comercio justo	salinerito@andinanet.net
Asociación Arte y Cultura Tumbaco	Artesanías	2377765
Asociación Arte y Cultura Tumbaco	Artesanías	996292788
Marcela Cedillo	Artesanías -papel reciclado, bastidores para papel, comida alternativa	2224894
Vicenta María Basantes	Artesanías varias adornos para el hogar, ropa	2289582
Tamboestavo	Arte y cultura: tambores	2373883/2370839/0982 00547
Constantino	Artesanías	2397111/0992652486
Patricio Angara	Artesanías	0995720960/5009133
Asociación Arte y Cultura Tumbaco	Artesanías	992928470
Esther Llamuca	Artesanías -Tejidos, Pijamas, camisetas, interiores, tapetes, manteles, confecciones, artesanías como aventadores, esterillas.	03 2900329
WARMIS	Elaborados (pan, yogurt, quesos, encurtidos, salsas, etc.)	Elaborados (pan, yogurt, quesos, encurtidos, salsas, etc.)

CONTINÚA →

COPROCUY	Elaborados -Cuyes faenados, preparados, artesanías , pollos y huevos	032809601/084175080
Tierra Negra-Montaña sagrada	Elaborados: cacao, chocolate, dulce de guineo, café, dulce de guayaba, arazá	032688914/032688771/ 2371259
Granja la Clementina	Elaborados: cochos cocinados, manjar,	032-719068
Fortiori	Elaborados- Productos a base de Amaranto	fortiori6@gmail.com , daisygpr@gmail.com
El Achotal	Gastronomía - Hortalizas, Oritos, guayaba, zapallo, yuca, verde, visitas para recolección de productos	0988070355/2597434/099 1677621/0996085623
Luz Zaruma Morocho	Gastronomía	098346096/2552406
ABAPP Asoc. Artesanal de productores de Bienes agrícolas del cantón Pillaro	Hortalizas	harrytoapanta@hotmail.com
Ángel Llamuca PROBIO	Hortalizas, huevos Gallinas y pollos criollos, Leche entera semi pasteurizada, lechugas, berros, acelga, alfalfa, toronjil, borraja.	994160680
Organización de horticultores “Luz para un pueblo que lucha”	Hortalizas	0992859974/0997947077/ 0984455752

CONTINÚA →

CECONDEM	hortalizas, cangrejo, langostino, pescado	3316893/2435639
CESA Saquisilí	Servicios - Hábitat Saludable	0994675027/032721191
Guardianes de semillas	Servicios-Venta de Semillas ancestrales, Cursos y talleres de Huertas, escuela de diseño Ecológico, Revista Allpa, animales criollos, asesoría en temas agro ecológicos	info@redsemillas.org
Juan Guamán	Zapatero	3803731/091451620
Miguel Salas	Z-Otros Balanceados orgánicos	O994980178

Fuente: (CYD; Conservacion y desarrollo, 2014)

2.1.2.6 Organismos Reguladores

2.1.2.6.1 Ministerio de Turismo

Se encarga de planificar, regular, controlar, gestionar, difundir y promover las políticas para el desarrollo del Ecuador siempre teniendo el lema presente de que “Ecuador es una potencia turística”.

2.1.2.6.2 La Junta Parroquial

El teniente político es el representante del ejecutivo en la Parroquia, y persona que se encarga del manejo de asuntos legales y problemas que haya en la población, es así que su jefe inmediato es el jefe político del cantón Latacunga, siempre se encuentra apoyado por la policía nacional

2.2 Análisis interno de la parroquia de Tanicuchí

2.2.1 Constitución legal.

Art. 253.- Cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por la alcaldesa o alcalde y las concejales y concejales elegidos por votación popular, entre quienes se elegirá una vicealcaldesa o vicealcalde. La alcaldesa o alcalde será su máxima autoridad administrativa y lo presidirá con voto dirimente. En el concejo estará representada proporcionalmente a la población cantonal urbana y rural, en los términos que establezca la ley.

Art. 255.- Cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá. La conformación, las atribuciones y responsabilidades de las juntas parroquiales estarán determinadas en la ley.

Art. 256.- Quienes ejerzan la gobernación territorial y las alcaldías metropolitanas, serán miembros de un gabinete territorial de consulta que será convocado por la Presidencia de la República de manera periódica.

2.2.2 Estructura Organizacional



Figura 11. Estructura Organizacional del GAD Tanicuchí

Fuente: (Gobierno Parroquial de Tanicuchí, 2015)

2.2.3 Alojamiento en la parroquia de Tanicuchí


2.2.3.1 Inventario de establecimientos de alojamiento del sector

CATEGORÍA	ESTABLECIMIENTO	N° DE HAB.	TIPOS DE HABITACIONES DISPONIBLES	DIRECCIÓN	FOTO
Primera	Hostería la Ciénega	34	Simple Doble Triple Cuádruple Suite	Vía Panamericana E35 km 326 Lasso	
	Hostería Alma del Sur	11	Simple Doble Triple Quíntuple	Panamericana Norte km 20	

CONTINÚA →

Segunda	Quinta Colorada	16	Simple Doble Triple Cuádruple Familiar	Km 5 Vía Los Sigchos Laso, Hacienda Callo Mancheno.	
	Hostería Cotopaxi Tour	16	Simple Doble	Parroquia Tanicuchí, Sector Lasso Centro	

CONTINÚA →

Tercera	Hostal Cabañas los Volcanes	18	Doble Triple	Km 20 vía Latacunga-Quito, Diagonal a la Fabrica Parmalat, Lasso	
---------	-----------------------------	----	-----------------	--	---

2.2 Análisis FODA

Es una herramienta que se dedica al estudio, análisis de la situación interna y externa de una empresa, tomando en cuenta aspectos importantes para poder llegar a una toma de decisiones y así mejorar el desempeño de la empresa o localidad.

2.3.1 Matriz FODA



Posee dos establecimientos hoteleros de primera categoría; Alma del Sur y La Cienega.

Se realizan corridas de toros con estocada final.

Existe interés por parte de las autoridades, propietarios y comunidad en fortalecer la hotelería y el turismo.

Posee grandes extensiones de tierra, dedicadas a la crianza de ganado, florícolas y procesamiento de derivados de la leche, lo que aporta a la economía del País.

Cuenta con la empresa “ Tanilac” que se dedica al manejo de la leche y sus derivados

Manejan en Idioma Español y Kichwa.



Tanicuchí se encuentra ubicado cerca de atractivos naturales y culturales como: Cantón Latacunga, Parque Nacional Cotopaxi, Reserva Ecológica los Ilinizas y Laguna del Quilotoa.

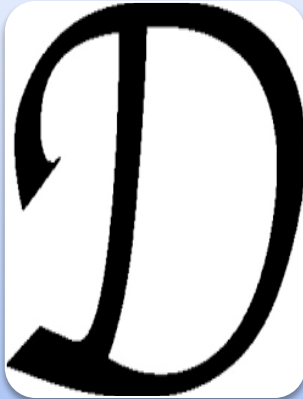
Las vías de acceso de primer orden se encuentran en perfecto estado para su ingreso.

El sector cumple con condiciones aptas para aclimatación de los turistas que deseen conquistar cumbre.

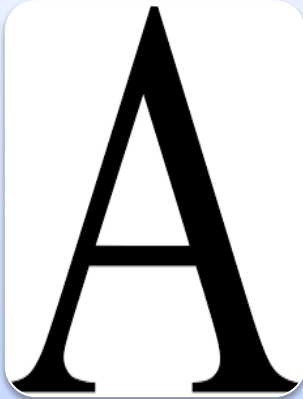
Tiene como localidad cercana a Saquisilí, punto de compra y venta de animales y vegetales.

La parroquia es tomada en cuenta, ya que por aquí pasa la famosa avenida de los volcanes que se extiende desde Volcán Imbabura, Volcán Cayambe, Volcán Pichincha, Volcán Ilaló, Volcán Antizana, Volcán Cotopaxi, Volcán Sincholagua, Volcán Quilindaña, Volcán Rumiñahui, Volcanes Ilinizas, Volcán Quilotoa, Volcán Tungurahua, Volcán Chimborazo y Volcán Altar.

Manejan el dólar como moneda oficial.



Falta de señalización para poder llegar.
Falta de señalética en la Parroquia.
Las vías de acceso de segundo orden se encuentran en mal estado.
Mala organización del Mercado Central.
No hay cuidado de los espacios verdes.
Manejo inadecuado y desorden del cementerio del lugar.



Destrucción total o parcial de la Parroquia por fenómenos naturales como erupciones del Volcán Cotopaxi.
Cercanía a la Cárcel Regional de Latacunga.
Incendios forestales en meses de sequia como Agosto.
Visita de turistas en las fiestas oficiales de la parroquia, causa daños a la infraestructura del mismo.

CONCLUSIONES

- Según el estudio realizado en el diagnóstico situacional se puede mencionar que en el entorno económico de la provincia de Cotopaxi predominan las actividades como: agricultura, ganadería y manufactura, las que impulsan el aumento periódico de ingresos.
- El estudio del Microambiente, demuestra que la Parroquia de Tanicuchí cuenta con establecimientos de alojamiento, atractivos turísticos naturales y culturales suficientes para sobresalir como una de las más importantes Parroquias del Cantón Latacunga.
- La provincia de Cotopaxi aporta al país con el más alto margen de producción agrícola, ganadera, caza y silvicultura con un porcentaje del 21% a nivel nacional.
- El gobierno autónomo descentralizado de Cotopaxi ha demostrado gran gestión al realizar convenios interinstitucionales para fomentar el progreso de los habitantes y así mejorar la calidad de vida en la comunidad.
- La parroquia de Tanicuchí es un lugar propicio para el desarrollo de las industrias como es la láctea, florícola y el turismo.
- Los gestores hoteleros de la parroquia de Tanicuchí muestran un creciente interés por la mejora del servicio para los visitantes.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1 Estudio de la oferta

3.1.1 Descripción del servicio que ofertan las hosterías.

Las hosterías de la parroquia de Tanicuchí ofertan el servicio de alojamiento para turistas en instalaciones campestres, antiguas haciendas lecheras o ganaderas; junto con el servicio de alimentación en sus restaurantes, en donde se ofrecen distinguidos platillos y comidas típicas de la zona; complementan su servicio con actividades recreativas al aire libre como cabalgatas, caminatas, entre otros.

3.1.2 Análisis de la oferta de hosterías existentes en Tanicuchí

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA	LOCALIZACIÓN	CAPACIDAD INSTALADA PARA EL SERVICIO		HABITACIONES			RESTAURANTE	
			# de PAX	Grado de utilización (%)	Disponibilidad	Tipos	Precio Promedio x PAX	Capacidad	Precio promedio
Hostería la Ciénega	Primera	Vía Panamericana E35 km 326 Lasso	80	50%	34	Simple Doble Triple Matrimonial Suite Quíntuple	\$ 100,00	180	\$ 30,00
Hostería Alma del Sur	Primera	Panamericana Norte km 20	35	30 %	11	Simple Doble Triple Quíntuple	\$ 60,00	40	\$20,00
Quinta Colorada	Segunda	Km 5 Vía Los Sigchos Lasso, Hacienda Callo Mancheno.	40	20%	16	Simple Doble Triple Cuádruple Familiar	\$ 40,00	40	\$ 15,00
Hostería Cotopaxi Tour	Segunda	Parroquia Tanicuchí, Sector Lasso Centro	40	20%	16	Simple Doble	\$30,00	100	\$15,00
Hostal Cabañas los Volcanes	Tercera	Km 20 vía Latacunga-Quito, Diagonal a la Fabrica Parmalat, Lasso	40	20%	18	Doble Triple	\$20,00	40	\$15,00

3.1.2.1 Diferenciación del servicio ofrecido al turista

S E R V I C I O	Hostería La Ciénega	Hostería Alma del Sur	Quinta Colorada	Hostería Cotopaxi Tour	Hostal Cabañas los Volcanes
	<p>Posee áreas recreativas, cancha de tenis, sala de juegos, billar, biblioteca, estacionamiento privado, restaurante con platos a la carta, suites, suite nupcial, habitaciones familiares y con servicio VIP, servicio de lavandería, planchado, información turística, transfer, desayuno a la habitación, capilla, salas para eventos. El servicio se brinda en una casa de hacienda con habitaciones confortables. No se admiten mascotas</p>	<p>Brinda servicio de alojamiento en cabañas de lujo, posee restaurante, piscina cubierta, realiza excursiones a diferentes lugares cercanos y promocionan el turismo activo, con actividades como el ordeño, enseñan a hacer chicha, demuestran funcionamiento de una hacienda lechera, cuenta con una zona de camping, una pequeña granja y un huerto orgánico.</p>	<p>Dispone de restaurante en el cual se brinda desayuno americano gratis a todos los huéspedes, las habitaciones poseen chimenea y calefacción, en las áreas comunes existen sala de estar, sala de juegos. Ofrece alquiler de bicicletas, de coches y equitación.</p>	<p>Posee una estructura moderna, con habitaciones convencionales, no posee áreas verdes ni complementa su servicio con servicios de recreación.</p>	<p>Ofrece servicio de alojamiento en cabañas tradicionales, con muebles de madera y excursiones al volcán Cotopaxi.</p>

3.1.3 Instrumento de recolección de información

El instrumento de recolección seleccionado es el de la entrevista que ha sido aplicada a todos los propietarios o gerentes de las hosterías del estudio, por medio de una guía de entrevista en la que se obtuvo toda la información antes descrita. **Revisar ANEXO A**

3.2 Estudio de la demanda

3.2.1 Determinación del Universo o población de estudio de la demanda

Para determinar el universo del estudio se ha tomado en cuenta la cantidad de turistas extranjeros y nacionales que han visitado el Parque Nacional Cotopaxi ya que el departamento de Turismo de Cotopaxi, ha considerado como demanda los visitantes al parque nacional; por lo que se ha tomado los datos del año 2011; en los meses de Julio, Agosto y Septiembre denominados como temporada alta.

Tabla 9

Afluencia de Turistas al Parque Nacional de Cotopaxi.

Mes	Número de turistas	
	Nacionales	Extranjeros
Enero	7828	3778
Febrero	5698	3026
Marzo	9575	3223
Abril	7666	3733
Mayo	7638	3199
Junio	5091	3206
Julio	12249	7291
Agosto	17060	6241
Septiembre	5924	3136
Octubre	6384	3818
Noviembre	13098	4564
Diciembre	6314	2880
Totales	104516	49095
TOTAL	153611	

Fuente: (OPTUR, 2011)

Tabla 10
Meses de temporada alta en el año 2011

Mes	Número de turistas	
	Nacionales	Extranjeros
Julio	12249	7291
Agosto	17060	6241
Septiembre	5924	3136
Totales	35233	16668
TOTAL	51901	

Fuente: (OPTUR, 2011)

Según los datos obtenidos de la Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador el universo para el estudio es de 51901 turistas extranjeros y nacionales, en donde 16668 son extranjeros y 35233 son nacionales lo que demuestra que más visitantes a la provincia son nacionales.

3.2.2 Determinación de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la fórmula para poblaciones en donde se conoce el total del universo, para lo cual se decide emplear un nivel de confianza de 95% y un error máximo admisible de 5% de la siguiente forma:

Simbología:

N = Universo
Z = Coeficiente del nivel de confianza
PQ = Varianza de la proporción
E = Error estimado
n_0 = Fórmula de muestreo aleatorio simple
n' = Muestra ajustada

$$N = 51901$$

$$\text{Nivel de confianza } 1 - \alpha = 95\% / \text{ Coeficiente } Z = 1,96$$

$$\text{Error estimado} = 5\% / e = 0.05$$

$$p = 0,5$$

$$p + q = 1$$

$$q = 1 - 0,5 \quad q = 0,5$$

$$n_0 = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n_0 = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

$$n_0 = \frac{3,84 * 0,25}{0,0025}$$

$$n_0 = 384$$

Ajuste de la muestra conociendo el total de la población:

$$n' = \frac{n_0}{1 + \left(\frac{n_0 - 1}{N}\right)}$$

$$n' = \frac{384}{1 + \left(\frac{384 - 1}{51901}\right)}$$

$$n' = \frac{384}{1 + \left(\frac{383}{51901}\right)}$$

$$n' = \frac{384}{1,0073}$$

$$n' = 381,21$$

$$n' = 381$$

El tamaño de la muestra óptima para el estudio es de 381 turistas, que visiten el parque nacional Cotopaxi, la ciudad de Latacunga y la parroquia de Tanicuchí.

3.2.3 Técnicas de muestreo

La técnica de muestreo probabilístico es el que asegura con mas confiabilidad la representatividad de la muestra por lo que se ha decidido utilizar un método de este tipo de muestreo como es la del muestreo aleatorio simple, en el que todos los individuos de la población tiene la misma posibilidad de ser elegidos para el estudio, por lo que se considera que cada uno de los individuos de la población anteriormente seleccionada pueden facilitar la información requerida de la forma más acertada y verídica, que represente las preferencias generales del universo.

3.2.4 Instrumento de recolección de información

El instrumento de recolección de información seleccionado para el estudio ha sido el de la encuesta, la que se realiza a cada uno de los individuos de la muestra. **Revisar ANEXO B**

3.2.4.1 Tabulación

Datos Generales

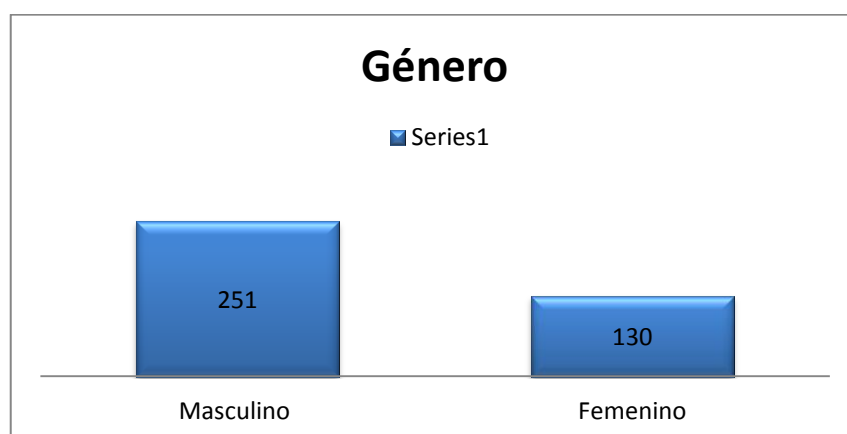


Figura 12. Género

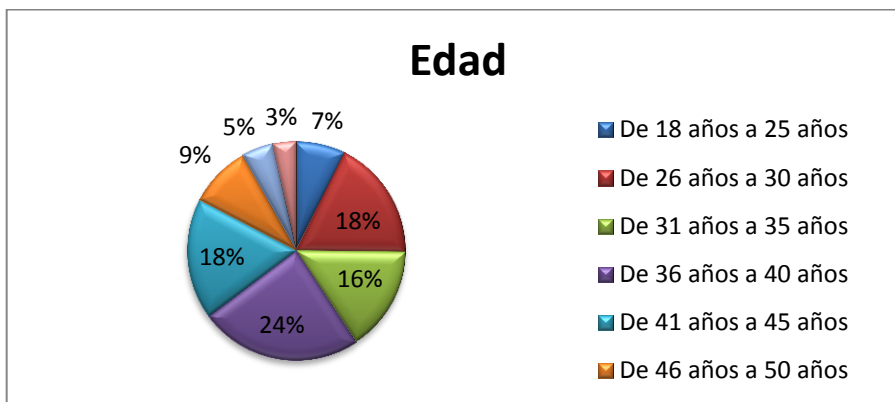


Figura 13. Edad

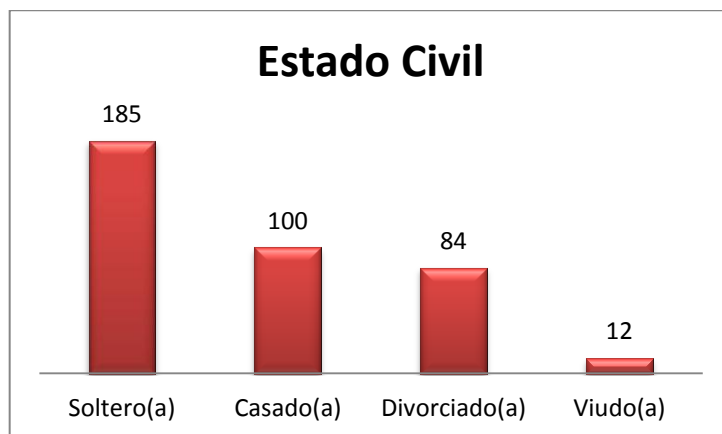


Figura 14. Estado Civil

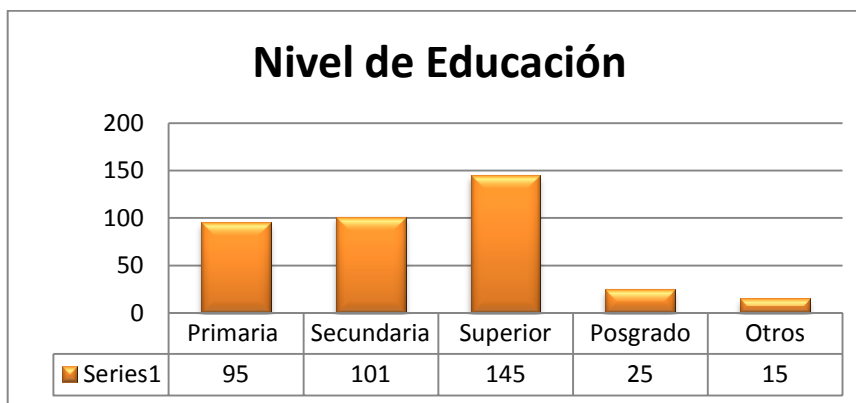


Figura 15. Nivel de Educación

1. ¿Qué actividad le motiva a viajar?

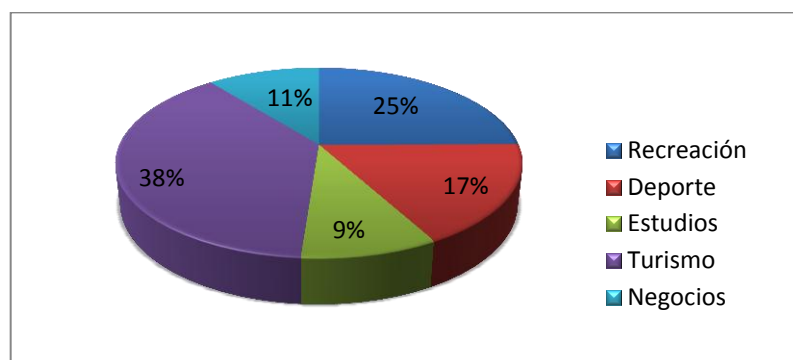


Figura 16. Motivo de viaje

2. ¿En qué tipo de alojamiento se ha hospedado?

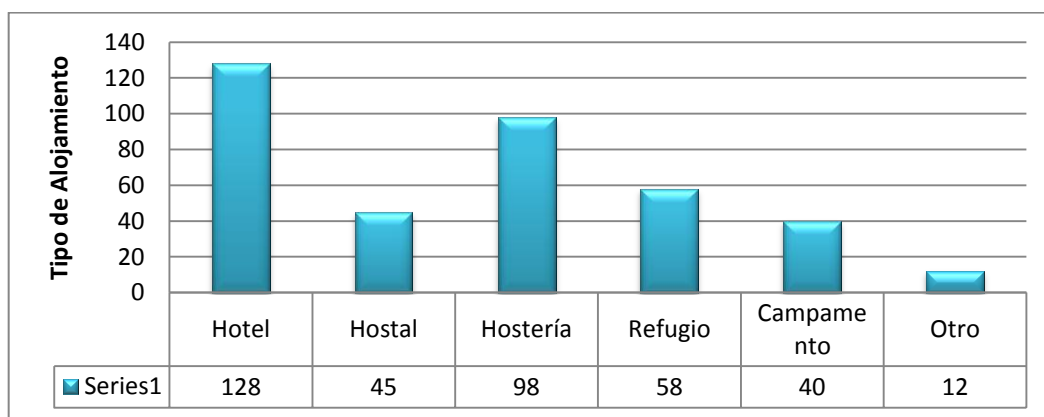


Figura 17. Tipo de alojamiento

3. ¿Con qué frecuencia usted visita la provincia de Cotopaxi?

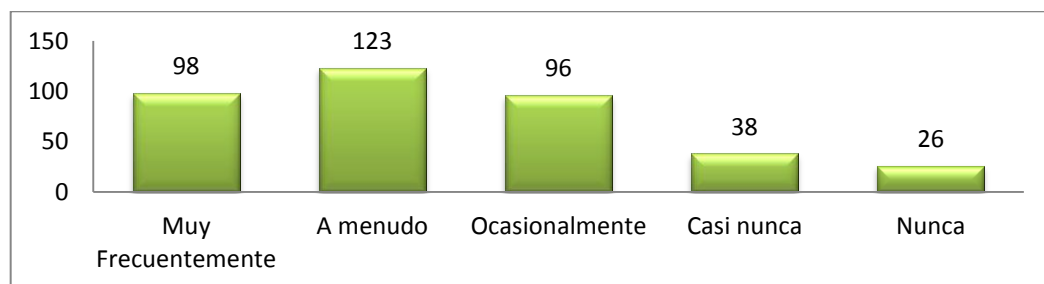


Figura 18. Frecuencia de Viaje

4. ¿Usted ha escuchado sobre la parroquia de Tanicuchí?



Figura 19. Conoce la parroquia de Tanicuchí

De qué forma se enteró:

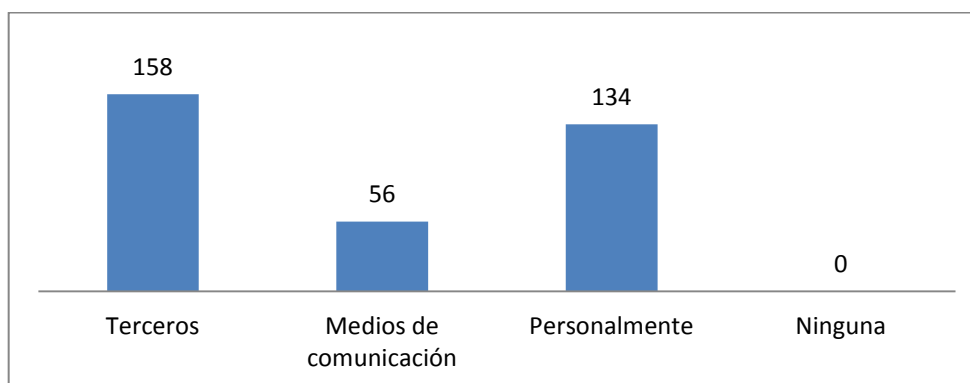


Figura 20. Medio de difusión de Tanicuchí

5. ¿Le gustaría visitar la parroquia de Tanicuchí?

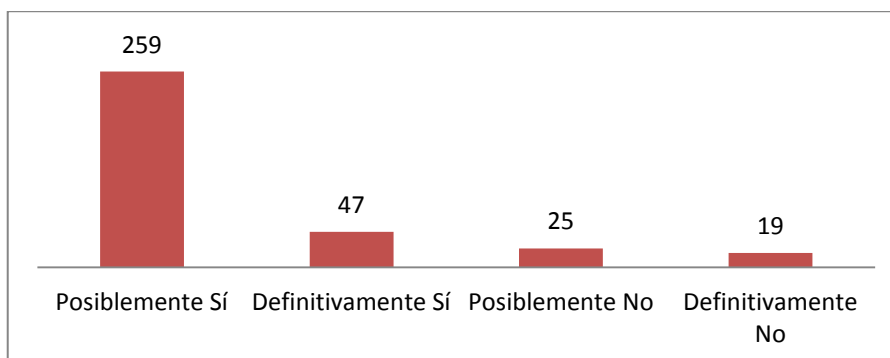


Figura 21. Gusto por viajar a Tanicuchí

6. ¿Cuál de los siguientes establecimientos usted conoce?

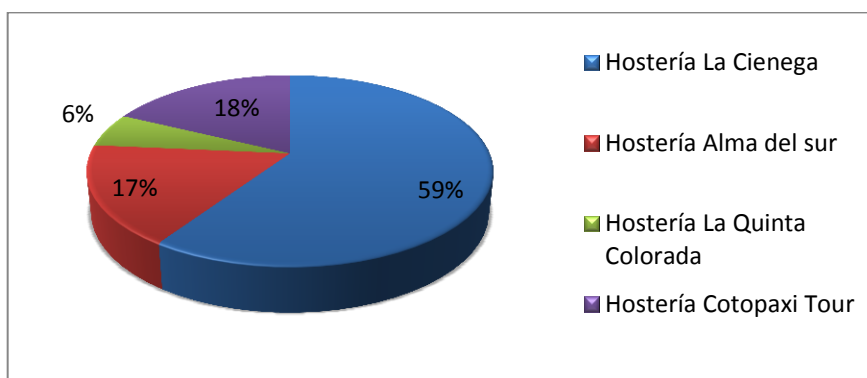


Figura 22. Establecimientos conocidos de Tanicuchí

7. ¿Usted se ha hospedado en alguno de estos establecimientos?

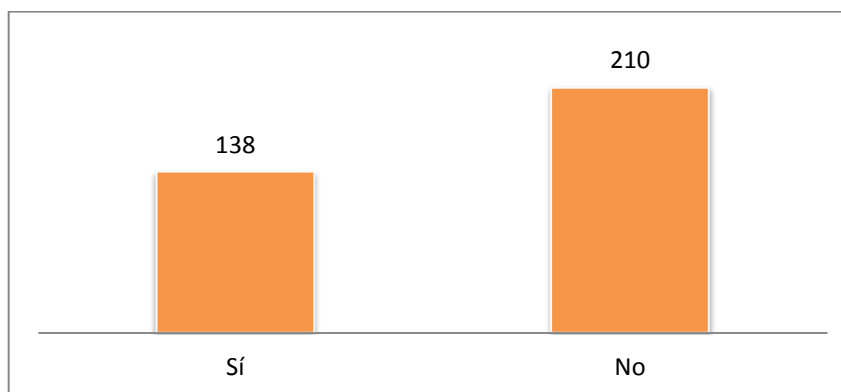


Figura 23. Nivel de hospedaje en los establecimientos de Tanicuchí

8. ¿De qué manera llego a saber sobre estos establecimientos?

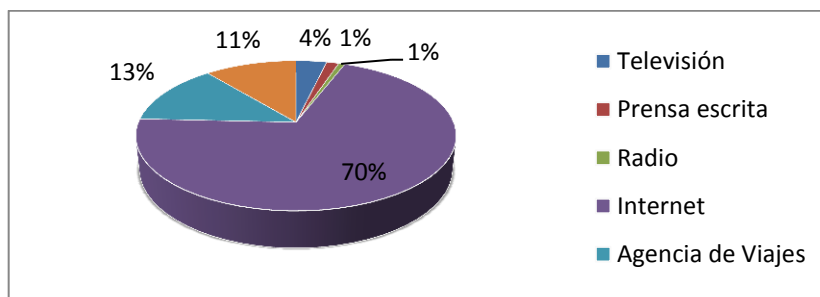


Figura 24. Medio de difusión de los establecimientos.

9. ¿Cuál es su opinión acerca del costo a pagar en uno de estos establecimientos?

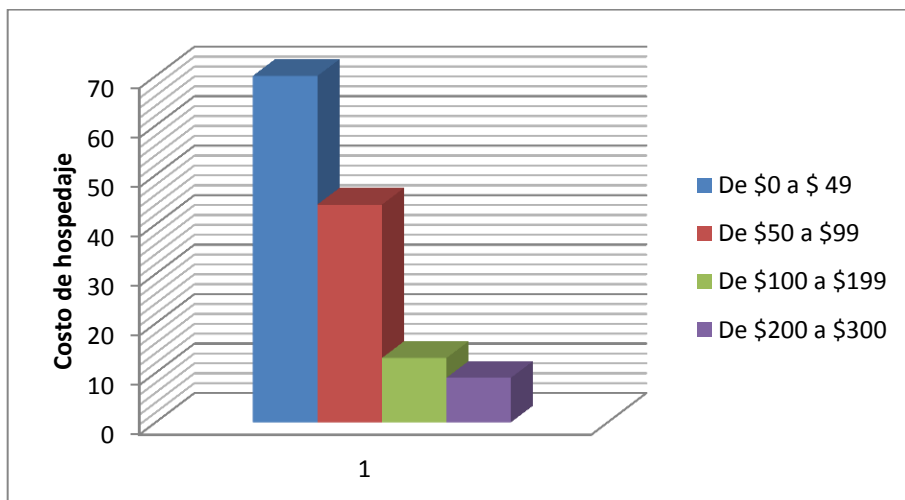


Figura 25. Opinión sobre el costo de hospedaje

10. ¿Conoce usted sobre las certificaciones de calidad en los establecimientos de alojamiento?

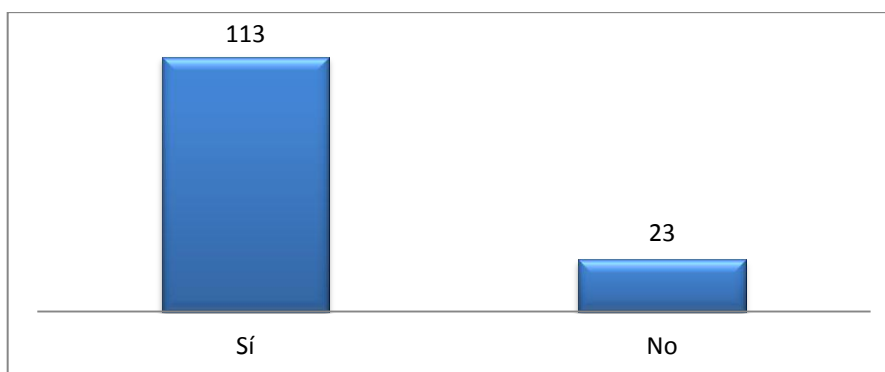


Figura 26. Nivel de conocimiento sobre certificaciones de calidad

11. ¿Le gustaría hospedarse en una hostería que realiza actividades de certificación de calidad, que ayuden al ambiente y al desarrollo económico de las poblaciones?

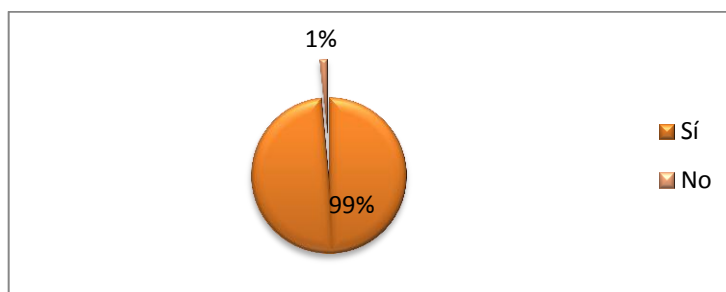


Figura 27. Aceptación por hospedarse en un establecimiento sostenible

Cuales serían estas actividades:

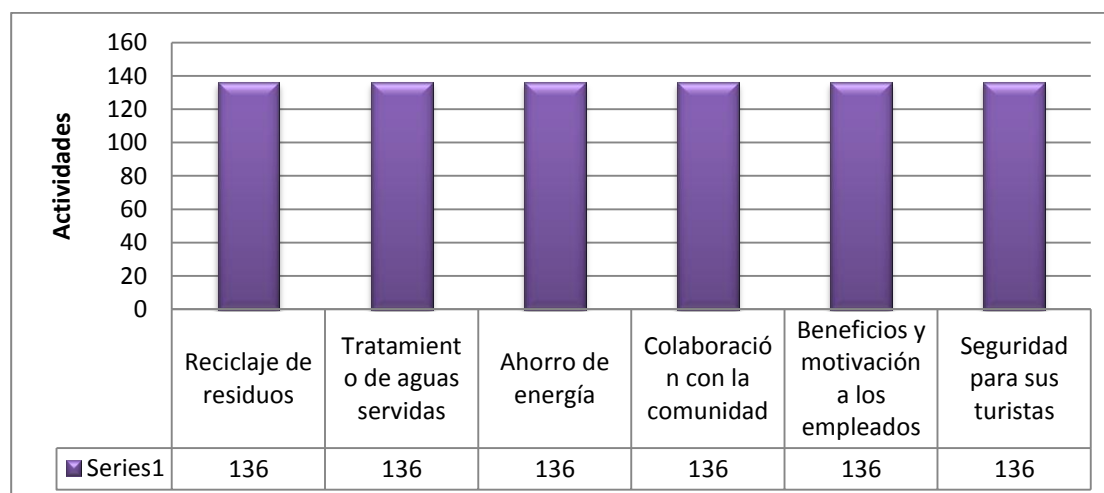


Figura 28. Aceptación de los turistas hacia actividades sostenibles

3.2.5 Definición del perfil del cliente

Determinar el perfil del cliente permite conocer las características de las personas a las que deben dirigirse los establecimientos de alojamiento del mercado turístico de la parroquia de Tanicuchí, que está constituido por los turistas extranjeros y nacionales que visitan anualmente la provincia de Cotopaxi.

El perfil de los turistas que visitan Cotopaxi; corresponde al siguiente, más del 66% de turistas que visitan esta zona son de género masculino, comprendidos entre las edades de 36 a 40 años, con un nivel de educación superior, los mismos que viajan por razones de turismo, acostumbrados a alojarse en hoteles en un 33% mientras que su preferencia también se aproxima al disfrute de las hosterías en un 25%, visitan la provincia a menudo. El 91% de los turistas han oído hablar acerca de la parroquia de Tanicuchí, los mismos que han llegado a saber de la misma por medio de terceras personas y a los que les gustaría visitar la misma en sus próximos viajes.

El 59% de los turistas conocen la hostería La Ciénega y han llegado a conocer sobre los distintos establecimientos por medio del internet. El 61% de los turistas no se han hospedado en ninguno de los establecimientos de la parroquia de Tanicuchí. El 51% de los turistas realizan un gasto promedio en el que están dispuestos a incurrir que es de \$0 a \$49 dólares, el 82% de las personas conocen sobre las certificaciones de calidad en los establecimientos de alojamiento y el 100% se inclinan por hospedarse en un lugar que realice prácticas de certificación que ayude al medio ambiente y al desarrollo económico de las poblaciones.

Por lo cual llegamos a concluir que el turista que visita la provincia de Cotopaxi son en su mayoría varones, con un nivel de educación superior, de estado civil solteros, con gran inclinación a viajar por turismo y que les gustaría hospedarse en establecimientos con certificaciones de calidad.

3.3 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Para ofertar los servicios que brindan los establecimientos hoteleros, usan como principal canal de distribución el internet ya que es una herramienta fácil, segura y no costosa de dar a conocer un producto, en la que consta la descripción de cada uno de los servicios, fotografías, precios, videos y opciones para hacer preguntas y sugerencias. Como se demuestra a continuación:

HOSTERÍA LA CIENEGA

- Página Web

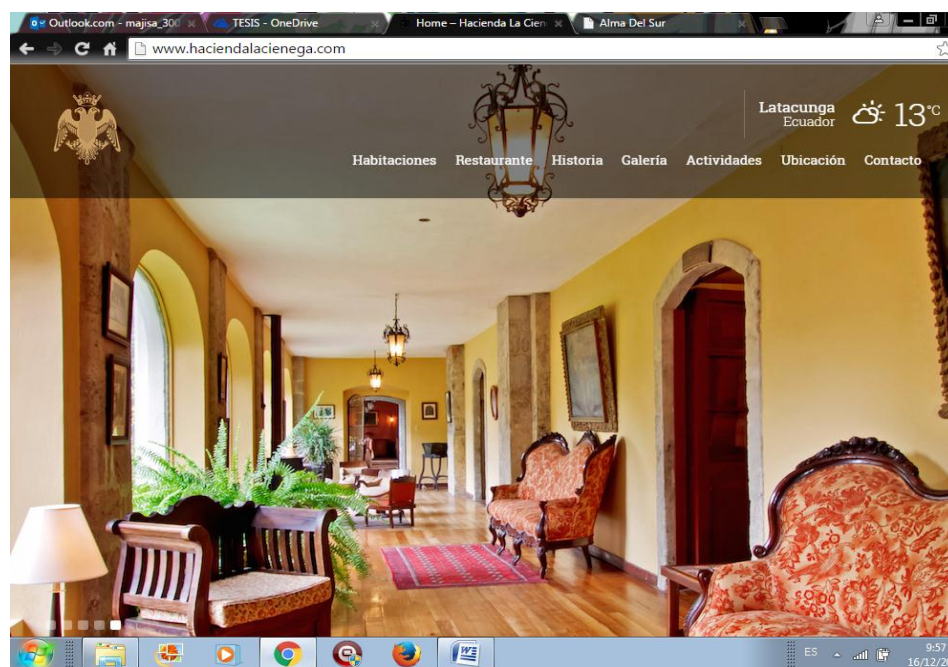


Figura 29. Página web Hostería la Ciénega
Fuente: (Hacienda la Ciénega, 2015)

- Facebook



Figura 30. Facebook Hostería la Cienega
Fuente: (Facebook Hostería la Ciénega, 2015)

HOSTERÍA ALMA DEL SUR

- Página Web

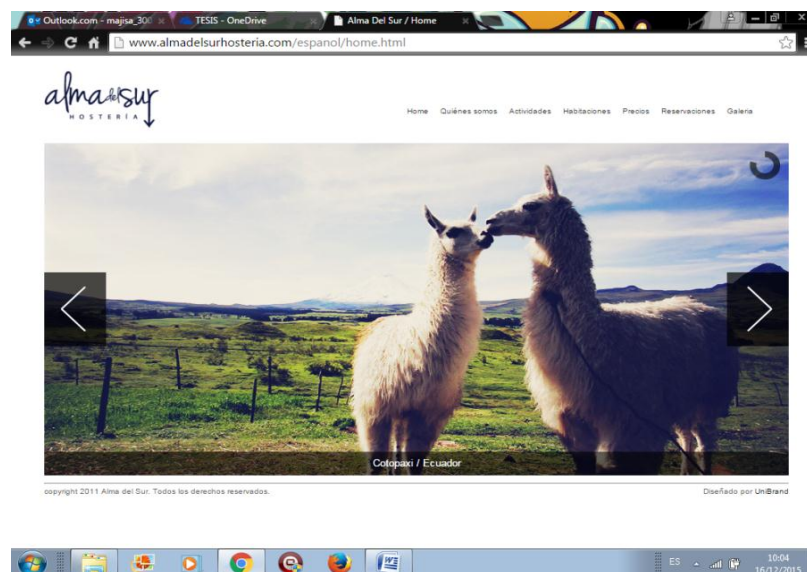


Figura 31. Página web Hostería Alma del Sur
Fuente: (Hostería Alma del Sur, 2015)

Las hosterías también manejan como canal de distribución los convenios o acuerdos; estos se dan entre agencias de viajes – hosterías ; son una forma efectiva de asegurar la elección del cliente al momento de alojarse ya que los agentes de viaje promocionan los buenos servicios que brinda un establecimiento y llevan a los grupos de turistas a estos para brindar una experiencia de calidad, cabe recalcar que solamente cuando una agencia trabaja de forma regular con un establecimiento durante un periodo de tiempo son oportunas estas alianzas. También son comunes los acuerdos entre empresas – hosterías; estos consisten en contratos por estadias de fijas de semanas en meses determinados o meses señalados del año, en los que las empresas necesitan asegurar la comodidad y seguridad de los empleados que trabajan fuera de su ciudad de residencia según las necesidades de la empresa.

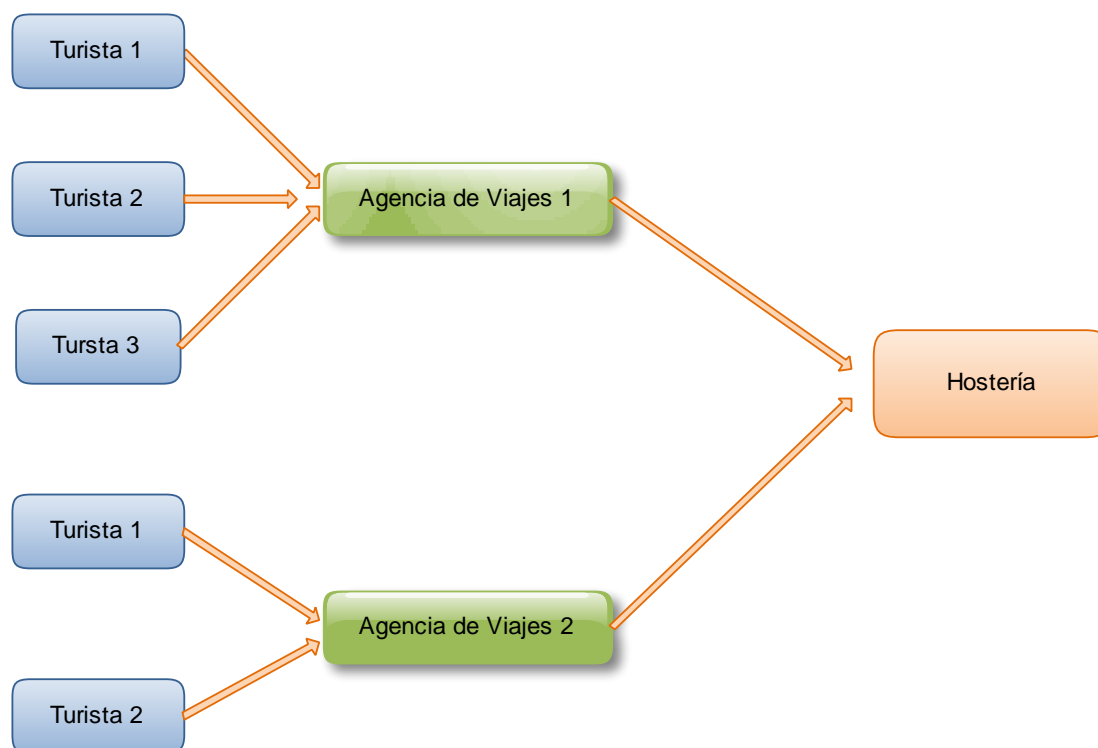


Figura 32. Convenio Agencia de Viajes- Hostería

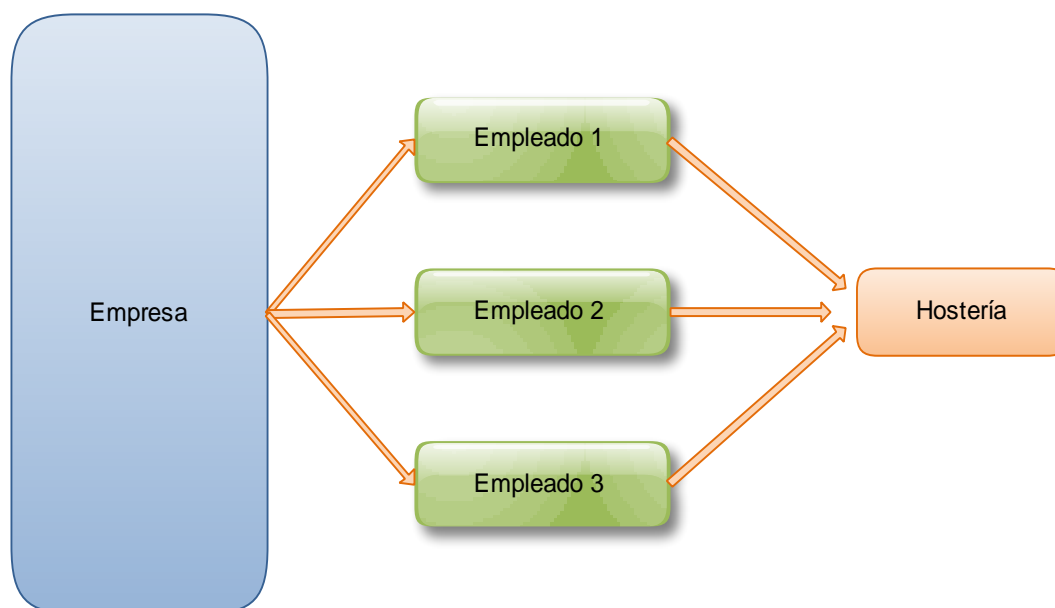


Figura 33. Convenio Empresa – Hostería

Otras maneras de darse a conocer como empresa y que actualmente las hosterías no han utilizando son: vallas publicitarias en lugares visibles como carreteras, entregar volantes publicitarios en lugares estratégicos en donde haya una fuerte aglomeración de personas, comerciales de televisión y cuñas radiales.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD SEGÚN ESTÁNDARES SMART VOYAGER EN LAS HOSTERÍAS: LA CIÉNEGA Y ALMA DEL SUR

4.1 Estudio técnico

4.1.1 Nombre de las empresas

- Hostería La Ciénega
- Hostería Alma del Sur

4.1.2 Objetivo de las empresas

- Hostería La Ciénega

Brindar al visitante servicio de alojamiento en instalaciones de primera categoría, en un ambiente con rasgos históricos, complementando su estadía con la degustación de platos típicos de la región en su lujoso restaurante y diferentes actividades recreativas.

- Hostería Alma del Sur

Ofrecer al turista hospedaje en un entorno campestre, brindándole una experiencia diferente durante su visita, por medio de la integración a las actividades tradicionales que se desarrollan en la hacienda

4.1.3 Descripción de los servicios que ofertan

Hostería la Ciénega

Ofrece los servicios de:

1. Servicio de alojamiento con disposición de 34 habitaciones entre dobles, triples, matrimoniales, suite de lujo y suite familiar.
2. Servicio de restaurante
3. Servicio de lavandería a disposición de los turistas.

4. Servicio de room service durante el día.
5. Garaje
6. Bar.
7. Canchas deportivas
8. WiFi en toda la hostería

Hostería Alma del Sur

La hostería Alma del Sur ofrece los servicios de:

1. Servicio de alojamiento con doce habitaciones entre simples, dobles, triples y quíntuples.
2. Servicio de restaurante
3. Servicio de lavandería.
4. Garaje
5. Bar.
6. Piscina
7. Canchas deportivas
8. Sala de juegos

4.1.4 Especificaciones de los servicios

HOSTERÍA LA CIÉNEGA

Servicio de alojamiento:

La hostería La Ciénega cuenta con un servicio de alojamiento de lujo, con distinción VIP si es requerida; el mismo que se especificará a continuación:

- Habitación Sencilla; este tipo de habitaciones están dirigidas hacia un solo huésped, posee una cama doble, con mesita de noche y baño privado con ducha y algunas poseen bañera, cuentan con armario, calefacción, algunas poseen chimenea y teléfono.
- Habitación doble; cuenta con una cama Queen y todas las especificaciones de la habitación sencilla.

- Habitación triple; posee una cama doble y dos camas individuales, o también tres camas individuales y todas las especificaciones antes descritas.
- Habitación matrimonial y suite familiar; cuenta con una cama doble y dos camas individuales o cuatro camas individuales, sala de estar y todas las características antes descritas.
- Suite de lujo; cuenta con una cama doble, baño privado, sala de estar y todas las anteriores especificaciones.

En todas las habitaciones se obsequia una botella de agua de cortesía.



Figura 34. Suite Familiar Hostería la Ciénega

Servicio de restaurante:

El restaurante cuenta con 5 salones para el servicio, todas las mesas disponen de 4 tenedores o cuatro puestos, posee una capacidad instalada para el servicio de 180 personas, aquí se sirven platos de gastronomía nacional e internacional, destacando su locro de papas como el más pedido.

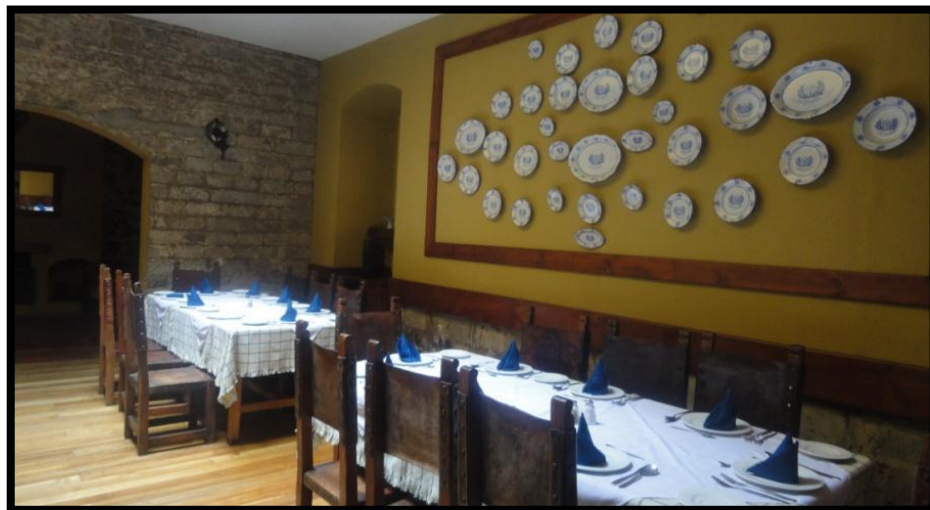


Figura 35. Salón Azul Hostería la Ciénega

Servicio de lavandería:

El servicio de lavandería está disponible para los visitantes durante todo el día, con preferencia para casos de emergencia con tiempo de entrega máximo de dos horas.

Servicio de room service:

El servicio de room service está a disposición del turista durante todo el día por medio del teléfono de cada habitación, este servicio es cobrado al final de la estadía, en la recepción de la hostería. Se incluyen solo platillos específicos de la carta.

Capilla

La capilla está dispuesta para 100 personas, a disposición del huésped todos los días y si el huésped lo solicita para cualquier evento religioso con la presencia del padre de la parroquia de Tanicuchí.

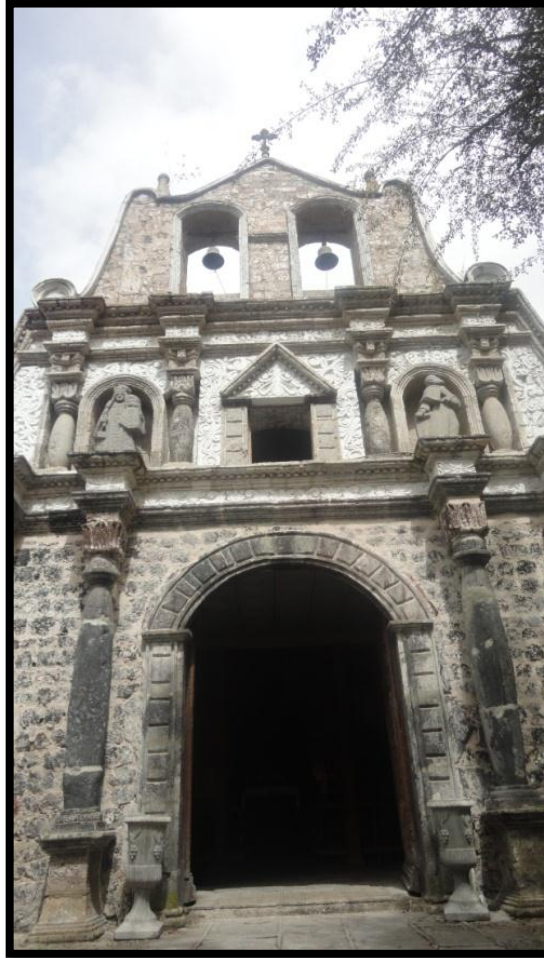


Figura 36. Capilla Hostería la Ciénega

Garaje:

El servicio de garaje está dispuesto para todos los visitantes de la hostería sean huéspedes, comensales del restaurante o campistas, disponible las 24 horas, se encuentra ubicado dentro de las instalaciones.



Figura 37. Entrada y Garaje Hostería la Ciénega

Canchas deportivas

La hostería dispone de cancha de vóley y tenis.



Figura 38. Cancha de Tenis



Figura 39. Cancha de vóley

Servicio de Bar:

El bar de la hostería La Ciénega cuenta con un barman durante el día para brindar el servicio que el visitante requiera, dispone de una carta de licores nacionales e internacionales.



Figura 40. Bar Hostería La Ciénega

Servicio de WiFi:

La hostería cuenta con servicio de WiFi gratuito en toda la casa de hacienda para sus visitantes.

HOSTERÍA ALMA DEL SUR

La hostería Alma del Sur cuenta con un servicio de alojamiento de lujo dispuesto en cabañas; el mismo que se especificará a continuación:

- Habitación Simple: posee una cama doble, con mesita de noche y baño privado con ducha, chimenea, sofás, televisión, cómoda y armario.
- Habitación doble; cuenta con una cama queen y todas las especificaciones de la habitación sencilla.
- Habitación triple; posee una cama doble y dos camas individuales y todas las especificaciones antes descritas.

- Habitación Quíntuple; cuenta con una cama doble y dos camas individuales, sala de estar y todas las características antes descritas.



Figura 41. Habitación Quíntuple Hostería Alma del Sur

Servicio de restaurante:

El restaurante cuenta con 2 salones para el servicio, todas las mesas disponen de 4 tenedores o cuatro puestos, posee una capacidad instalada para el servicio de 40 personas, aquí se sirven platos de gastronomía tradicional de la gastronomía ecuatoriana.



Figura 42. Restaurante Hostería Alma del Sur

Servicio de lavandería:

El servicio de lavandería está disponible para los visitantes durante todo el día.

Garaje:

El servicio de garaje está dispuesto para todos los visitantes, disponible las 24 horas, se encuentra ubicado dentro de las instalaciones.



Figura 43. Garaje Hostería Alma del Sur

Servicio de Bar:

El bar brinda el servicio que el visitante requiera, durante todo el día.

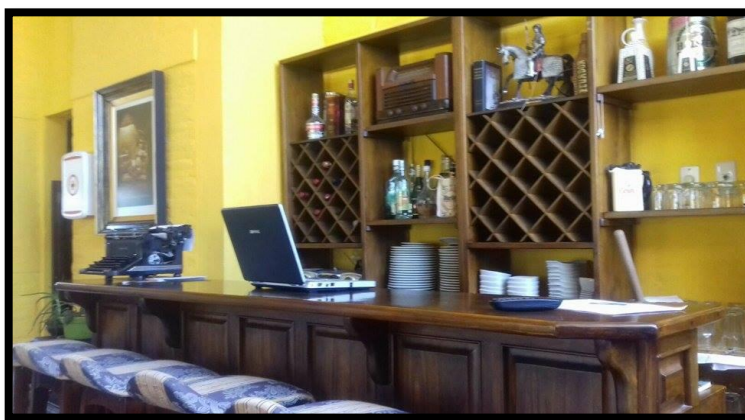


Figura 44. Bar Hostería Alma del Sur

Sala de juegos:

La sala de juegos dispone de mesa de pin pon, futbolín y juegos de mesa disponibles al visitante en cualquier hora del día.



Figura 45. Sala de Juegos Hostería Alma del Sur

Piscina:

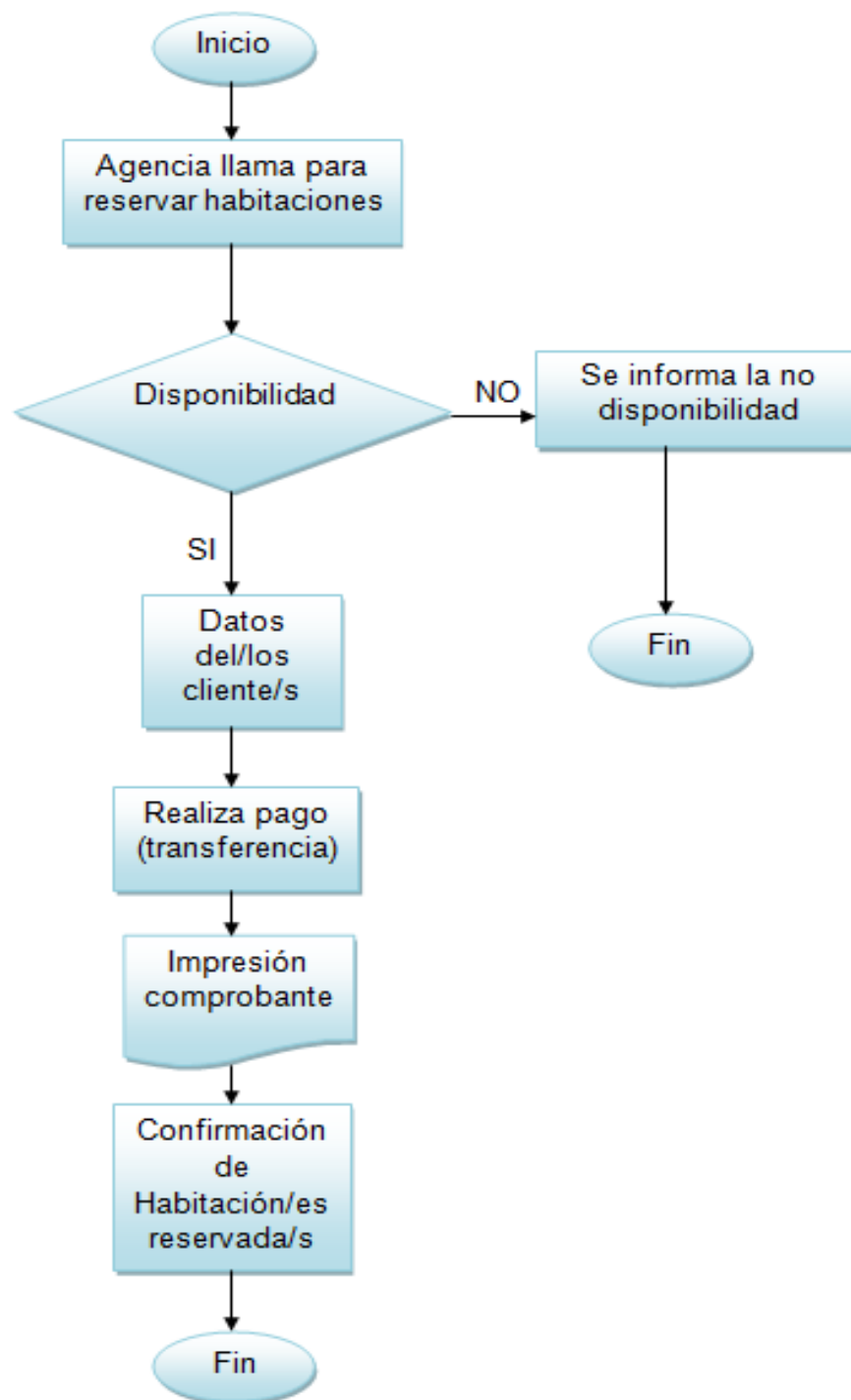
La piscina posee una capacidad para 20 personas y es de agua caliente.



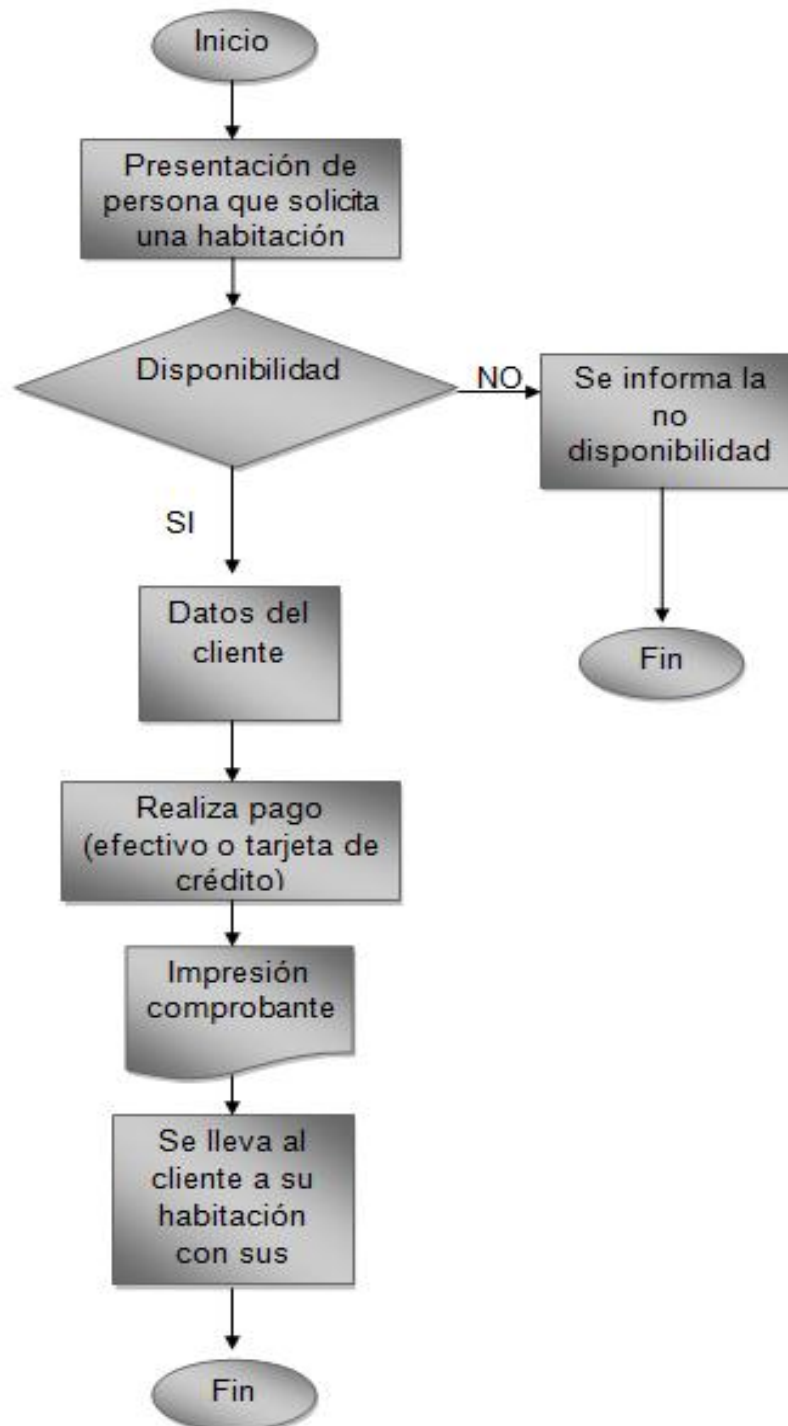
Figura 46. Piscina Hostería Alma del Sur

4.1.5 Descripción de los procesos

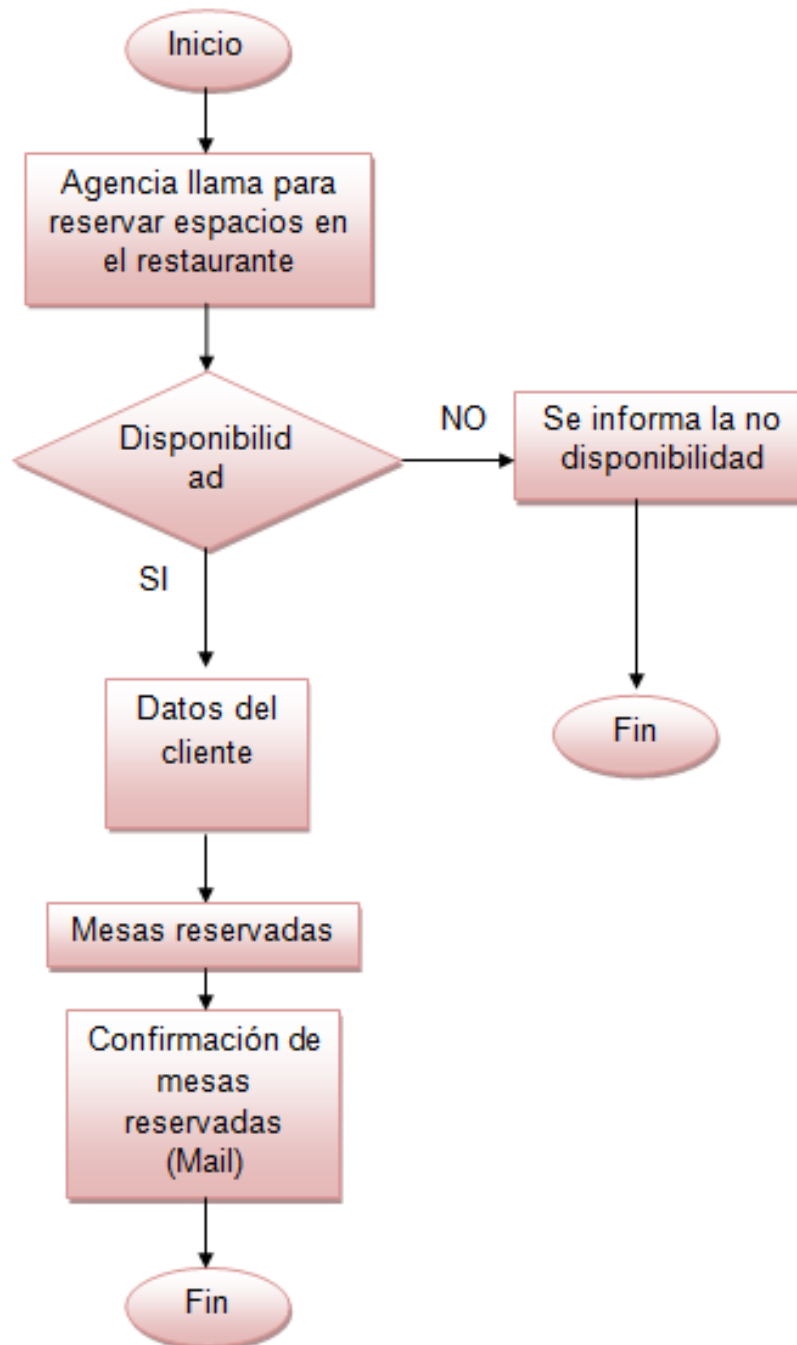
- Flujo de procesos de reservación de habitaciones Agencia de Viajes – Establecimiento Hotelero



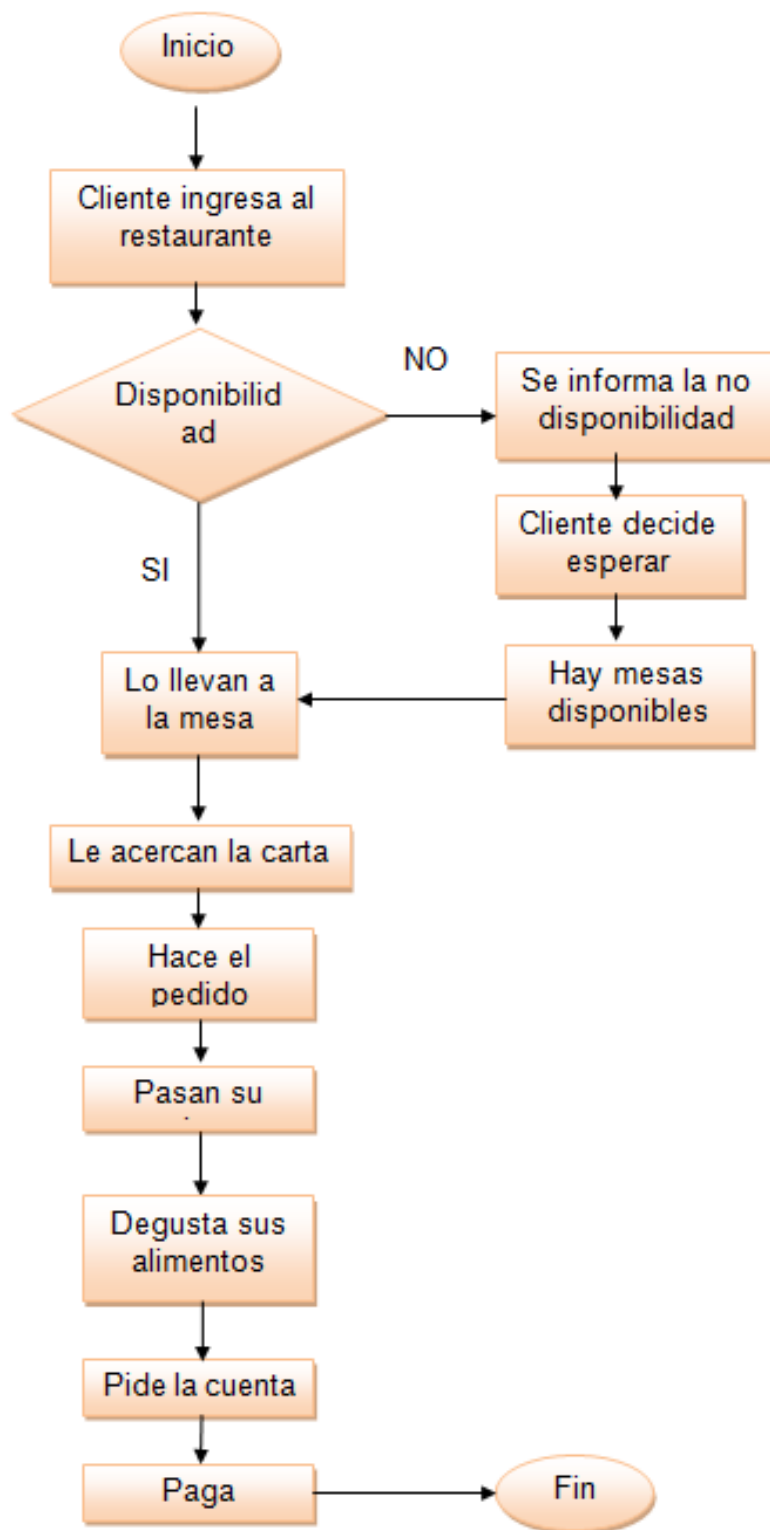
- Flujo de procesos de reservación de habitaciones Persona – Establecimiento Hotelero



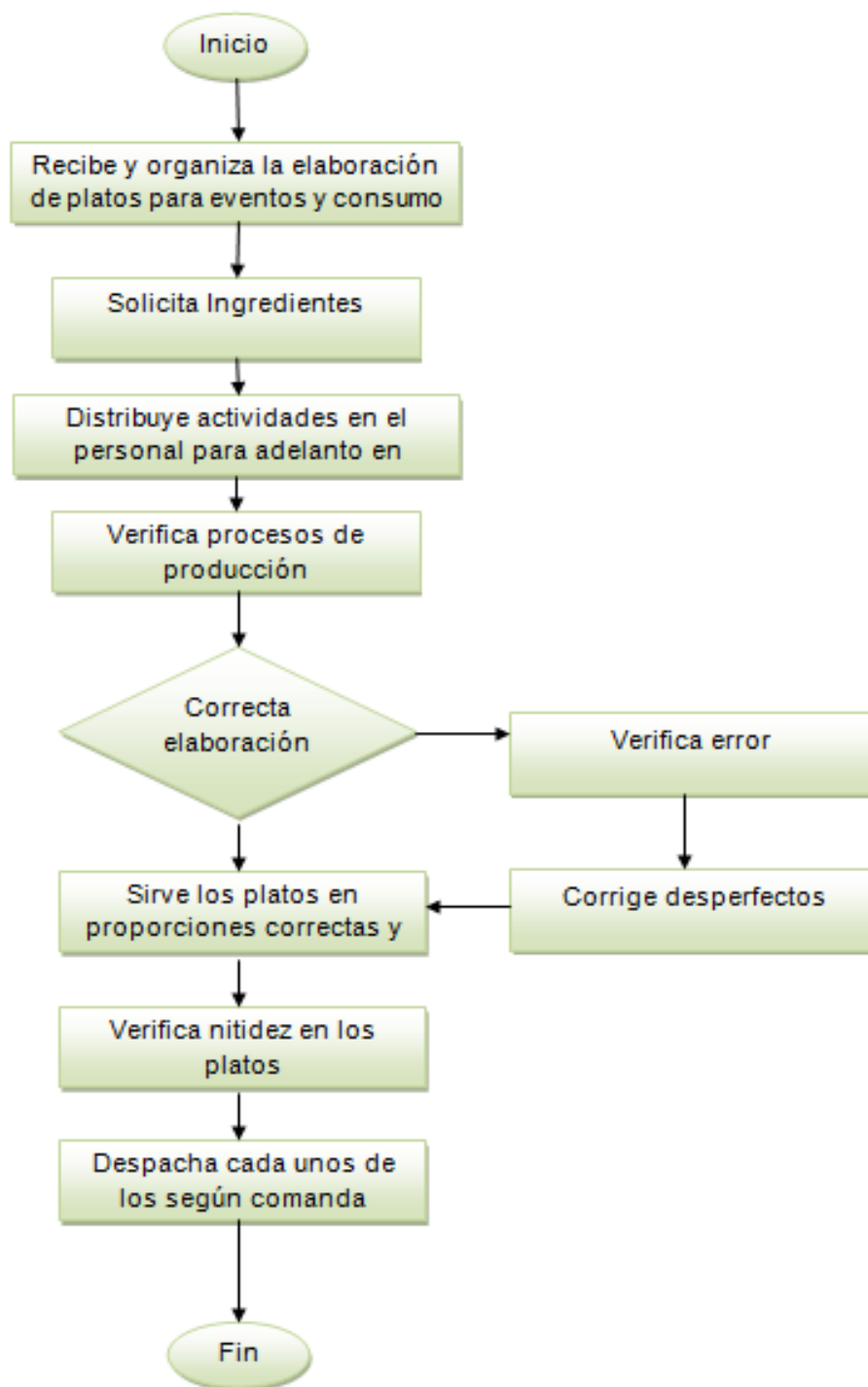
- Flujo de procesos de reservación para restaurante Agencia de Viajes– Establecimiento Hotelero



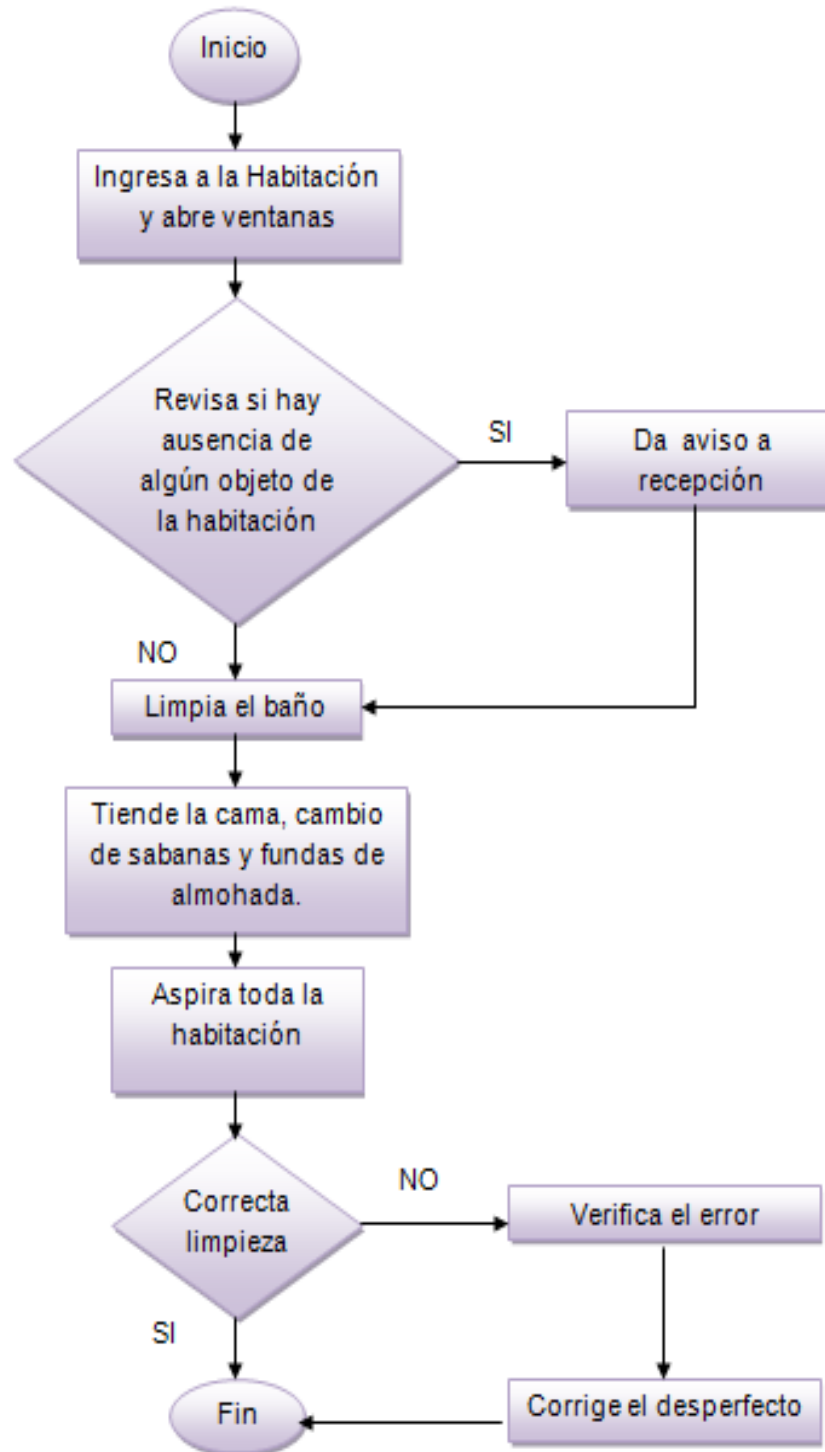
- Flujo de procesos de Atención a un cliente en un Restaurante



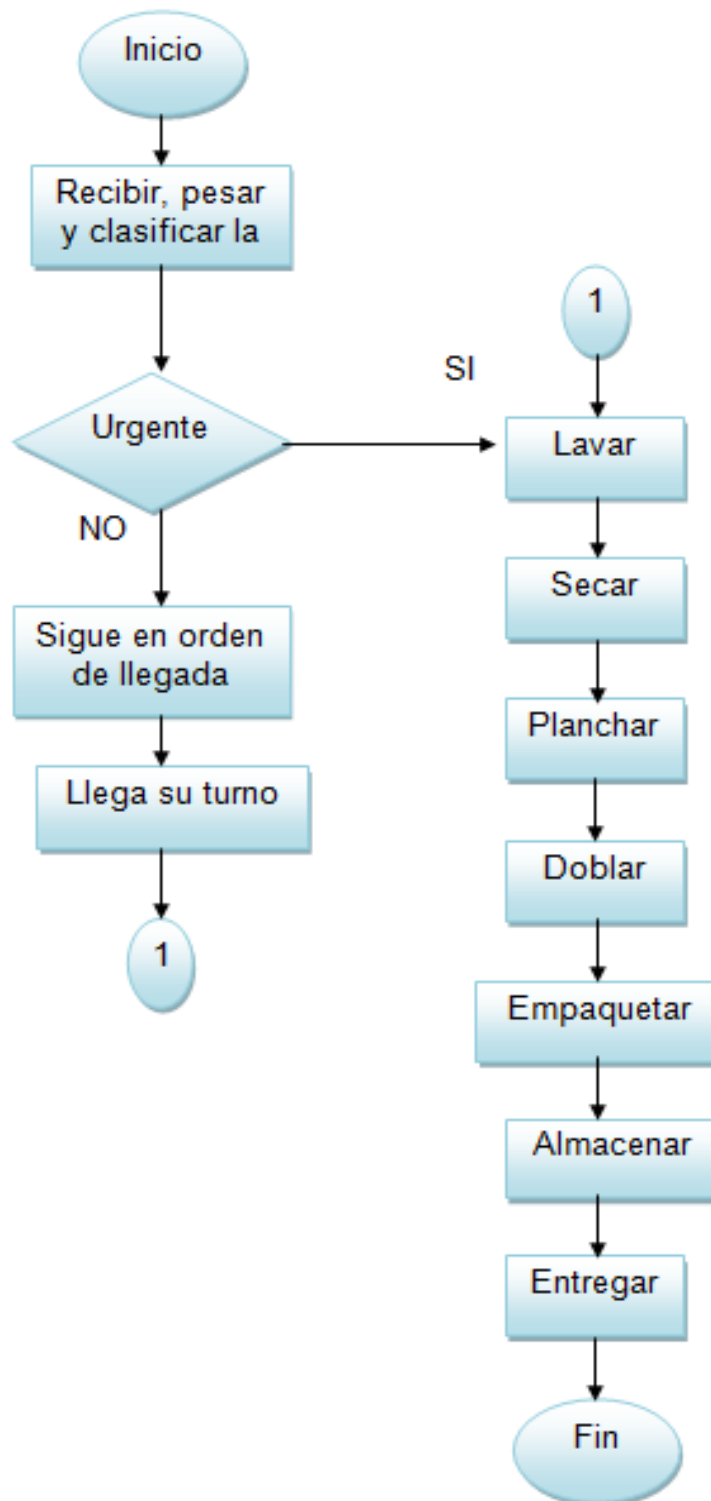
- Flujo de procesos de preparación de un plato



- Flujo de procesos de ama de llaves



- Flujo de procesos de lavandería



4.1.6 Organigrama operacional

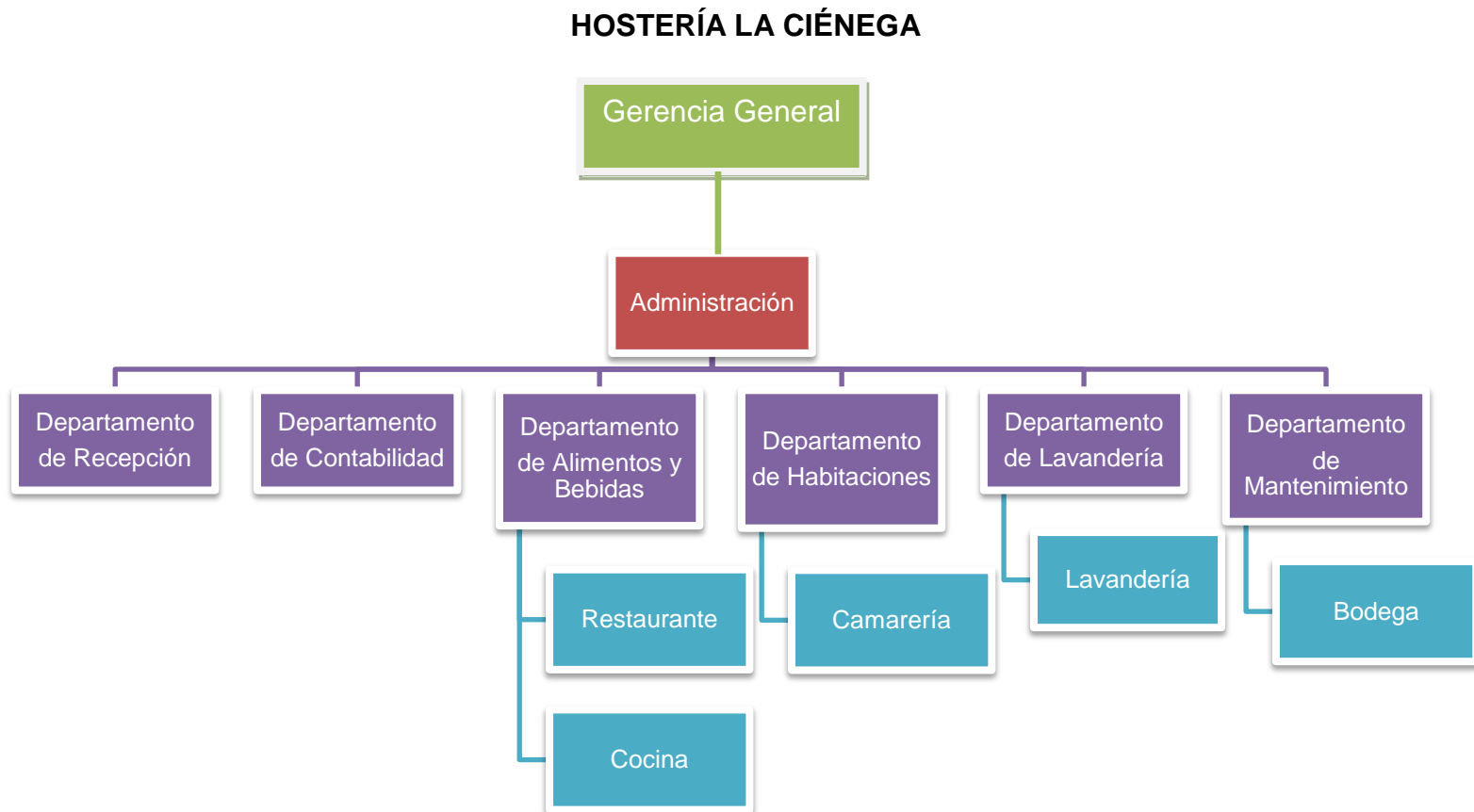


Figura 47. Organigrama operacional Hostería La Ciénega

HOSTERÍA ALMA DEL SUR



Figura 48. Organigrama operacional Hostería Alma del Sur

4.1.7 Organigrama funcional

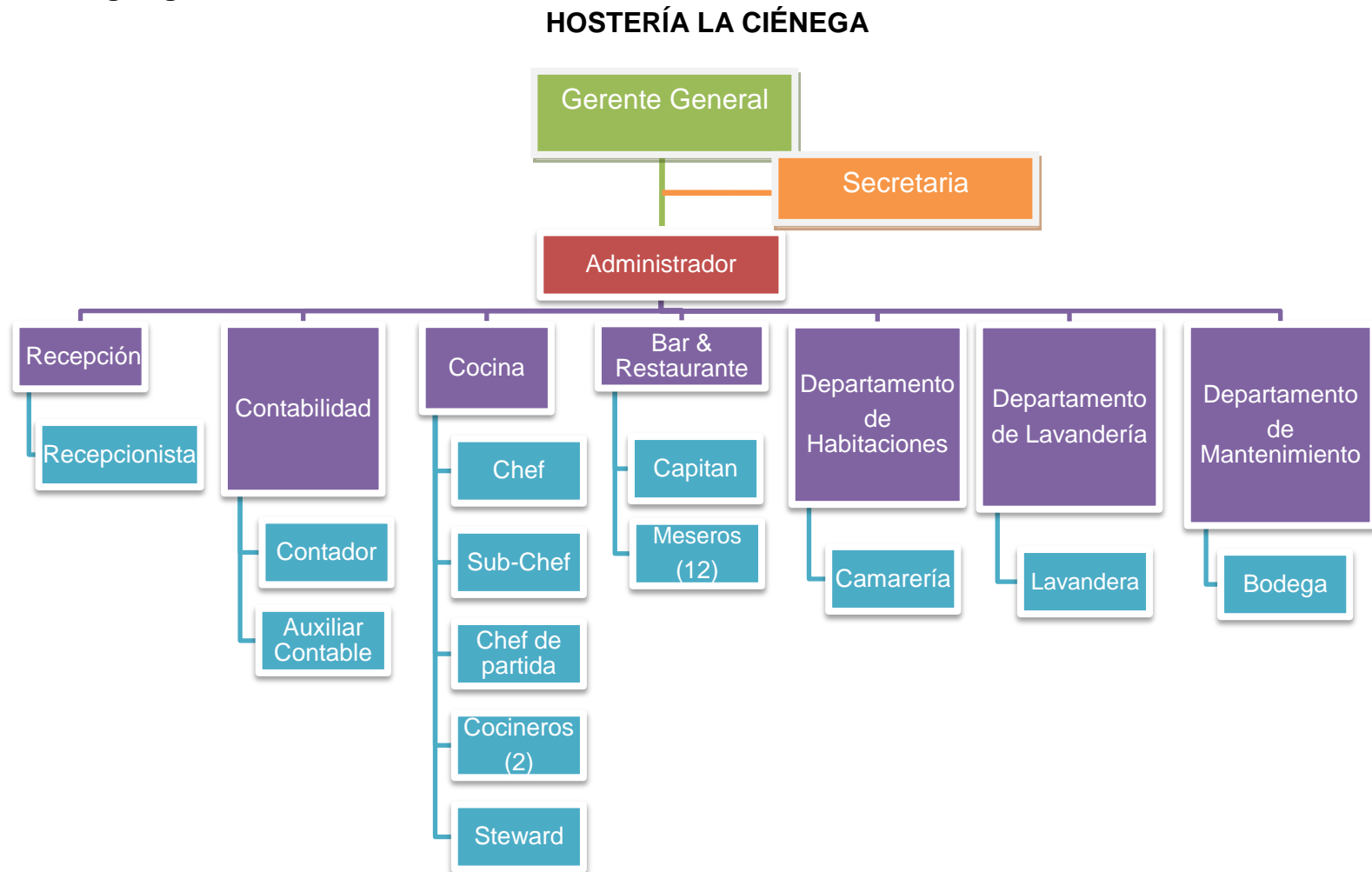


Figura 49. Organigrama funcional Hostería la Ciénega

HOSTERÍA ALMA DEL SUR

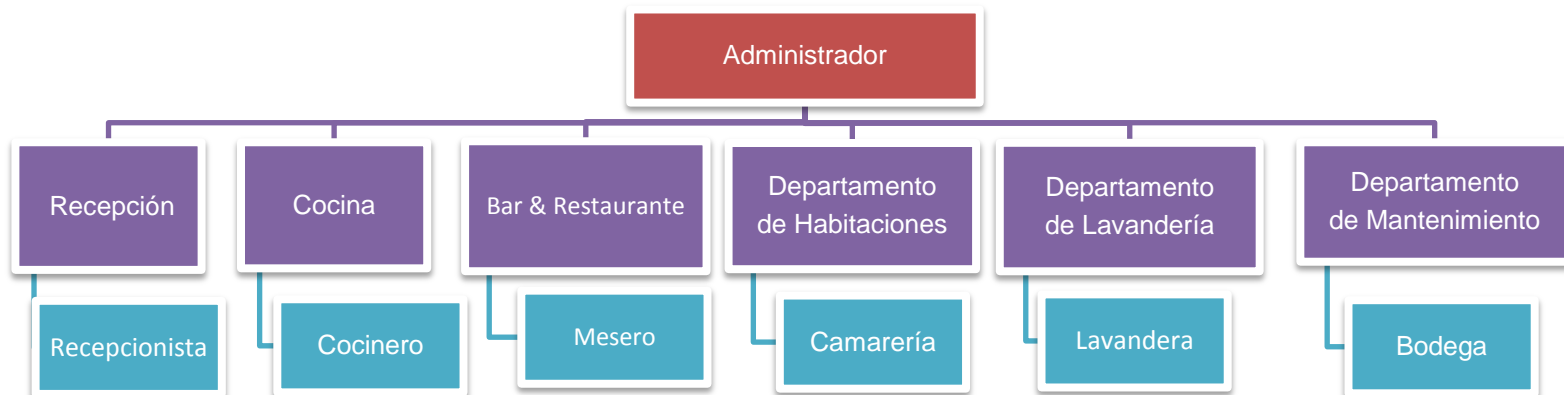


Figura 50. Organigrama funcional Hostería Alma del Sur

4.1.8 Personal requerido

4.1.8.1 Perfiles y descripción de puestos

Cargo	Género	Edad (años)	Instrucción	Experiencia mínima	Títulos	Responsabilidades
Gerente General	Masculino o Femenino	26 a 45	Superior / Maestría / PHD	5 años	Lic. Administración Hotelera, Lic. Administración de Empresas, Lic. Mercadotecnia, Suficiencia en Ingles	Coordina, organiza y dirige los departamentos, Dirige y resuelve problemas operativos, Analiza y controla el precio de los servicios que se proporcionan en el establecimiento.
Administrador	Masculino o Femenino	27 a 45	Superior / Maestría / PHD	5 años	Lic. Administración de Empresas, Lic. Turismo y Hotelería.	Control y resolución de problemas, Distribución de tareas, Supervisión de reservaciones y revisión de platos, Desarrollar y dirigir funciones del hotel.
Secretaria	Masculino o Femenino	23 a 43	Superior / Maestría / PHD	3 años	Secretaria	Atiende y organiza eventos, reuniones que tienen los altos mandos de la empresa.
Recepcionista	Femenino	20 a 48	Superior / Maestría	3 años	Técnico en Turismo, Lic. Hotelería, Lic. Turismo.	Atención al cliente, Manejo y distribución de habitaciones, Cobro por servicios contratados por el huésped.

CONTINÚA →

Contador	Masculino o Femenino	25 a 47	Superior Maestría /	4 años	Lic. Contabilidad, Lic. Administración, Lic. Mercadotecnia	Se encarga de llevar toda la contabilidad del hotel y da a conocer su opinión para mejorar los números del hotel.
Auxiliar Contable	Masculino o Femenino	20 a 30	Superior	2 años	Lic. Contabilidad	Procesa de forma adecuada los haberes y los deberes de la empresa en un libro diario.
Chef	Masculino o Femenino	30 a 45	Superior Maestría /	5 años	Lic. Administración Hotelerá, Lic. Gastronomía	Manejo de presupuesto para restaurante, Abastecimiento, Elaboración de minutas.
Sub - Chef	Masculino o Femenino	25 a 45	Superior Maestría /	3 años	Lic. Administración, Lic. Gastronomía	Corrección de elaboración de platos y puesta a punto.
Chef de Partida	Masculino o Femenino	22 a 32	Superior	2 años	Lic. Gastronomía	Encargado de varias secciones de la cocina como cocina fría y caliente.
Cocinero	Masculino o Femenino	20 a 45	Bachiller	2 años	Estudios secundarios	Manipulación de alimentos, cortes y cocción.
Stewart	Masculino o Femenino	19 a 45	Bachiller	1 año	Estudios secundarios	Responsable de la limpieza general de la cocina, utensilios, platos, ollas y ordenamiento del equipo.

CONTINÚA →

Capitán de Meseros	Masculino o Femenino	30 a 45	Superior	4 años	Técnico superior	Controla el desempeño del mesero, la rapidez en la atención al cliente, mesas limpias, pedidos que haga el cliente.
Mesero	Masculino o Femenino	20 a 46	Bachiller	2 años	Estudios secundarios	Se encarga de atender los requerimientos de los comensales en el área de restaurante durante las horas establecidas para las comidas.
Ama de llaves	Femenino	30 a 45	Bachiller	3 años	Técnico en Turismo	Control y manejo de todas las llaves y llaves maestras del Hotel, Revisión de habitaciones, Bloqueo y desbloqueo de habitaciones, Control de ingreso y salida de las personas a su cargo.
Camarera	Femenino	19 a 45	Bachiller	2 años	Estudios secundarios	Ventilar, arreglar, organizar y limpiar todos los campos que forman parte de la habitación y la habitación en sí.
Lavandera	Masculino o Femenino	24 a 45	Bachiller	1 año	Estudios secundarios	Lavar y secar los blancos y telas en general de todo el hotel.
Bodeguero	Masculino	22 a 47	Bachiller	2 años	Estudios secundarios	Organizar y distribuir los materiales y productos almacenados.

4.1.9 Instalaciones

4.1.9.1 Capacidad instalada de planta

HOSTERÍA LA CIÉNEGA

Hacienda La Ciénega puntualmente organizada en varias áreas, teniendo como total una capacidad de 489 personas divididas entre personal que labora en este lugar y clientes.

Tabla 12
Capacidad instalada de planta Hostería la Ciénega

Hostería La Ciénega	
Capacidad	Área
Clientes	
180	Restaurante
100	Capilla
100	Zona de camping
80	Habitaciones
460	Capacidad clientes
Clientes Internos	
12	Meseros
10	Poli funcional
4	Área de cocina
2	Lavandería
1	Recepción
29	Capacidad clientes internos
489	Capacidad Total

HOSTERÍA ALMA DEL SUR

Hacienda Alma del Sur puntualmente organizada en varias áreas, teniendo como total una capacidad de 191 personas divididas entre personal que labora en este lugar y clientes.

Tabla 13
Capacidad instalada de planta Hostería Alma del Sur

Hostería Alma del Sur	
Capacidad	Área
Cientes	
45	Restaurante
100	Zona de camping
35	Habitaciones
180	Capacidad clientes
Cientes Internos	
3	Meseros
3	Poli funcional
4	Área de cocina
1	Recepción
11	Capacidad clientes internos
191	Capacidad Total

4.1.10 Equipos y Maquinaria

Hostería La Ciénega

La hostería La Ciénega cuenta con equipos y maquinaria de calidad para cumplir con el servicio requerido, los mismos que se distinguen en la cocina, las habitaciones, el bar y la recepción.

Equipos de cocina:

Cocina Industrial	Congeladores
Horno	Mesas de trabajo
Lavaderos de platos	Campanas de acero
Estanterías de acero	Refrigeradores

- **Utensilios de Cocina**

Batidores manuales y eléctricos	Sartenes
Coladores	Cuchillos; para filete, de carnicero
Exprimidores manuales	Tijeras
Ralladores	Tablas para picar
Licuada	Bandejas
Ollas	Peladores
Abre latas	Espumadera
Mazo de carnicero	Espátula
Exprimidor	Pinzas de cocina
Cucharas, cuchara de palo, cucharon	Pelador

Equipos y utensilios de Bar

Exprimidor	Hielera
Vademécum (saca corchos)	Pica hielo
Coctelera	Cooler
Copas	Mezcladores

Equipo de Habitaciones

- Calefactor
- Teléfono

Equipo de Recepción

- Computadora
- Teléfonos
- Impresora

4.1.11 Materia prima

La siguiente tabla de inventario muestra el consumo promedio por semana que se realiza en los establecimientos:

Tabla 14
Materia prima semanal promedio

Productos	Cantidad	Productos	Cantidad
Perecederos		Imperecederos	
Lomo de res	10 kg	Fideos	5 kg
Trucha	8 kg	Azúcar	6 kg
Borrego	5kg	Conservas	8 kg
Cerdo	10 kg	Atún	3 kg
Pollo	15 kg	Aceite	20 lt
Huevos	15 cubetas	Chocolates	3 kg
Embutidos	13 kg	Galletas	30 paquetes
Leche	120 lts	Leche evaporada	1 kg
Queso	40 und	Harina de Trigo	15 kg
Mariscos	13 kg	Avena	16 kg
Pavo	5 kg	Lentejas	10 kg
Vegetales	50 kg	Agua en bidones	5 und

4.1.12 Mantenimiento y Seguridad

Debido a la capacidad que tiene cada uno de los establecimientos, se pone en marcha varios planes para la solución de problemas en los mismos, como la reparación de tuberías, conexiones eléctricas, cuidado de jardines, mantenimiento de senderos, implementación de señalética, entre otras. Los arreglos y mantenimientos que se hacen tienen como fin, dar seguridad a las personas que laboran y visitan el lugar, incrementando así planes de prevención de accidentes y en caso de emergencia, creando rutas de evacuación y varios simulacros para su familiarización

4.1.13 Aspectos legales

Los establecimientos de alojamiento como la Hostería la Ciénega, la hostería Alma del sur; cumplen con los siguientes documentos legales:

- Permiso anual de funcionamiento otorgado por la Intendencia de Policía de Cotopaxi
- El Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- La patente municipal
- El permiso del ARSA (Agencia Nacional de Regulación y Registro Sanitario)
- Permiso del cuerpo de Bomberos

4.2 Aspectos sostenibles de operación turística de las hosterías la Ciénega y Alma del sur

4.2.1 Ámbito Ambiental

4.2.1.1 Eficiencia en el uso de los recursos naturales

Los recursos naturales si bien su nombre lo indica, son elementos que se pueden obtener sin mayor esfuerzo de la naturaleza, los que aportan directamente a la alimentación, vivienda y vestimenta de las personas. Por el clima y lugar geográfico de su ubicación, se pueden encontrar alimentos y materiales propios de la zona que son utilizados en varias aéreas, dando así a conocer la gastronomía nativa y métodos de construcción antiguo.

Pero nada de esto da resultado si no hay un control adecuado para el uso y explotación de recursos de una manera correcta y amigable con el ambiente, generando así un porcentaje alto en el impacto ambiental, generalmente se da en casos como: ruido, emisión de gases, contaminación de aguas y en el caso Hostería La Ciénega se elimina los residuos orgánicos por medio de quemas. De esta manera se genera un impacto visual, que es un problema en el campo turístico y hotelero generando pérdidas económicas importantes.



Figura 51. Jardines exteriores Hostería la Ciénega



Figura 52. Señalética de seguridad Hostería Alma del Sur

4.2.1.2 Reciclaje y manejo de desechos

En ninguno de los dos casos hay una conciencia de reciclaje de plásticos, cartones y botellas de vidrio, debido a que no existe la presencia de botes de basura clasificadores, y los desechos se mezclan para ser depositados en los recolectores y posteriormente ser llevados al relleno sanitario ubicado en el cantón Pujilí, en donde se tratan las fracciones de residuos no aprovechables (basura) y aso evitar problemas sanitarios o ambientales.



Figura 53. Horno de quema de residuos Hostería la Ciénega

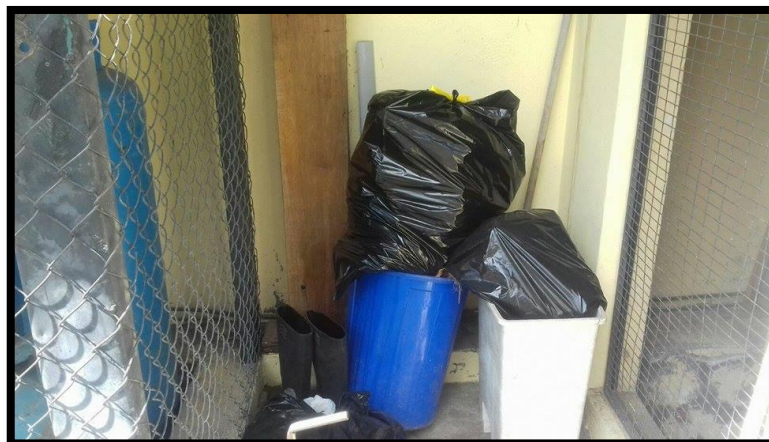


Figura 54. Manejo de desechos

4.2.1.3 Conservación del Medio Ambiente y la belleza natural

Es importante que se cree una relación estable de protección entre los seres vivos: seres humanos, animales y plantas. Ya que dependen unos de los otros, pero esto se lo debe hacer sin alterar sus condiciones de origen siendo así un proceso directamente proporcional, es decir si hay un cuidado en alto nivel al medio ambiente se va a tener como variable asociada la belleza natural. Creando mayores posibilidades de convivencia entre el medio ambiente y visitantes de otros países, con el fin de compartir, enseñar y dar a conocer que el ser humano se debe en su totalidad a la naturaleza.



Figura 55. Riego de aguas jardines exteriores Hostería la Ciénega



Figura 56. Áreas verdes Hostería Alma del Sur

4.2.2 Ámbito Socio – Cultural

4.2.2.1 Contribución al desarrollo local, rescate y protección del patrimonio Histórico – Cultural

La empresa turística se desarrolla de manera activa en medio de la comunidad y como tal forma parte de la cultura del lugar, por ello es de vital importancia que los establecimientos como transmisores de mensaje fomenten la conservación del patrimonio cultural del país. La hostería La Ciénega y la hostería Alma del Sur respetan la cultura de la población en donde se encuentran ubicados; además de que mantienen la buena relación con la misma mediante la generación de empleo para los habitantes de los pueblos cercanos ya que en estos establecimientos todos los clientes internos son procedentes de los poblados cercanos, para lo cual ha capacitado mediante la practica a todos los candidatos logrando así la vinculación de la comunidad con el medio turístico.

Generan beneficios a los mercados locales de la zona como el de Latacunga y el de Saquisilí ya que las compras que realizan las hosterías son en volúmenes grandes y con un lapso de tiempo corto entre compras mayormente en temporada alta lo que hace que las personas que viven del comercio mejoren su calidad de vida.

Las empresas por medio de los tours que realizan promueven la vigencia y durabilidad de las leyendas de la zona y de los diferentes atractivos turísticos, fomentando de esta manera el rescate de las tradiciones orales del Ecuador.

4.2.2.2 Actividades culturales como parte del producto turístico.

El patrimonio cultural es significativo en el país ya que cada provincia posee al menos una cultura ancestral que la represente, este es un factor importante de vincular a la actividad turística, planificando actividades para el disfrute del turista que la empresa promocióne y la comunidad aproveche para generar beneficios promoviendo el saber de su cultura.

Las empresas promueven en sus tours las visitas al parque nacional Cotopaxi en las que vinculan al turista con el conocimiento sobre la flora y fauna de este importante lugar, ya que es el único museo cerca de la zona. Las hosterías buscan que el turista se familiarice con la historia del lugar para lograr el disfrute y complementar la experiencia de la visita por lo que promocionan la participación de los visitantes en las actividades cotidianas de una hacienda de la siguiente manera:

- **Hostería La Ciénega:** Realiza paseos a caballo como los que antes la gente del lugar practicaba complementado con relatos de la hacienda histórica.
- **Hostería Alma del Sur:** Realiza paseos a caballo, ordeño de vacas, enseñan a hacer queso y fomentan el uso de los huertos orgánicos

4.2.2.3 Calidad de vida de los empleados

Los empleados o clientes internos de una empresa constituyen el talento humano por el cual la entidad funciona de manera satisfactoria y óptima para cumplir los objetivos y metas, por lo que los administradores siempre deben mantener un buen trato, incentivar a su personal, beneficiarlos por medio de programas, capacitarlos y asegurarse de que con el cumplimiento satisfactorio del trabajo mejoren su calidad de vida.

Las empresas turísticas mantienen la seguridad y el higiene en el trabajo por medio de reglas internas con cada uno de sus empleados, a fin de conservar la vida, la salud y la integridad de sus colaboradores; la utilización de botiquín de primeros auxilios y equipos contra incendios para minimizar los riesgos de posibles accidentes. Las hosterías proporcionan a sus colaboradores uniformes adecuados para cada uno de los trabajos asignados, para fomentar el buen desempeño y lograr la satisfacción de los mismos, además En ninguno de los establecimientos existe la discriminación por motivos de etnia, género,

edad o culto, Con relación al tiempo de permanencia de los clientes internos dentro de sus funciones se puede decir que:

- **Hostería La Ciénega**

En esta empresa los clientes internos muestran gran permanencia dentro de sus puestos ya que el que menos tiempo tiene de laborar aquí es 1 año mientras que la persona de más antigüedad ha trabajado alrededor de 30 años en la hostería.

- **Hostería Alma del Sur**

En esta empresa los clientes internos demuestran gran desempeño en sus funciones por lo que el tiempo de permanencia en sus funciones es largo siendo el de menos tiempo de 6 meses y el de más antigüedad que lleva trabajando 10 años.

Como resultado de las visitas de campo realizadas se pudo constatar que el grado de satisfacción de los clientes internos es alto en relación al trabajo que realizan y al trato que reciben de la administración.

4.2.3 Ámbito Económico

4.2.3.1 Administración de la empresa como proceso

El poder poner en marcha todos los procesos para llegar a conquistar los objetivos, es la base fundamental para general un buen ambiente laboral entre todos los clientes internos de la empresa, con un trato y pago justo se tiene un personal de calidad y además un rédito económico. Es así que se pone en marcha los siguientes indicadores:

- **Planificación.-** Antes de ejecutar una acción es de vital importancia tener una buena planificación, tomando en cuenta todos los aspectos positivos y negativos que se tiene, por ende se crea una visión, misión y políticas.

- Organización.- Paso importante para saber cómo se estructura la empresa, esto se realiza con la creación de organigramas estructurales y funcionales, y designación de actividades que va a tener cada miembro de la empresa.
- Dirección.- En esta etapa se orienta al personal a tener un mejor desempeño mediante motivaciones, charlas y supervisión de procesos, puliendo actividades designadas para la obtención de buenos resultados.
- Control.- En la última etapa se lleva un control de las actividades que realiza el cliente interno, hora de entrada, hora de salida, observaciones y sugerencias que se puede tener para mejorar el servicio y por ende la estadía del huésped.

4.2.3.2 Plan de acción para el personal

Un plan de acción dirigido hacia el personal potencia el mejor desempeño en sus labores, logra satisfacer sus necesidades no solo económicas sino de crecimiento personal y académico lo que hace que se equilibren los aspectos de su vida en los que directamente influye la empresa. El inventario de talento humano: es una herramienta de gran utilidad para la administración ya que así se sabe cuántas personas tenemos trabajando en la empresa y también se registra el desempeño de los mismos.

- Las hosterías del estudio no poseen un inventario de talento humano por lo que a continuación se presenta un modelo que podrían adoptar.

Tabla 15
Inventario

Datos personales			Datos académicos		Datos laborales		
Nombres	Apellidos	# Cédula	Estudios Realizados	Idiomas	Puesto	Sueldo – Salario	Asistencia

Los sistemas de incentivos y recompensas resultan de gran ayuda para mantener a todos los colaboradores interesados y motivados. Las empresas no presentan ningún tipo de sistema de incentivos además de los proporcionados por el gobierno, adicional a esto no se trabaja con free lance ni vendedores directos pertenecientes al personal de la hostería ya que la mayoría de paquetes son vendidos por las agencias de viajes con las que se tiene convenios. La capacitación de los clientes internos es un factor preponderante para el avance de las empresas, ya que mientras mejor preparado este el personal más rápido y de mejor manera se cumplirán los objetivos. Las hosterías no brindan a sus empleados un plan de capacitación, ni capacitaciones periódicas a sus empleados.

4.2.3.3 El Turista o Cliente

El turista es la principal fuente de información sobre la calidad del servicio que se brinda por lo que es preponderante analizar sus opiniones y tener en cuenta sus sugerencias.

4.3 Dimensiones aplicables para la obtención de la certificación Smart Voyager Express en las hosterías: la Ciénega y Alma del sur

4.3.1 Dimensión Lineamientos Estratégicos

Cuenta con indicadores que toman en cuenta el cumplimiento de normas, pago correcto de impuestos, afiliación y pago a trabajadores, permisos de funcionamiento, políticas a las que pueden acceder de manera fácil los trabajadores y clientes, y manual de procesos de cada uno de los miembros del establecimiento.

4.3.2 Dimensión Criterio y Conservación Ambiental

Esta dimensión a su vez está sustentado por ocho criterios en los que constan los siguientes: Criterio Consideraciones Generales, Criterio Energía, Criterio Biodiversidad, Criterio Aire, Criterio Agua, Criterio Contaminación y Desechos, Criterio Ruido y Criterio Suelo. Indicando manejos, rangos de uso y cantidad de artefactos. Los establecimientos deben apoyar y fomentar la conservación del medio ambiente, la protección de los recursos naturales, así como su buena utilización, complementando con el manejo sustentable al realizar la operación turística.

Las empresas deben pertenecer a organizaciones que busquen constantemente soluciones de los problemas ambientales y sociales en las que deben apoyar siempre. Deben fomentar y promover el tema de la sostenibilidad turística por medio de reuniones en los que se informe de estrategias, planes y se motive a los mismos.

4.3.3 Dimensión Seguridad

Esta dimensión cuenta con tres criterios: Criterio Personal, Criterio Instalaciones, Criterio Catástrofes y Accidentes, y Criterio Señalética. Que aportan al debido cuidado de higiene en todos los departamentos de la institución, asesoran a los participantes en programas de evacuación, desastres naturales y primeros auxilios.

La operación turística a ejecutarse debe garantizar la seguridad de todos los miembros involucrados, para lo que se toma en cuenta varios puntos indispensables en la práctica del turismo como: Salidas, caminatas navegaciones, las mismas que tienen que cumplir con requisitos, si estas llegaran a fallar se tienen que seguir un proceso en el órgano regulador hasta llegar a la máxima autoridad del establecimiento, en este caso el gerente en turno.

4.3.4 Dimensión desarrollo Socioeconómico

Cuenta con dos criterios: Criterio Comunidad, Criterio Patrimonio. Permite conocer le tipo de interacción que la empresa tiene con la comunidad, el impacto que tiene el turismo en la localidad y beneficios que se dan en el sector que se encuentra aledaño a patrimonios históricos y piezas arqueológicas si hubiere. Los establecimientos de alojamiento deben trabajar conjuntamente con las comunidades locales en las cuales se desarrolla la actividad por lo que debe existir un compromiso activo, para apoyar el desarrollo de las iniciativas locales y logre un beneficio económico y cultural.

Para ello se debe tomar en cuenta los intereses de las poblaciones en lo que se refiere a aspectos que afecten directamente su calidad de vida, la empresa debe ayudar en caso de emergencia y apoyar en programas de entrenamiento de personal local en el ámbito hotelero. Las actividades de la empresa deben fomentar la participación del visitante en la comunidad.

4.3.5 Dimensión Calidad de Servicio

Esta dimensión está conformada por cuatro criterios: Criterio Insumos, Criterio Personal, Criterio Alimentos y Bebidas, Criterio Servicio. Los que se basan en el tipo de servicio que se brinda en el establecimiento, las técnicas que se aplican en la manipulación de alimentos y estado de los utensilios que se utilizan.

Proceso en el cual se debe comprobar la excelencia en los servicios de alimentación, interpretación, alojamiento, trato al turista e higiene. El diseño debe ser creado por el departamento de gerencia, poniendo a carga a un responsable y realizar reuniones periódicas para conocer el nivel de satisfacción de los turistas. Con la obtención de estos resultados y sugerencias de los turistas se puede corregir, modificar e innovar tanto los campos afectados como los no afectados.

4.4 Evaluación de las dimensiones según criterios de la norma Smart Voyager Express en las haciendas: la Ciénega y Alma del sur

El proceso de evaluación se realiza después de un análisis profundo de cada una de las dimensiones según criterios de la norma Smart Voyager Express, por medio de visitas de campo hacia los establecimientos a ser evaluados con el respectivo permiso de cada una de las empresas participantes, se tuvo la colaboración del personal en todos los aspectos como: explicación de procesos, fotografías, uso de recursos, programas turísticos, planes de emergencia, capacidad de carga, distribución e historia de cada uno de los establecimientos.

4.4.1 Sistema de evaluación y puntaje

La herramienta en uso, sirve para la respectiva calificación a los participantes se basa en principios, y cada principio está sustentado por criterios e indicadores. La herramienta de diagnóstico, permite establecer el grado de implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, en la evaluación de proyectos pilotos. En el proceso se lo realiza por medio de la observación de campo, entrevistas y revisión de documentación. Posteriormente continúan las siguientes etapas:

En una primera etapa los operadores participan en el programa de Capacitación y Formación de Auditores del Sistema Operativo para la Gestión de Calidad en Turismo Sostenible; posteriormente - en la segunda etapa - reciben Asistencia Técnica personalizada en sus operaciones.

En una tercera etapa, los técnicos asignados a cada operación ingresan los resultados de la verificación por indicador, a la plataforma electrónica de ponderación, la misma que genera automáticamente un Plan de Acción de Mejora Continua que es entregado al representante de la operación para que lo ponga en práctica y realice los correctivos necesarios, con la finalidad que de cumplimiento a los parámetros establecidos en la norma. La constatación del cumplimiento se lo realiza a través de una segunda y tercera verificación, donde la operación debe obtener un promedio mínimo del 80 % de cumplimiento entre las cinco dimensiones.

En relación al diseño de la norma y su metodología de análisis jerárquico y de multicriterio, permite que esta se adapte a cambios en la legislación ecuatoriana, e incluso a realidades particulares para cada región. Este proceso, permite eliminar o añadir los criterios que sean necesarios en cada una de las dimensiones, a través de la plataforma electrónica normalizada de ponderación. (Urbina, Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas, 2011)

Para la categorización se creó una tabla de evaluación con los siguientes parámetros: Criterio, Indicador y Categoría, incluyendo en esta última las siguientes:

- **Cumple (C).** Hace referencia al cumplimiento total del criterio de la herramienta. El valor que se asigna es de 1 pto.
- **Cumple Parcial (CP).** Indica el cumplimiento parcial del criterio, es visualizado como oportunidad para mejoramiento de desempeño. El valor que se asigna es de 0.5 pts.
- **No cumple (NC).** Es la falta de cumplimiento en su totalidad de cualquier criterio. El valor que se asigna es de 0 pts.
- **No aplica (NA).** El criterio que se analiza no es aplicable al proyecto. El valor que se asigna es de 0 pts.

Cada criterio es asignado a un Puntaje máximo (PM) resultado de la sumatoria de puntajes de (C) indicadores equivalentes a los indicadores del criterio.

Ejemplo: Si el criterio 1 es evaluado con 5 indicadores, su (PM) es 5 pts., y representa el máximo de puntos que puede tener el criterio.

Si se analiza el puntaje en (NC) esto demuestra que no contribuye a la mejora de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, por lo tanto el porcentaje total es de 0 pts. Si se analiza el puntaje en (NA) hay una disminución de (PM) para obtener el puntaje total.

Ejemplo: Si el criterio 4 es evaluado con 7 indicadores, su (PM) es 7 pts., pero si se encuentra un (NA) para determinado caso, entonces el número de indicadores válido es 6 pts., es decir tiene un (PM) de 6 pts.

En esta evaluación se realiza en Tablas de Subtotales al final de cada principio, para posteriormente trasladarlas al Cuadro Final de la Evaluación, donde se determina el porcentaje real del participante, para la aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible. El PM es de 116 pts., de un total de 5 dimensiones, de cual se necesita obtener el porcentaje de cada uno de los principios, mediante una regla de 3 (el puntaje obtenido de indicadores evaluado se multiplica por 100 y este a su vez el divide para el número de indicadores de cada principio).

Certificación Parcial por Dimensiones

Después de obtener de los puntajes en las tablas correspondientes se califica mediante el rango de Certificación Parcial por dimensiones que es siguiente:

- **Certifica (C)**

Categoría de alto significado a los prestadores de servicios turísticos, que según el porcentaje alcanzado llegaron a obtener mínimo un 80% del puntaje total, es decir 93 pts.

- **Certifica Parcialmente (CP)**

Si el participante se encuentra en un rango entre 80% y 40% se le otorga un certificación parcial es decir una herramienta de mejoramiento de indicadores, para una posterior evaluación y aprobación si fuere el caso.

- **No Certifica (NC)**

Al no poder completar el 80% ni el 40% en la evaluación de los indicadores, se considera que el participante no cuenta con los méritos suficientes para la obtención de la certificación, por ende se le asigna un porcentaje menor a 40% para no confundir con las categorías anteriores.

ALCANCE DE HERRAMIENTA

Nº	DIMENSIONES	PUNTO MAXIMO (PM)	CATEGORIZACIÓN				CALIFICACIÓN
			C	CP	NC	NA	
1	Lineamientos estratégicos	11 pts.					
2	Criterio y Conservación Ambiental	32 pts.					
3	Seguridad	17 pts.					
4	Desarrollo Socioeconómico	8 pts.					
5	Calidad de servicio	48 pts.					
Total		116 pts.					

Fuente: Programa Smart Voyager

DIMENSIONES, CRITERIOS e INDICADORES

1. Dimensión Lineamientos Estratégicos					
Criterio General					
N°	Indicador	Ponderación			
		Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica
1	La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales.				
2	La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.				
3	La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.				
4	La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y, cuenta con los siguientes permisos: Registro Turístico, Permiso Ambiental emitido por la entidad responsable, Licencia de Funcionamiento Municipal, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario.				
5	La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.				
6	La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores (personal de trabajo legalmente registrado).				

CONTINÚA

7	La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativas.				
8	La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.				
9	La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y la afiliación al Seguro Social.				
10	Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.				
11	La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género.				
TOTAL					

Fuente: Programa Smart Voyager

CERTIFICACIÓN PARCIAL POR DIMENSIONES

Dimensiones	Total Indicadores	PM de Indicadores	& Total Principio	& Total de la Operación	Categorización		
					C	CP	NC
Dimensión I	$\Sigma n1$	4	$\Sigma n1 \times 100 / \Sigma n1:\Sigma n5$	$4 \times 100 / \Sigma n1:\Sigma n5$			
Dimensión II	$\Sigma n2$						
Dimensión III	$\Sigma n3$						
Dimensión IV	$\Sigma n4$						
Dimensión V	$\Sigma n5$						
TOTAL	$\Sigma n1:\Sigma n5$	75	100%	n%			

Fuente: Programa Smart Voyager

CERTIFICACIÓN FINAL

Puntaje Final	% Operación	Categorización		
		C	CP	NC
	n%			

Fuente: Programa Smart Voyager

4.4.2 Evaluación de las dimensiones según los principios aplicados a los establecimientos Hostería La Ciénega, Hostería Alma del sur

HOSTERÍA LA CIÉNEGA

Nº	DIMENSIONES	PUNTO MAXIMO (PM)	CATEGORIZACIÓN				CALIFICACIÓN
			C	CP	NC	NA	
1	Lineamientos estratégicos	11 pts.	8	1	2	0	
2	Criterio y Conservación Ambiental	32 pts.	10	8	14	0	
3	Seguridad	17 pts.	7	2	8	0	
4	Desarrollo Socioeconómico	8 pts.	5	0	3	0	
5	Calidad de servicio	48 pts.	34	9	5	0	
Total		116 pts.	64	20	32	0	

Fuente: Programa Smart Voyager

HOSTERÍA ALMA DEL SUR

Nº	DIMENSIONES	PUNTO MAXIMO (PM)	CATEGORIZACIÓN				CALIFICACIÓN
			C	CP	NC	NA	
1	Lineamientos estratégicos	11 pts.	8	1	2	0	
2	Criterio y Conservación Ambiental	32 pts.	7	7	18	0	
3	Seguridad	17 pts.	3	2	12	0	
4	Desarrollo Socioeconómico	8 pts.	3	0	5	0	
5	Calidad de servicio	48 pts.	23	12	12	0	
Total		116 pts.	44	23	49	0	

Fuente: Programa Smart Voyager

CERTIFICACIÓN PARCIAL POR DIMENSIONES CON RESULTADOS HOSTERÍA LA CIÉNEGA

Dimensiones	Total Indicadores	PM de Indicadores	& Total Principio	& Total de la Operación	Categorización		
					C	CP	NC
Lineamientos Estratégicos	11	8	9,48	6,9			
Criterio y Conservación Ambiental	32	10	27,59	8,62			
Seguridad	17	7	14,66	6,03			
Desarrollo Socioeconómico	8	5	6,9	4,31			
Calidad del Servicio	48	34	41,37	29,31			
TOTAL	116	64	100%	55,17			

Fuente: Programa Smart Voyager

Interpretación

Según el estudio realizado se puede decir que la Hostería La Ciénega alcanza un porcentaje de 64 pts., es decir un 55,17%, lo que evidentemente indica la No Certificación de Smart Voyager Express, tomando en cuenta el porcentaje y el método de evaluación. Sin embargo ingresa a la categoría de Certificación Parcial ya que se encuentra entre el rango de 80% y 40%, lo que si significa que con un debido mejoramiento de criterios puede ingresar a una nueva evaluación y así obtener la certificación.

CERTIFICACIÓN PARCIAL POR DIMENSIONES CON RESULTADOS HOSTERÍA ALMA DEL SUR

Dimensiones	Total Indicadores	PM de Indicadores	& Total Principio	& Total de la Operación	Categorización		
					C	CP	NC
Lineamientos Estratégicos	11	8	9,48	6,9			
Criterio y Conservación Ambiental	32	7	27,59	6,03			
Seguridad	17	3	14,66	2,58			
Desarrollo Socioeconómico	8	3	6,9	2,58			
Calidad del Servicio	48	23	41,37	19,84			
TOTAL	116	44	100%	37,93			

Fuente: Programa Smart Voyager

Interpretación

Según el estudio realizado se puede decir que la Hostería Alma del Sur alcanza un porcentaje de 44 pts., es decir un 37,93%, lo que evidentemente indica la No Certificación de Smart Voyager Express, tomando en cuenta el porcentaje y el método de evaluación.

CERTIFICACIÓN FINAL HOSTERÍA LA CIÉNEGA

Puntaje Final	% Operación	Categorización		
		C	CP	NC
64	55,17%			

Fuente: Programa Smart Voyager

CERTIFICACIÓN FINAL HOSTERÍA ALMA DEL SUR

Puntaje Final	% Operación	Categorización		
		C	CP	NC
44	37,93%			

Fuente: Programa Smart Voyager

4.4.3 Resultados del estudio de factibilidad

Según el estudio de factibilidad realizado, se puede decir que; la hostería la Cienega en el estado actual en el que se encuentra puede calificar a una certificación parcial en el programa Smart Voyager Express con un porcentaje de 55,17%, mientras que la hostería Alma del sur en su estado actual no certifica para el programa Smart Voyager con un resultado final después de evaluación de 37,93%; es decir que ninguna de las dos hosterías calificarían para obtener la certificación en su totalidad.

Hostería la Cienega obtiene solo una certificación parcial lo que significa que con una debida gestión y superación de sus debilidades podría en un plazo de tiempo llegar a obtener la certificación en el programa. A pesar de ser los únicos establecimientos de primera categoría en la parroquia no cumplen con los estándares de calidad en su operación para certificar según este programa internacional; lo que demuestra que en el Ecuador la mayoría de establecimientos de primera categoría aún no están preparados para brindar un servicio que sea competitivo con relación a otros países.

Para cambiar la forma de operación de las empresas turísticas estas deben pasar por un largo proceso de cambio y adaptación, además de capacitación para todas las personas inmersas en las mismas, el desarrollo de la hotelería sostenible en el país solo se podrá realizar con la debida concientización de los empresarios sobre los beneficios de la misma.

Lo que a su vez en relación con los resultados del estudio de mercado, con un porcentaje de 99% correspondiente a 136 de personas encuestadas que se sentirían a gusto al hospedarse en una hostería que cuente con una certificación de calidad, demuestra que el turista esta dispuesto y motivado hacia este tipo de actividades hoteleras que permiten realizar un turismo consciente y beneficioso,

La implementación de la Certificación Smart Voyager Express en la parroquia de Tanicuchí beneficiará al sector en general, a su economía, su organización, a mejorar la calidad de vida de sus pobladores, su productividad y su actividad en el mercado turístico que en este momento es claramente ausente.

La única forma de que el turismo sea una fuente de desarrollo económico representativa en la nación, es mejora de los factores que lo componen como los proveedores de servicios; las hosterías, los restaurantes; las empresas de facilitación de servicios como son las agencias de viajes y trabajando en programas de cooperación entre el sector privado y el sector público, de manera en que los dos se vean beneficiados.

Cabe recalcar que la riqueza natural del país debe ser conservada para asegurar la vida y desarrollo de las generaciones futuras y el turismo con las empresas que en el se desenvuelven son gran relevancia para cumplir con este objetivo ya que son las que más trabajan y dependen de ellas para el disfrute del viajero.

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

- La parroquia de Tanicuchí es una de las más privilegiadas de la provincia de Cotopaxi por su cercanía al Parque Nacional Cotopaxi, por lo que debería ser una de las más visitadas para los turistas; sin embargo esto no se logra, ya que no existe la debida difusión de los establecimientos de primera categoría, paquetes atractivos y novedosos que vinculen a la gente de la parroquia, ni planes por parte del GAD que impulsen el mercado turístico.
- La administración de las empresas hoteleras debido a su instauración empírica y al no tener gerentes dedicados al estudio del ámbito turístico manejan los establecimientos de alojamiento como empresas de producción en las que no se brinda importancia significativa a sus empleados ni su bienestar o su mejoramiento de la calidad de vida por lo que no se puede lograr la productividad máxima de dichas empresas.
- Las autoridades de los GAD'S parroquiales y provinciales no desarrollan planes ni proyectos que se alineen con el fomento y el avance del turismo, por lo que no se ve ligado el trabajo de la empresa privada a los objetivos del gobierno por lo que no se evidencia crecimiento económico conjunto para el país y la población.
- El estudio de mercado realizado en el presente proyecto, permitió ver cuán fuerte es la práctica de turismo en la provincia de Cotopaxi, tomando en cuenta un direccionamiento hacia las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, lo que sin duda ejerce presión día a día a los establecimientos que desean ser competitivos. Invertir recursos para mejorar sus instalaciones, aplicar técnicas para aminorar el impacto ambiental y contacto con la comunidad, generando así fuentes de empleo que benefician al sector.

- Después de la evaluación de cada uno de los establecimientos, se puede observar que la falta de organización, pueden provocar pérdidas de vidas, por no poseer programas de evacuación, práctica de primeros auxilios, en eventos naturales como erupciones de los Volcanes Cotopaxi y Tungurahua, ya que se encuentran en proceso eruptivo.
- La certificación Smart Voyager Express maneja criterios que engloban de una manera diferente a la práctica del turismo sostenible, con la inclusión a todos los factores que interactúan en la naturaleza como: aire, agua, energía, ruido, suelo y contaminación de desechos. De esta manera crea conciencia en los proveedores de servicios y los visitantes, mejorando en un alto porcentaje el sector hotelero en el país, y de esta manera ser reconocidos en el mundo.

5.2 Recomendaciones

- La publicidad bien aplicada, aunque sea costosa, tiene resultados positivos, ya que Ecuador es un país que genera ingresos por medio del petróleo y se mantiene por esta actividad económica, si se piensa a futuro este se puede agotar, por lo que otra manera de generar ingresos es el Turismo, por lo tanto se recomienda utilizar esta herramienta para generar mayor difusión de la provincia de Cotopaxi y aumentar el índice de turistas que visiten la parroquia de Tanicuchí.
- Las empresas turísticas son las que más trabajan con capital humano por medio del servicio que las personas brindan y que los turistas reciben por lo que se debería instaurar como política la responsabilidad social empresarial ya que administrar las empresas de servicios como las de producción es un gran error que en el país ocurre regularmente.
- Si el estado ve en el turismo el nuevo camino para la difusión del país y aumentar los ingresos económicos se debería trabajar con los GAD'S provinciales y parroquiales para que realicen planes de acción turística en cada una de las zonas de su injerencia, solo así se logrará que la empresa privada trabaje con las comunidades y generen beneficios para sí mismos, para las personas y para la nación.
- El adoptar la certificación Smart Voyager Express, es un método saludable para la comunidad, el ambiente y la empresa, ya que esta puede ser promocionada de una manera rápida y eficaz con un alto porcentaje de ser aceptada y contratada para prestar servicios en los que se especializa.
- La creación urgente de planes de evacuación es una norma que se debe aplicar en todos los establecimientos que brinda hospedaje en el país, por su ubicación geográfica, intentando así disminuir el impacto de desastres naturales.

- Las certificaciones internacionales si bien es cierto deben cumplirse estrictamente para poder obtenerlas, sin embargo al ser elaboradas en el exterior, no responden ni se acogen a elementos de nuestro país como el ámbito socioeconómico, en el que se desarrolla, lo que hace muy difícil que la mayoría de establecimientos obtengan estos avales de calidad lo que repercute en el mercado turístico del país; por lo que las instituciones, deberían tratar de que estas sean más flexibles o hallar una alternativa que parta de estas certificaciones pero que se acojan a la realidad de los países latinoamericanos, como se hace en la ciudad de Quito con el sello Q, que toma como base la certificación Smart Voyager.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador. (2014). Obtenido de http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=desempleo
- Borja, R. (2015). *Enciclopedia de la política de Rodrigo Borja*. Obtenido de <http://www.encyclopediadelapolitica.org/Default.aspx?i=&por=h&idind=769&termino=>
- Calderon Vázquez, F. J. (2010). SOSTENIBILIDAD Y PLANIFICACION:. *Revista Desarrollo Local Sostenible*, 11.
- Congreso Nacional del Ecuador. (27 de Diciembre de 2012). LEY DE TURISMO. Ecuador.
- CYD Certified S.A. (24 de 08 de 2015). *CYD Certified* . Obtenido de <http://cydcertified.com/index.php/servicios/smart-voyager>
- CYD; Conservacion y desarrollo. (2014). Proveedores de productos, Prestadores de servicios. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Facebook Hostería la Ciénega*. (2015). Obtenido de <https://www.facebook.com/pages/Hosteria-La-Cienega/334943416590121?fref=ts>
- GAD Provincia de Cotopaxi*. (2015). Obtenido de <http://www.cotopaxi.gob.ec>
- Gobierno Parroquial de Tanicuchí*. (2015). Obtenido de <http://tanicuchi.gob.ec/cotopaxi/>
- Gomez de Segura, R. B. (2011). *Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como Bionemesis*. País Vasco: Marra S.L.
- Gro Harlem Brundtland, Comisión Naciones Unidas. (1987). *Nuestro Futuro Común / Informe de Brundtland*. --: --.
- Hacienda la Ciénega*. (2015). Obtenido de <http://www.haciendalacienega.com>
- Hostería Alma del Sur*. (2015). Obtenido de <http://www.almadelsurhosteria.com/>

Ibañez, R., & Rodríguez, I. (19 de 11 de 2015). *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*. Obtenido de <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/669/tipologias.pdf>

INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Resultados del Censo 2010 de Población y vivienda del Ecuador 2010, Fascículo provincial Cotopaxi*. Obtenido de Ecuador en cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/cotopaxi.pdf>

Jensen.C, M., & Smith.W, C. (s.f.). *The Theory of Corporate Finance. Paper*. New York, Estados Unidos: Mc Grow-Hill.

La teoría Financiera de la Empresa. (18 de Agosto de 2015). Obtenido de <https://nocionesdeekonomiayempresa.wordpress.com/2013/04/01/la-teoria-financiera-de-la-empresa/>

Lucas Marín, A. (Quinta edición). *Sociología de la Empresa*. Madrid: Iberico Ediciones.

Mapas Ecuador. (2015). Obtenido de <http://www.mapasecuador.net/mapa/mapa-cotopaxi-mapa-division-politica.html>

MINCETUR. (2015). Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/turismo/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf

Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. (Mayo de 2011). *Agenda para la transformación productiva territorial Provincia de Cotopaxi*. Ecuador.

MINTUR. (2013). *PLAN DE TUR 2020*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Noboa, G. (17 de 12 de 2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas. Reglamento General de Actividades Turísticas*. Quito, Pichincha, Ecuador.

OPTUR. (2011). *Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador*. Obtenido de <http://www.optur.org/estadisticas/visitas-areas-protegidas-2011.xls>

República del Ecuador. (20 de 10 de 2008). Constitución de la República del Ecuador . Ecuador.

Teoría de las relaciones humanas. (20 de agosto de 2015). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos71/teoria-relaciones-humanas/teoria-relaciones-humanas2.shtml>

Urbina, D. B. (2011). *Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas*. Quito: Conservación & Desarrollo.

Urbina, D. B. (2011). *Smart Voyager Express Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas*. Quito: Conservación & Desarrollo.

William Collins, S. &. (11 de 2015). *Diccionario Reverso*. Obtenido de <http://diccionario.reverso.net/ingles-espanol/rabble>