



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

**“DISEÑO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA  
PARROQUIA LAUREL EN EL CANTÓN DAULE”**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL

TUTOR:

ING. EDUARDO MATA PATIÑO, MBA.

AUTORES:

CINDY LILIANA PÉREZ ESPINOZA

CRUZ ILIANA ULLOA SÀNCHEZ

GUAYAQUIL-ECUADOR

2011

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi madre Sonia que con todo su amor, cariño y comprensión supo guiarme por el camino correcto y apoyarme en los momentos difíciles.

También quiero dedicar este proyecto a toda mi familia por su apoyo incondicional durante todos estos años de estudios, en especial a mi tío Nelson y a mi tía Silvia que a pesar que ya no están conmigo me dejaron los más valiosos sus consejos que me sirvieron de mucha ayuda para poder continuar con mi tesis.

***Cindy Liliana Pérez Espinoza***

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres ya que han estado presente en cada uno de mis pasos en mi pasado, presente y estarán en mi futuro, cuidándome, guiándome y dándome fortaleza para continuar, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Mis padres que con su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

También dedico este proyecto a mi novio, Jaime Murillo Ramos. El representó un gran esfuerzo y apoyo incondicional en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos no hubiese podido ser.

***Cruz Iliana Ulloa Sánchez***

## **Agradecimiento**

Quiero agradecerle muy en especial a Dios por haberme de dado salud y fortaleza para poder terminar mi tesis y por darme la oportunidad de tener una maravillosa familia y unas grandes amigas.

Esta tesis es el resultado de muchas horas de esfuerzo y dedicación por lo que agradezco a mi compañera de tesis Iliana que ha sido un apoyo muy importante para mí en el desarrollo de este trabajo.

Gracias a mis Amigas que han compartido conmigo todos estos años de estudios que han sido maravillosos e inolvidables.

***Cindy Liliana Pérez Espinoza***

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica en especial a mi Papá Santiago Ulloa gracias a él por todo el esfuerzo puesto en mi y que me dio el regalo mas grande en la vida mi educación.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, y a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación de este proyecto mis sinceros agradecimientos. Por último a mi compañera de tesis Cindy Pérez por el esfuerzo que hemos puesto para lograr este trabajo.

***Cruz Iliana Ulloa Sánchez***

## CERTIFICACION DE LOS AUTORES DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Guayaquil, 14 de Febrero del 2011

Certifico que el Proyecto de Investigación titulado, **Diseño Estratégico para el Desarrollo Turístico de la parroquia El Laurel en el Cantón Daule**, ha sido elaborado por las Srtas. Cindy Liliana Pérez Espinoza y Cruz Iliana Ulloa Sánchez, bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendidos ante el Tribunal.

Examinador que se designe al efecto.

(FIRMA DEL TUTOR)

---

MBA: ING. EDUARDO MATA PATIÑO

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **“DISEÑO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PARROQUIA LAUREL EN EL CANTÓN DAULE”**

La parroquia rural “El Laurel” que pertenece a la jurisdicción del cantón Daule está ubicada a 55 kilómetros aproximadamente de la capital de la provincia de Guayas.

La parroquia Laurel se creó en el año 1906 y cuenta con una población de 8636 habitantes. Sus atractivos turísticos son sus playas de agua dulce, la iglesia Santa María de Laurel, los paseos a caballo, regatas y su diversidad de recursos naturales y su principal fuente económica son los sembríos de arroz, pero también cuenta con diversos sembríos de mangos, ciruelas, sandias y guayaba.

Esta parroquia tiene como problema el poco desarrollo turístico, esto se debe a que la parroquia ha sido olvidada por años por los gobiernos. La ayuda que han venido recibiendo, es de organizaciones no gubernamentales del exterior de países como Alemania y Suiza a través del Párroco Lothar Zagst, quien se encarga de la obtención del financiamiento para las obras que benefician a sus pobladores.

El objetivo principal de este proyecto es crear un diseño estratégico que cubra las necesidades tanto sociales, económicas y turísticas para el beneficio de la parroquia ya que carece de infraestructura turística, y desarrollar una mayor divulgación de esta zona para lo cual se realizarán actividades recreativas, y contará con una hostería la cual va contribuir con el crecimiento turístico que está teniendo la parroquia El Laurel en los últimos años.

A través de nuestro proyecto incrementaremos el empleo y el desarrollo Turístico de esta Parroquia para beneficios de todos sus habitantes por medio del incremento de turistas nacionales y extranjeros.

Una construcción responsable y eficiente con el hábitat son aspectos prioritarios para nuestra hostería. El diseño debe ser sustentable. Tiene que ir más allá de lo estético, es decir, elaborado con consciencia de saber que con la obra se aporta a la comunidad y a su vez ayuda a cuidar el medio ambiente.

En conclusión teniendo en cuenta los aspectos positivos y negativos; los impactos positivos son superiores que a los negativos, tales como la seguridad, diversión continúa, comodidad, y la tranquilidad de pasar las vacaciones en un lugar tranquilo y lleno de naturaleza y fuera del ruido de la ciudad.

Tenemos como recomendaciones que el Ministerio de turismo de apoyar con campañas publicitarias para atraer a los turistas nacionales y extranjeros.

Se debe realizar un plan de trabajo con las autoridades de la parroquia El Laurel en lo referente a cuidar este lugar turístico.



# INDICE

## Capítulo I

### Diseño de la investigación

1.1 Antecedentes de la investigación o introducción.....	1
1.2 Problemas de Investigación.....	3
1.2.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2.2 Formulación del problema de investigación.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivos General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.5 Marco Referencial.....	5
1.5.1 Marco Teórico.....	5
1.5.2 Marco Conceptual.....	11
1.6 Formulación de Hipótesis.....	17
1.6.1 Hipótesis.....	17
1.6.2 Variables.....	17
1.7 Metodológicos de la investigación.....	18
1.7.1 Tipo de estudio y de Diseño.....	18
1.7.2 Método de investigación.....	20
1.7.3 Métodos y Técnicas de la investigación.....	20
1.7.4 Tratamiento de la información.....	21
1.8 Resultados Esperados.....	21

## Capítulo II

### Análisis Situacional, presentación de resultados y diagnóstico

2.1	Análisis situacional de la parroquia Laurel.....	24
2.1.1	Turismo en el Ecuador.....	24
2.1.1.1	Turismo en el Laurel.....	26
2.1.2	Análisis del entorno.....	28
2.1.2.1	Identificación geográfica.....	28
2.1.2.2	Identificación demográfica.....	29
2.1.2.3	Temporadas altas y bajas.....	29
2.2	Investigación de mercado.....	30
2.2.1	Objetivo de la investigación.....	31
2.2.1.1	Objetivo Social.....	31
2.2.1.2	Objetivo Económico.....	31
2.2.1.3	Objetivo Administrativo.....	31
2.2.2	Perfil del encuestado.....	32
2.2.3	Análisis de resultados.....	32
2.2.4	Conclusiones.....	37

### **Capitulo III**

#### **Diseño Estratégico para el Desarrollo Turístico de la parroquia El Laurel en el Cantón Daule**

3.1	Impacto Social.....	38
3.2	Barreras de entrada.....	39
3.3	Barreras de salida.....	40
3.4	Plan de marketing.....	41
3.4.1	Misión.....	43
3.4.2	Visión.....	43
3.4.3	Nombre.....	43
3.4.4	Slogan.....	43
3.4.5	Logotipo.....	44
3.4.6	FODA.....	45
3.5	Segmentación del mercado.....	46
3.5.1	Estrategia de posicionamiento.....	46
3.5.2	Selección de mercado meta.....	47
3.5.3	Planteamiento de la estrategia.....	47
3.6	Plan operativo.....	49
3.6.1	Producto.....	49

3.6.2	Precio.....	52
3.6.3	Plaza.....	53
3.6.4	Publicidad.....	53
3.7	Análisis situacional del entorno de la hostería .....	54
3.7.1	Clientes.....	54
3.7.2	Proveedores.....	55
3.7.3	Sustitutos.....	56
3.7.4	Competencia.....	57
3.8	Modelo de proceso de administración Estratégica.....	57
3.9	Estudio Técnico del Proyecto.....	61
3.9.1	Dimensión del terreno.....	61
3.9.2	Localización.....	62
3.9.3	Construcción y adecuación.....	62
3.9.4	Evaluación social y ambiental.....	63
3.9.4.1	Impactos positivos y negativos.....	63
3.9.5	Higiene y seguridad de la hostería.....	65
3.9.6	Aspectos legales.....	65
3.9.7	Organigrama.....	72
3.9.8	Servicio al cliente.....	76

3.10	Análisis Financiero.....	.78
3.10.1	Inversiones.....	78
3.10.2	Préstamos.....	79
3.10.3	Flujo de ingresos.....	80
3.10.4	Presupuesto de costos y gastos.....	81
3.10.4.1	Costo de producción.....	81
3.10.4.2	Costo directos.....	.81
3.10.4.3	Costos indirectos.....	82
3.10.5	Gastos de promoción.....	83
3.10.6	Flujo de Efectivo.....	84
3.10.7	Punto de equilibrio.....	86
3.10.8	Conclusiones y Recomendaciones.....	.87
3.10.8.1	Conclusión.....	87
3.10.8.2	Recomendaciones.....	87
3.10.9	Bibliografía.....	88

Anexos.

## CAPITULO I

### 1. Diseño de la investigación

#### 1.1 Antecedentes de la investigación o Introducción

El Ecuador tiene zonas turísticas que se destacan por su variada cultura y gran biodiversidad. El turismo genera recursos que abren puertas para mostrar los atractivos de sus pueblos y de sus regiones desde una perspectiva única. Permite tener más contacto con la gente para conocer sus costumbres y el estilo de vida de sus culturas desde adentro. El turismo es importante para el incentivo de un gran número de zonas rurales ya que representa una buena oportunidad para contribuir al desarrollo social y económico del país.

La parroquia rural “El Laurel” que pertenece a la jurisdicción del cantón Daule está ubicada a 55 kilómetros aproximadamente de la capital de la provincia de Guayas. Según datos del INEC la población cuenta con 8636 habitantes. La parroquia ocupa una extensión aproximada de 35 km<sup>2</sup>.

A esta parroquia se puede acceder tomando las unidades de transporte de la cooperativa Santa Lucía y otras que salen desde el Terminal Terrestre de Guayaquil.

Datos biográficos la parroquia Laurel se creó en el año 1906. Los atractivos turísticos que posee la parroquia Laurel son sus playas de agua dulce, la iglesia Santa María de Laurel, los paseos a caballo y su diversidad de recursos naturales y su principal fuente económica son los sembríos de arroz.

#### 1. Censo Noviembre 2001

Los proyectos que se realizan en la parroquia Laurel son financiados por las Organizaciones no Gubernamentales del exterior de países como Alemania y Suiza a través del Párroco Lothar Zagst, quien se encarga de la obtención del financiamiento para las obras que se realizan en la parroquia.

Existe actualmente una fundación llamada Santa María de Laurel creada por el sacerdote Lothar Zagst la que se encarga de capacitar a la población de jóvenes en temas como son computación, manualidades, mecánica y cerrajería contribuyendo al desarrollo de la parroquia. Laurel, se destaca en su cultura donde existen rezagos de la cultura Huancavilca, también cuentan con una Tola Indígena que es un cementerio indio histórico del lugar.

El proyecto a realizarse se basa en un diseño estratégico para el desarrollo turístico de la parroquia Laurel ya que carece de infraestructura hotelera, tiene como objetivo principal implementar fuentes de trabajo a través de la creación de una Hostería aprovechando los atractivos turísticos que tiene la zona que todavía no han sido explotados.

El presente proyecto se desarrollara en base a los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Tratará el diseño de la investigación por medio del cual se tendrá que formular y plantear el problema, definir los objetivos generales y específicos, obtener las variables y se deberá fundamentar el estado del arte a través de diferentes perspectivas por medio de teorías que darán al proyecto una dirección general de la realidad.

**Capítulo II:** Se elaborará el análisis situacional, presentación de resultados y diagnósticos. Se desarrollará las encuestas para comprobar la viabilidad del proyecto.

**Capítulo III:** Se elaborará un Diseño estratégico para lograr los objetivos y metas planteadas en el proyecto.

## **1.2 Problema de investigación.**

### **1.2.1 Planteamiento del problema**

Se entiende por turismo rural a las actividades que realizan los visitantes en zonas rurales donde toman contacto activo con la población local en un marco de respeto por el entorno y la cultura local.

Las modalidades que presenta el turismo rural son numerosas. Agroturismo, turismo ecológico, deportivo, religioso, de negocios, científico y muchas más.

Encontrar el equilibrio entre identidad, servicios ofrecidos, infraestructura y precios es uno de los desafíos del turismo rural.

Por este motivo nos establecemos en el cantón Daule específicamente en la parroquia Laurel, esta investigación aborda como problema la falta de infraestructura turística ya que no cuenta con lugares de hospedaje, la falta de capacitación en el desarrollo turístico, A pesar que la parroquia Laurel se ha venido desarrollando durante los últimos 25 años aun falta que sea conocido como un lugar turísticos del país.

### **1.2.2 Formulación del problema de investigación**

¿Cuáles son las causas del poco desarrollo Turísticos de la parroquia Laurel?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Desarrollar e Incentivar el turismo de la parroquia Laurel.



El objetivo principal de este proyecto es crear un diseño estratégico que cubra las necesidades tanto sociales, económicas y turísticas para el beneficio de la parroquia ya que carece infraestructura Turística, y desarrollar una mayor divulgación de esta zona para lo cual se realizará actividades recreativas, y contará con una hostería la cual va contribuir con el crecimiento turístico que está teniendo la parroquia El Laurel.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

\*Definir el potencial turístico de la zona.

\*Identificar fuentes generadoras de Turismo

\*Dar a conocer la parroquia

### **1.4 Justificación de la investigación**

Turismo Rural son las actividades que realizan los visitantes en zonas rurales donde toman contacto activo con la población local en un marco de respeto por el entorno y la cultura local.

El turismo se ha convertido en una actividad muy importante para la diversificación económica, social y cultural.

El Diseño Estratégico para el desarrollo Turístico de Parroquia Laurel es un proyecto a realizarse porque en esta zona del Cantón Daule existe poca infraestructura turística y puede ser aprovechado de buena forma realizando proyecto viable o factible, esto ayudará a incrementar el turismo en este lugar.

Esta parroquia en los últimos años ha tenido un desarrollo turístico que todavía no es del todo explotado por sus habitantes, la realización de una hostería con zonas

recreativas sería una buena oportunidad ya que puede brindar un nuevo destino turístico.

El proyecto a realizarse en este lugar es porque tiene varios atractivos para los visitantes como son sus playas de agua dulce, la iglesia de Santa María, y sus recursos naturales como son los sembríos de arroz, ciruelas, sandía y mango dulces.

## **1.5 Marco Referencial**

### **1.5.1 Marco Teórico**

El proyecto que se va a realizar es para contribuir con el desarrollo Turístico de la parroquia Laurel; por medio de la construcción de una Infraestructura Turística.

Se espera generar ingresos económicos para sus habitantes; Con lo que mejorarán su calidad de vida.

Con la construcción de la hostería El Laurel tanto los turistas nacionales como los internacionales podrán tener un lugar donde podrán descansar y disfrutar del contacto con la naturaleza y también podrán realizar actividades para su distracción y entretenimiento.

En la actualidad, el Turismo procura "la máxima participación de la población local", es por lo que se han derivado formas como el ecoturismo, turismo de patrimonio, comunitario, rural, eco-cultural o más claramente definido como "alternativo"; todos ellos responden, si son bien entendidos, al desarrollo integral de las poblaciones.

Pero se debe considerar a esto como una alternativa y no, como la única salida para incrementar divisas o diversificar fuentes de trabajo. Si bien hablamos de desarrollo local, debemos considerar al "turismo" y a cualquiera de sus ramas, como partes integrantes y complementarias de este desarrollo.

Entonces, se entiende que la importancia de considerar la participación de las poblaciones, radica además, en la relación directa con la “biodiversidad”, debido a que existen muchas maneras con las cuales, los seres humanos, únicos poseedores de la cultura, interactuamos con el resto del planeta y procuramos sostenerlo a lo largo del tiempo.

Por esto, es importante mencionar que el complemento de la biodiversidad es la “diversidad cultural” manifestada en la variabilidad de lenguajes y dialectos, religiones, comidas, usos de los recursos y tecnologías - entre muchas otras representaciones y prácticas- que construye e inventa una sola especie: la humana. Mientras más diversos sean estos aspectos en una sociedad o en un país, mayor es su riqueza cultural. En el Ecuador, se manifiesta por la existencia de las etnias y por los mestizos que poseen prácticas culturales diversas. Complementado este mosaico cultural, con el ancestral y actual arribo de los inmigrantes a este país.

Se debe pensar en proyectos que puedan ejecutarse, y para que el turismo alternativo tenga éxito, es preciso un nivel de especialización que no se limite simplemente a los "buenos propósitos", así como entender que para las comunidades en materia de ecoturismo o turismo, el proceso es largo y requiere una mejor comprensión del mercado turístico y de la dinámica de la comunidad.

El turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por las economías locales, así como integrar y contribuir positivamente al desarrollo de las economías regionales, promoviendo las formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sostenible: turismo de aventura, agroturismo, turismo de estancia, observación de la flora y fauna, turismo científico, espeleología y turismo cultural.

Cuando Aníbal planeaba conquistar Roma se inició con la definición de la misión de su reino, luego formuló las estrategias, analizó los factores del medio ambiente y los comparó y combinó con sus propios recursos para determinar las tácticas, proyectos

y pasos a seguir. Esto representa el proceso de Planificación Estratégica que se aplica hoy en día en cualquier empresa.

**Igor Ansoff (1980)**, gran teórico de la estrategia identifica la aparición de la planificación estratégica con la década de 1960 y la asocia a los cambios en los impulsos y capacidades estratégicas.

Para otros autores, la planificación estratégica como sistema de gerencia emerge formalmente en los años setenta, como resultado natural de la evolución del concepto de Planificación: Taylor manifestaba que el papel esencial del "management" exigía la planificación de las tareas que los empleados realizarían.

La planificación estratégica, constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el "qué lograr" (objetivos) al "qué hacer" (estrategias) con la planificación estratégica se busca concentrarse en sólo, aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

Hace falta impulsar el desarrollo de las culturas, es decir que todas las personas relacionadas con la organización se desarrollen en su saber, en sus expectativas, en sus necesidades, y en sus formas de relacionarse y de enfrentar al mundo presente y futuro, primordialmente dinámico.

**En 1980, Michael E. Porter**, Profesor de la Harvard Business School, publicó su libro estrategias competitivas que fue el producto de cinco años de trabajo en investigación industrial y que marcó en su momento un hito en la conceptualización y práctica en el análisis de las industrias y de los competidores.

Porter describió la estrategia competitiva, como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran la respuesta a las cinco fuerzas competitivas que el autor indicó

como determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que rodeaba a una empresa y que como resultado, buscaba obtener un importante rendimiento sobre la inversión.

Aunque cada empresa buscaba por distintos caminos llegar a ése resultado final, la cuestión residía en que para una empresa su mejor estrategia debería reflejar que tan bien había comprendido y actuado en el escenario de las circunstancias que le correspondieron. Porter identificó tres estrategias genéricas que podían usarse individualmente o en conjunto, para crear en el largo plazo esa posición defendible que superara el desempeño de los competidores en una industria. Esas tres estrategias genéricas fueron:

- El liderazgo en costos totales bajos

- La diferenciación

-El enfoque

## **Cinco Fuerzas Competitivas de Porter**

### **1. Rivalidad entre las compañías que compiten en la industria.**

La más poderosa de las cinco fuerzas competitivas es la que consiste en lograr una posición y la preferencia del comprador entre las empresas rivales. En algunas industrias, la rivalidad esta concentrada en la competencia de precios, dando por resultado precios inferiores al costo de producción por unidad lo que impone pérdidas a la mayoría de los rivales. En otras industrias, la competencia de precios es mínima y la rivalidad está enfocada en factores como las características del desempeño, la innovación de productos, la calidad y la durabilidad, las garantías, el servicio después de la venta y la imagen de la marca.

## **2. Productos Sustitutos.**

La magnitud de las presiones competitivas de los productos depende de tres factores.

- Si hay disponibles sustitutos de un precio atractivo.
- Que tan satisfactorio son en términos de calidad, desempeño y otros atributos pertinentes.
- La facilidad con que los compradores pueden preferir los sustitutos.

## **3. El Ingreso potencial de nuevos competidores.**

Los nuevos competidores potenciales que ingresan en el mercado traen consigo una nueva capacidad de producción, el deseo de tener un lugar seguro en el mercado y, en ocasiones, considerables recursos.

La solidez de la fuerza competitiva de potenciales rivales depende en forma considerable de la dificultad de las barreras impuestas al ingreso.

- Economía de escala.
- Preferencias de la marca y lealtad del cliente.
- Requerimiento de recursos.
- Desventajas de costo independientes del volumen.
- Acceso a canales de distribución.

- Políticas reguladoras.
- Aranceles y restricciones comerciales internacionales.

#### **4. El Poder de los Proveedores.**

Ellos pueden considerarse una amenaza cuando están en capacidad de imponer el precio que una compañía debe pagar por el insumo o de reducir la calidad de los bienes suministrados, disminuyendo en consecuencia la rentabilidad de ésta.

- Los proveedores tienen un poder de mercado solo cuando los artículos suministrados escasean y los usuarios están tan ansiosos por asegurarse de obtener lo que necesitan, que convienen en términos más favorables para los proveedores.
- Los proveedores son más poderosos cuando pueden proporcionar un componente más económico que si fabricaran los propios miembros de la industria.

#### **5. El Poder de los compradores.**

Los compradores se pueden considerar una amenaza competitiva cuando obligan a bajar precios o cuando demandan mayor calidad y mejor servicio.

No es probable que todos los compradores del producto de una industria tengan igual poder de negociación con los clientes: algunos pueden ser menos sensibles que otros al precio, la calidad o el servicio.

Sallenave (1991), dice que "La planificación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones

en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa". La planificación Estratégica tiene como finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna.

A menudo las estrategias de notan, por tanto, un programa general de acción y un conato de empeños y recursos para obtener objetivos amplios.

**Anthony** los define como el resultado de "...el proceso de decidir sobre objetivos de la organización, sobre los cambios de estos objetivos y políticas que deben gobernar la adquisición, uso y organización de estos recursos".

**Chandler** define una estrategia como "la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y los objetivos de una empresa, y la adopción de los cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar adelante estos propósitos".

### 1.5.2 Marco Conceptual

**Administración de relaciones con clientes:** Es básicamente una estrategia empresarial, que se enfoca en la satisfacción de éste, todo gira alrededor de él.

Esta estrategia es muy eficaz para el mantenimiento de los clientes y también para la adquisición de otros nuevos, basándose en todas las técnicas posibles, ofreciendo mayor calidad, precio justo y mucha atención. La empresa siempre debe estar comunicada con la opinión del cliente, de eso se trata la administración de relaciones con clientes de mantener una relación muy estrecha con el usuario a quien va dirigido los productos o servicios.

**Barreras de entrada:** Son los obstáculos o dificultades que una empresa tiene que salvar o costos que tiene que soportar para entrar a formar parte de un nuevo sector productivo.



Las barreras de entrada son uno de los requisitos indispensables para considerar un sector como estratégico.

**Barreras de salida:** Son factores económicos estratégicos y emocionales que hacen que las empresas sigan en un determinado sector industrial, aun obteniendo bajos beneficios incluso dando pérdidas.

**Calidad:** la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

**Capacitación:** Básicamente la capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

**CEPAL:** La comisión económica para America latina y el caribe es el organismo dependiente de la organización de las naciones unidas responsable de promover el desarrollo económico y social de la región. Sus labores se concentran en el campo de la investigación económica.

**Cultura:** La **cultura** afecta las necesidades y deseos que tienen las personas, las alternativas que considera para satisfacerlas y la forma en que las evalúa; por tanto, es un factor que influye en las decisiones individuales de compra.

**Conocimientos:** El conocimiento es una **capacidad humana** y no una propiedad de un objeto como pueda ser un libro. Su transmisión implica un proceso intelectual de enseñanza y aprendizaje.

**Competitividad:** Se entiende por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

**Costos Fijos:** Son aquellos que en su magnitud permanecen constantes o casi constantes, independientemente de las fluctuaciones en los volúmenes de producción y venta.

**Costos Variables:** Son aquellos que tienden a fluctuar en proporción al volumen total de la producción, de venta de artículos o la prestación de un servicio, se incurren debido a la actividad de la empresa.

**Diseño Estratégico:** El diseño estratégico tiene que ver con la capacidad de las personas de lograr hacer una buena táctica, para afrontar cualquiera sea el tema.

**Eficacia:** Se refiere a los resultados en relación a las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz se debe priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyen a alcanzar tus objetivos y metas previstas, por lo que debes asegurarte que lo que hagas valga la pena y conduzca a un fin.

**Eficiencia:** Consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace.

**Estrategias:** Es la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando oportunidades y evaluando riesgos en función de objetivos y metas.

**Evaluación Financiera:** La evaluación Financiera de Proyectos es el proceso mediante el cual una vez definida la inversión inicial, los beneficios futuros y los costos durante la etapa de operación, permite determinar la rentabilidad de un proyecto.

**Finanzas:** Las *finanzas* son una rama de la economía que estudia la obtención y uso eficaz del dinero a través del tiempo por parte de un individuo, empresa, organización o del Estado.

**Flujo de efectivo:** El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del Balance General que inciden el efectivo.

**Guía turística:** El guía es el responsable de la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

**Hostería:** Industria que se ocupa de proporcionar a los clientes alojamiento, comida y otros servicios mediante un pago.

**Infraestructura:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad.

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

**Inversiones:** La inversión es el flujo de capital del producto destinado al aumento de stock de capital, aumentando así la capacidad productiva de un país.

Es la colocación de capital para obtener una ganancia futura. Ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición.

**Metodología de investigación:** La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

**Optimización:** Acción y efecto de optimizar, buscar la mejor manera de realizar una actividad.

**Organización no gubernamental:** (ONG) es cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas orientadas y dirigidas por personas con un interés común, las ONG realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los Gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad.

**Plan de marketing:** Es un documento escrito que detalla las acciones necesarias para alcanzar un objetivo específico de mercadeo. Puede ser para un bien o servicio, una marca o una gama de productos.

**Plan estratégico:** El plan estratégico es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios...) cual será la estrategia de la misma durante un período de tiempo, generalmente de 3 a 5 años.

**Producto Sustituto:** Son aquellos que el cliente puede consumir, como alternativa, cuando cualquier sector baja la calidad de sus productos por debajo de un límite por el cual el cliente está dispuesto a pagar o sube el precio por arriba de este límite.

**Punto de equilibrio:** Es aquel nivel de operaciones en el que los ingresos son iguales en importe a sus correspondientes en gastos y costos.

**Recursos naturales:** Los recursos naturales son aquellos elementos proporcionados por la naturaleza sin intervención del hombre y que pueden ser aprovechados por el hombre para satisfacer sus necesidades.

**Rendimiento:** Es una proporción entre el resultado obtenido y los medios que se utilizaron. Se trata del producto o la utilidad que rinde alguien o algo.

**Servicio al cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

**Segmentación del mercado:** La segmentación de mercado es el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes. Esto no está arbitrariamente impuesto sino que se deriva del reconocimiento de que el total de mercado está hecho de subgrupos llamados segmentos.

**Turismo:** En la actualidad, los sectores turístico y cultural se revelan como una importante fuente de ingresos que contribuyen al desarrollo económico y social de un territorio, contando además con una grande potencialidad de crecimiento.

## 1.6 Formulación de la hipótesis y variables

### 1.6.1 Hipótesis

\* A través de la creación de un plan estratégico el laurel incrementará el turismo y con ello mejorará el nivel de vida de los pobladores de la zona.

\* Por medio de la infraestructura turística se buscará atraer al turista nacional e internacional, para ello se va ofrecer un excelente servicio al cliente.

\* La hostería tendrá diferentes actividades recreativas para que sus clientes pasan días inolvidables.

### 1.6.2 Variables

#### CUADRO DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo de la Investigación	Hipótesis de la Investigación	Variables X: Independientes, Y: Dependiente	Indicadores de X y Y.	Índices	Métodos	Técnicas	Instrumento
¿Cuáles son las causas del poco desarrollo turístico de la Parroquia Laurel?	O.G: Diseñar una estrategia para el desarrollo turístico de la Parroquia Laurel.	H1. A través de la creación de un plan estratégico el laurel incrementará el turismo y con ello mejorará el nivel de vida de los pobladores de la zona.	x: Turismo	* Cultura * Turistas * Recursos Naturales	Semanal	Muestreo probabilístico de la población	Entrevista	Guía de Entrevistas
		H2. Por medio de la infraestructura turística se buscará atraer al turista nacional e internacional, para ello se va ofrecer un excelente servicio al cliente.	Y: Diseño Estratégico.	* Ingreso Poblacional * Infraestructura recreativa. * Materiales.	Inversión Banco del Fomento	Síntesis de observación	Observación	Guía de Observación
	O.E: Definir el potencial turístico de la zona. Mejorar la infraestructura turística mediante un diseño estratégico adecuado.	H3. La hostería tendrá diferentes actividades recreativas para que sus clientes pasan días inolvidables.	Y: Hostería el Laurel	* Servicio al Cliente * Guía Turístico * Programa de actividades	* Semanal * Mensual * Anual	Síntesis de observación	Observación	Guía de Observación

## **1.7 Aspectos metodológicos de la investigación.**

### **1.7.1 Tipo de estudio y de Diseño:**

Según su finalidad esta tesis será de tipo aplicada y según su objetivo será descriptivo y explicativo, según su diseño será de corte no experimental, de campo y transversal, desde una perspectiva cuantitativa.

El objetivo descriptivo identifica características del universo de investigaciones, señala formas de conducta y establece comportamientos concretos asociándolos entre variables.

El objetivo explicativo nos ayudara a buscar las causas por las cuales ocurre el fenómeno.

Este proyecto es descriptivo y explicativo porque nos va a ayudar a identificar la falta de infraestructura, el poco conocimiento que tienen los turistas de la parroquia y la falta de capacitación en temas relacionados con el turismo en la población. Por este motivo se propone como solución un diseño estratégico para el desarrollo turístico de la parroquia Laurel en el Cantón Daule por medio del cual se implementara una capacitación a través de la fundación Santa María de Laurel que se encuentra en la parroquia, una infraestructura adecuada como la hostelería ya que no cuenta con alojamiento para el turista, y por medio de guías turísticas esto ayudara al desarrollo económico, social y turístico de la parroquia Laurel.

### **1.7.2 Población y Muestra**

Este estudio tiene como finalidad definir el número de población que existe la parroquia Laurel en el Cantón Daule dentro del nuevo contexto regional y global, conociendo a cabalidad quienes son en realidad y evaluar sus expectativas, necesidades y requerimientos de servicios para fomentar su desarrollo y permanencia en el tiempo.

Previo a la realización de encuestas de mercado se seleccionará el tamaño de muestra adecuado que nos permita obtener estimaciones y criterios más cercanos a la realidad, partiendo de la población existente. Es decir, que el parámetro que se desea estimar es el porcentaje de la parroquia Laurel, el tamaño de muestra requerido para estimar este parámetro  $p$ , con un límite para el error de estimación  $B$ , basados en un muestreo aleatorio simple, que se determinará por la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 pq x N}{(N - 1) e^2 + Z^2 pq}$$

Para lo cual es necesario conocer el significado de las variables de la ecuación, ampliándolas al estudio y parámetros que se desea estimar:

### Tamaño de la Muestra

- $n$ = Total de datos de la muestra
- $N$ = Tamaño total de la población (2,366.902)
- $P$ = Probabilidad de que el evento ocurra (50%)
- $q$ = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)
- $Z$ = Nivel de significancia (constante igual a 2)
- $e$ = error de estimación (máximo 0.08)

Aplicando los datos conocidos a la formula indicada, obtendríamos una muestra de 156 encuestas a realizar.

$$n = \frac{2,366.902}{15149,1664}$$

**$n$ = 156 ENCUESTAS A REALIZAR**



## **Análisis de las Encuestas.**

La hostería **El Laurel** para tener un mejor conocimiento de la actividad turística, ha realizado 156 encuestas en la ciudad de Guayaquil a personas nacionales y extranjeros que gozan de los atractivos turísticos que ofrece el país.

Para la búsqueda de los turistas se procedió a realizar las encuestas en lugares como:

Malecón Simón Bolívar, en el Terminal Terrestre y en Centros Comerciales de la ciudad de Guayaquil.

La muestra seleccionada nos define los posibles huéspedes de la hostería **El Laurel**, son personas de todas las edades, tanto nacionales como extranjeras.

Por lo tanto las encuestas son muy importantes para el desarrollo de este proyecto.

### **1.7.3 Métodos y Técnicas de investigación**

El método de investigación contribuye con el investigador a conseguir la adquisición del conocimiento para lograr sus objetivos propuestos con anticipación.

#### **1.7.3.1 Método Teórico:**

##### **1.7.3.2.1 Técnicas de la observación:**

La técnica de observación sirve para obtener información la cual permite al investigador obtener datos de lo que ocurre a su alrededor y de las necesidades que tiene el proyecto.

#### **1.7.3.2.2 La técnica de la encuesta:**

La encuesta es una técnica de investigación que permite obtener información de las personas, para lo cual se tiene que realizar un cuestionario y este a su vez debe ser aplicado a la muestra poblacional que guarde relación con las actividades que tiene la empresa.

#### **1.7.3.2.3 La técnica de la entrevista:**

La entrevista consiste en recolectar la información de manera directa sobre temas específicos para así lograr el desarrollo del proyecto a realizarse para obtener por medio de esta técnica una información veraz y oportuna.

#### **1.7.4 Tratamiento de la información:**

La información obtenida en el proyecto, tendrá que ser ordenada y estructurada de tal forma que debe estar disponible cuando se la requiera. La información estadística debe ser presentada en forma de tablas y cuadros para poder realizar las comparaciones pertinentes.

Las entrevistas y observaciones servirán para recolectar la información que requiere el proyecto y por medio de ellas se pueden realizar tablas y gráficas que servirán de mucha ayuda para la obtención de la información que requiere el proyecto.

### **1.8 Resultados Esperados**

Con el presente proyecto se espera contribuir con el desarrollo Turístico de la parroquia Laurel; por medio de la construcción de una Infraestructura Turística, la divulgación de sus atractivos naturales y culturales a través de guías turísticos.

Se espera generar ingresos económicos para sus habitantes; Con lo que mejorarán su calidad de vida.

La construcción de la hostería atraerá progresos a la comunidad ya que brindará servicios de excelente calidad y respetará los recursos naturales que posee la zona que pasarían también a ser un atractivo para los turistas que los visitan.

Este proyecto generará inversión la cual ayudará a la generación de puestos de trabajos para los pobladores de la zona.

Al desarrollar el plan estratégico contribuirá a planificar objetivos claves para la consecución del proyecto a través del cual se espera contribuir con el incremento de los turistas.

La mayoría de los encuestados está de acuerdo con la construcción de la hostería que contará con diversas actividades para la recreación de sus huéspedes, ya que tendrán un ambiente de tranquilidad, aventura, relajación.

Se determinaron los aspectos legales necesarios para la construcción de la hostería.

Se busca que la parroquia El Laurel deje de ser un lugar poco conocido tanto para los turistas nacionales como internacionales. (Véase en la figura 1.)

En conclusión se espera que con la elaboración de este proyecto la parroquia el Laurel pueda tener una infraestructura hotelera y turística para el beneficio de todos sus habitantes.

Este proyecto permitirá que tanto los turistas nacionales como internacionales puedan visitar este hermoso lugar del país para que puedan tener días de descanso y tranquilidad rodeado de la naturaleza.

Teniendo en cuenta los aspectos positivos y negativos; los impactos positivos son superiores que a los negativos , tales como la seguridad, diversión continua, comodidad, y la tranquilidad de pasar las vacaciones en un lugar tranquilo y lleno de naturaleza y fuera del ruido de la ciudad. (Véase en la figura 2.)



Figura 1.



Figura 2.

## CAPITULO II

### 2. Análisis Situacional, Presentación de Resultados y Diagnostico

#### 2.1 Análisis Situacional de la parroquia Laurel

##### 2.1.1 Turismo en el Ecuador

El Turismo en el Ecuador es una fuente de ingresos y de empleo importante para el País por lo que tenemos que aprovechar la gran variedad de lugares turísticos, con una riqueza natural realmente única.

En el Ecuador el Turismo está tomando mucha importancia en las últimas décadas, dentro de la economía del país, el turismo es al día de hoy, junto con el petróleo, el sustento del País. El Patrimonio de este país, basado en la cultura, en playas, y en naturaleza le dan una variedad importante a la hora de disfrutar de sus vacaciones en Ecuador.

Sin duda, el Ecuador es un País con una mega diversidad y posiblemente uno de los más ricos del planeta, pues gracias a sus contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de flora y fauna. Pero el Ecuador no sólo rico en naturaleza es rico en su gente, pues su territorio existen 14 nacionalidades indígenas con costumbres, idiomas y tradiciones múltiples.

El Ecuador tiene un potencial turístico muy grande gracias a su calidez de su gente.

Según La CEPAL, un turista es aquel que realiza viajes y estancias en lugares diferentes a su entorno habitual, por un período inferior a un año, con fines de ocio u otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el

lugar visitado. A su vez, el impacto económico del turismo estará ligado a la cantidad de turistas que visiten el país y la cantidad de dinero que estos gasten durante su visita.

En el caso ecuatoriano, la demanda turística se divide en tres categorías: turismo receptor, turismo emisor y turismo interno. El turismo receptor se refiere al turismo realizado por visitantes no residentes en el territorio económico del país visitado. En este sentido, según cifras oficiales al 2008, Ecuador registró la llegada de 1'005,297 extranjeros al país, siendo 7% mayor en relación al año 2007. De este modo se registró un ingreso de USD 745,2 millones al país, lo cual representó el 1,4% del PIB (USD 54,685 millones) al 2008, generando 96,000 empleos de manera directa. Así, dicho rubro ha demostrado ser tan importante como la inversión extranjera directa en el país, la cual fue solamente USD 228 millones mayor que los ingresos del sector turístico.

Por otro lado, se tiene al turismo emisor, que se refiere a los residentes nacionales que viajan fuera del país. De acuerdo a cifras oficiales al 2008, un total de 815,199 ecuatorianos viajaron fuera del país, reflejando un incremento del 1,7% en relación al año 2007. Los principales destinos fueron: Estados Unidos (24,31%), Colombia (19,94%), Perú (14,66%), España (4,97%), Reino Unido (2,50%) y Alemania (2,41%). Este tipo de actividad registró un egreso de divisas de USD 789,4 millones, lo cual provocó que el sector turístico muestre un saldo negativo de USD 44,2 millones.

Finalmente, el turismo interno engloba a los residentes que viajan dentro del territorio geográfico del país. Así al 2008 recorrieron el país alrededor de 3'027,534 de ecuatorianos, de los cuales el 45% se desplazaron por las rutas entre Quito-Guayaquil-Cuenca. Adicionalmente, en base a la Encuesta de Turismo Interno 2002-2003, la principal preferencia de los turistas para sus actividades fue la diversión con 45,6% (1'214,990), seguida por visitar la naturaleza 26% (695,169) y realizar deportes 12% (326,317).

En este sentido, el actual Gobierno a través del Plan de turismo 2020 (PLANDETUR), ha buscado multiplicar por 2,5 veces la cantidad del turismo receptor, por 2 el turismo interior y por 3,7 veces la generación de divisas por ingresos. Esto aumentando la calidad y el precio de los productos turísticos a través de iniciativas como: Regulaciones por Líneas de Producto Turísticos, Desarrollo del turismo sostenible, Desarrollo del turismo comunitario y patrimonio cultural, entre otros. Sin embargo, dichos objetivos han estado lejos de cumplirse. Esto, debido a una reducción del 4% (970,086 turistas<sup>2</sup>) del turismo receptor en relación al 2008, afectando así también a la generación de divisas, la cual hasta el tercer trimestre del 2009 disminuyó en un 10% (USD 53,4 millones<sup>3</sup>) en relación al mismo período del 2008.

Es así, que el avance de la realidad turística en Ecuador, no dependerá exclusivamente del incremento de los distintos tipos de demanda turística, sino de una adecuada oferta turística apoyada bajo un marco regulatorio estable, el cual permitirá tanto el desarrollo del sector como el de su demanda, mejorando así los ingresos y el bienestar de un sector representativo de la economía ecuatoriana.

En conclusión, se puede promover de la actividad Turística siendo responsable con la naturaleza para no dañar el medio ambiente y así tener recursos económicos que beneficien a la sociedad en general.

#### **2.1.1.1 Turismo en El Laurel**

Se creó en el año 1906. Con el tiempo Daule fue desmembrándose el río y dividió al Laurel de Salitre.

Parroquia **El Laurel**, alusivo al árbol de madera Laurel. En el año 1939 se creó la primera capilla se hizo el asentamiento poblacional en honor al señor de las aguas y fue creando una tradición en Laurel teniendo la capilla 71 años.

Hace 24 años el 30 de Agosto de 1986 se creó la parroquia eclesiástica Santa María de Laurel. En su cabeza cantoral 8636 habitantes. Laurel se divide en recintos y todavía se conservan haciendas.

La financiación de proyectos la mayor parte se han hecho por la ONG (organizaciones no gubernamentales) del exterior de Alemania y suiza, estas inversiones extranjeras han intervenido por medio del Párroco Lothard Zagst de la parroquia Laurel.

Hay entidades públicas como las juntas parroquiales, tendencia política. Laurel hace 15 años atrás a tenido cambio en su estructura.

Posee 3 playas, pesca recreativa, siembran alimentos como sandias, ciruelas, mango y su fuerte la siembra de arroz. El río es un atractivo muy fuerte para el turista quien lo visita.

Fiestas patronales de Santa María de Laurel es la semana cultural se realizan actividades bailes públicos que es acudido por los turistas.

En sus cambio de infraestructura apoyada por las organizaciones no gubernamentales extranjeras hay escuelas, hospital pero de escasos recursos, maternidad, existe un centro de capacitación de jóvenes en la fundación Hermano Miguel Luna creada por el párroco de la parroquia en el que se enseña, computación, manualidades, cerrajería para que los jóvenes puedan tener su profesión y seguirse preparando.

La cultura de Laurel lo que más destaca es el rezago de Huancavilca, en Daule tienen una Tola indígena un cementerio indio histórico enterrado que se encuentra ubicado en la Loma del cerro.



En estos últimos 25 años la parroquia Laurel a alcanzado un desarrollo y vía de acceso de primer nivel, hay una conexión de Guayaquil a Laurel de 40 minutos el poder de visitar lugares turísticos y de variedad.

La parroquia Laurel es un lugar rico por su diversidad, cultura en su gente y por sus productos le hace falta de información de la zona y muchos turistas no tienen conocimiento de este lugar. Por ese motivo se lo quiere hacer conocer al turista, hacerlo sentir cómodo y que pueda disfrutar de las actividades que ofrece la parroquia tanto en cultura como turístico.

En la parroquia laurel se pueden realizar diferentes actividades de esparcimiento como son los paseos a caballos poder visitar las haciendas del lugar y sobre todo gozar de la tranquilidad y naturaleza que ofrece el lugar.

## **2.1.2 Análisis del Entorno**

### **2.1.2.1 Identificación geográfica**

**EI CANTÓN DAULE** se encuentra ubicado al noreste en la cuenca baja de la provincia del Guayas. Daule esta dividido geográficamente en 6 Parroquias.

**Urbanas:** Daule y La Aurora.

**Rurales:** Juan Bautista Aguirre (Los Tintos), Laurel, Enrique Baquerizo Moreno (Los Lojas) y Limonal.

Además posee 150 Recintos. La parroquia rural “El Laurel” que pertenece a la jurisdicción del cantón Daule está ubicada a 55 kilómetros aproximadamente de la capital de la provincia de Guayas. La parroquia ocupa una extensión aproximada de 35 km<sup>2</sup>.

El clima es cálido, con temperaturas que oscilan entre los 25 y 31 grados C. En el año existen dos estaciones: la lluviosa que va de diciembre a mayo; ésta es húmeda y caliente; y, la seca el resto del año.

### **2.1.2.2 Identificación Demografía**

Según datos del INEC la población es de 8636 habitantes.

Parroquia **El Laurel**, alusivo al árbol de madera Laurel.

La actividad productiva que se realiza en la parroquia Laurel son los sembríos de arroz, sandía, mangos, ciruelas.

La parroquia Laurel cuenta con los servicios básicos adecuados para beneficios de sus habitantes.

### **2.1.2.3 Temporadas altas y bajas de turismo**

**Temporadas altas:** Debido al régimen escolar de la costa los meses de vacaciones son:

- Enero
- Febrero (carnaval)
- Marzo (semana santa)

Dependerá de la fecha indicada en el calendario.

Contando con sus días de feriados:

- Agosto (Fiesta de santa María de laurel)

- Noviembre (Día de los difuntos)
- Diciembre (Navidad y año nuevo)

**Temporada bajas:**

- Abril (Inicio de clases)
- Mayo
- Junio
- Septiembre

Por los turistas extranjeros no habrá problemas ya que ellos llegan al país en cualquier época del año.

## **2.2 Investigación de mercado**

La investigación de mercado permite recopilar datos, interpretarlos para así poder conocer a nuestros futuros clientes.

Se tiene más y mejor información para tomar decisiones acertadas, que favorezcan el crecimiento de la hostería.

Ayuda a conocer el tamaño del mercado que se desea cubrir.

Ayuda a saber cómo cambian los gustos y preferencias de los clientes, para que así la empresa pueda responder y adaptarse a ellos y no quede fuera del mercado.

Define las características del cliente al que satisface o pretende satisfacer la empresa, tales como: gustos, preferencias, hábitos de compra, nivel de ingreso.

### **2.2.1 Objetivo de la investigación**

Para conseguir el objetivo de la construcción de la hostería El Laurel realizamos la investigación de mercado.

Difundir este lugar turístico que posee inmensas riquezas naturales que no han sido disfrutadas en su máxima expresión.

Aumentar la cantidad de turistas tanto nacionales como internacionales.

### **Objetivo Social**

Como principal objetivo es satisfacer las necesidades a los clientes de la hostería El Laurel cumpliendo con los requerimientos exigidos cuando nuestros servicios sean utilizados.

### **Objetivo Económico**

Con la construcción de la hostería se busca obtener un éxito económico para saber con mayor certeza las acciones que se pueden tomar.

### **Objetivo Administrativo**

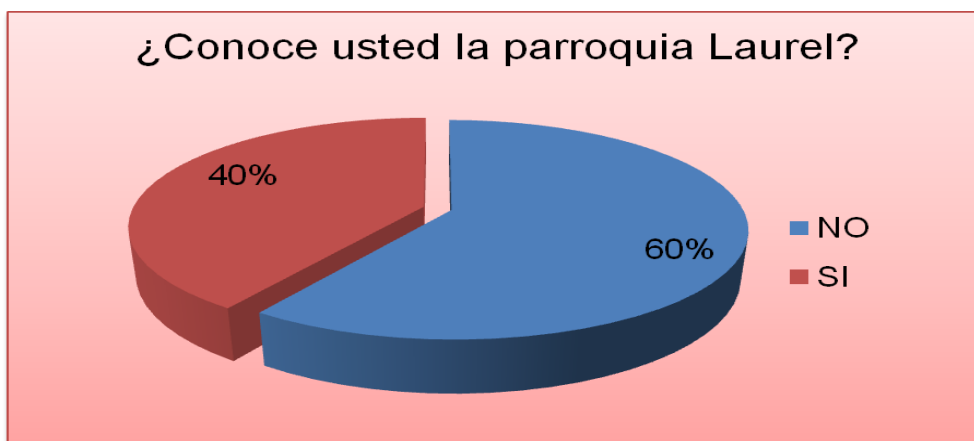
Permite el desarrollo del negocio, mediante la adecuada planificación, organización y control de los recursos y áreas que la conforman, para que cubra las necesidades del mercado, en el tiempo oportuno.

## 2.2.2 Perfil del encuestado

Determinar el perfil de cada turista por medio de preferencias, gustos y personalidad.

## 2.2.3 Análisis de resultados

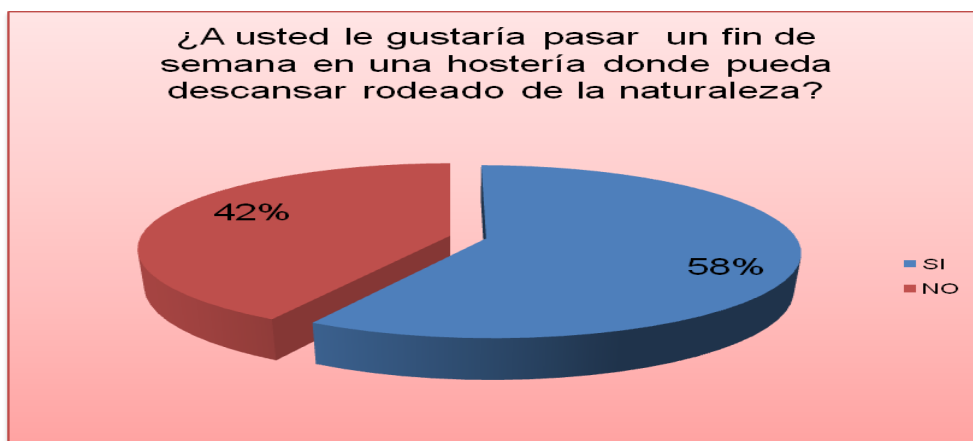
Grafico 1



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

De las personas encuestadas 63 (40%) dijeron que si conocen la parroquia El Laurel y 93 (60%) personas dijeron que no conocen.

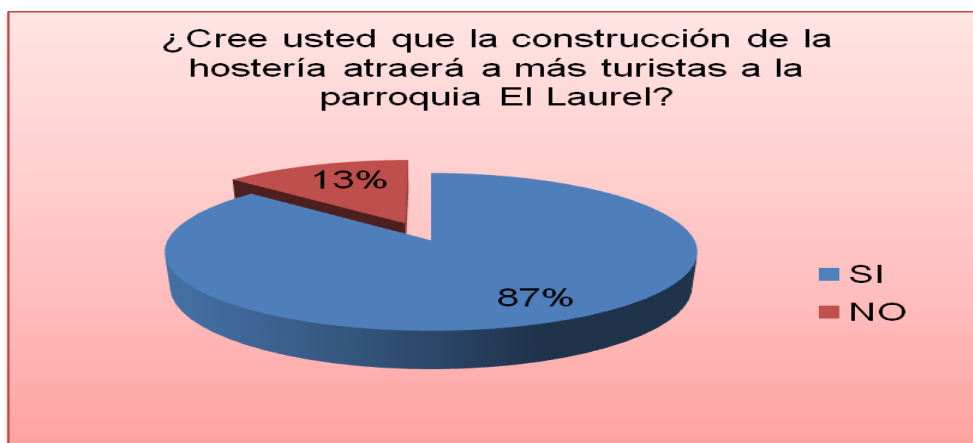
Gráfico 2



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

Las personas encuestadas 91 (58%) personas dijeron que les gustaría descansar rodeado de la naturaleza y las 65 personas (42%) restantes dijeron que no.

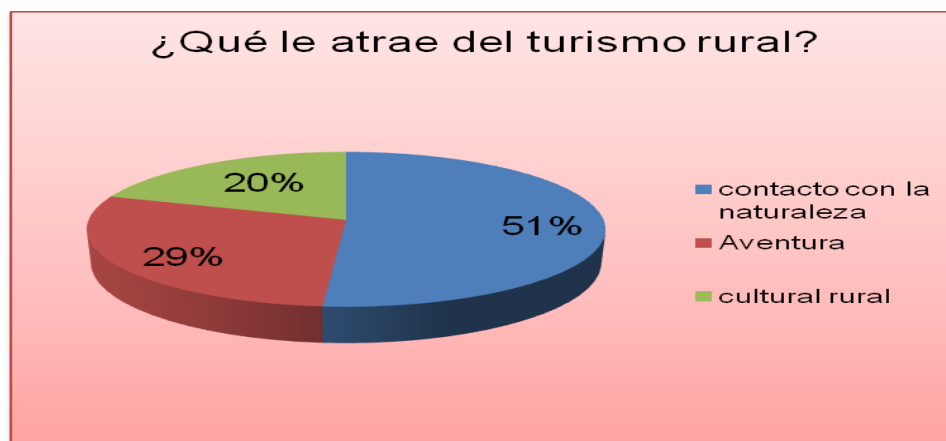
Grafico 3



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

De las personas encuestadas 135 (87%) dijeron que si, la construcción de la hostería atraerá a más turistas a la parroquia El Laurel y 21 (13%) personas dijeron que no atraerá a los turistas.

Gráfico 4



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

De las personas encuestadas 80 (51%) le gusta el contacto con la naturaleza 45 (29%) les gusta la aventura, la adrenalina y el 31 (20%) prefiere observar y conocer la cultura que tiene la parroquia.

Gráfico 5



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

De las personas encuestadas 140 (90%) dijeron que si ayuda mucho los medios de publicidad para la hostería de la parroquia El Laurel y 16 (10%) personas dijeron que no.

Gráfico 6



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

Las personas encuestadas 135 (87%) dijeron que si les gustaría y las que dijeron que no les gustaría fueron 21 (13%).

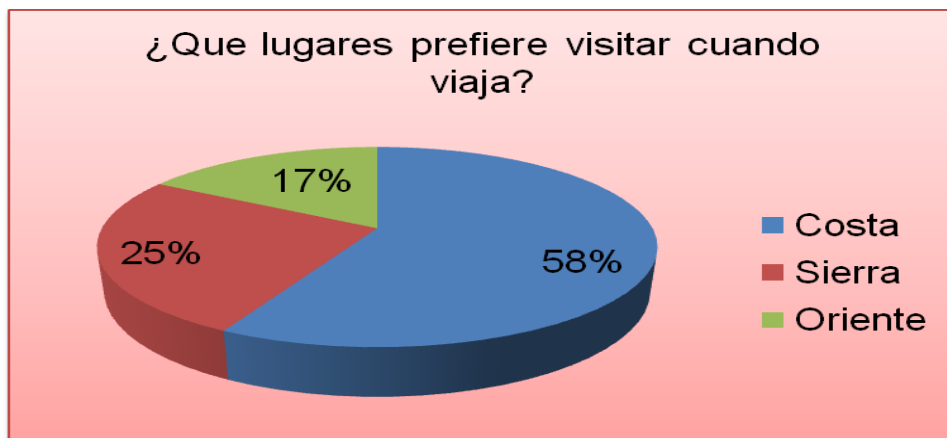
Gráfico7



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

De los encuestados; 88 (57%) contestaron relajación; 41 (26%) de aventura; y 27 (17%) respondieron que les gustaría realizar otro tipo de actividad.

Gráfico 8

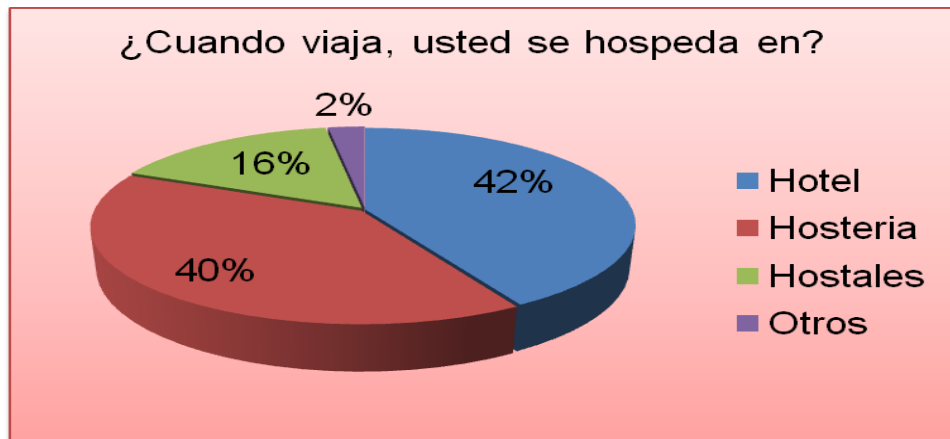


Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa



De las personas encuestadas 90 (58%) prefieren viajar a la costa, 40 (25%) dijeron en la sierra y 26 (17%) dijeron el oriente.

Gráfico 9



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

De las personas encuestadas 65 (42%) personas contestaron que se hospedan un hotel, 62 (40%) en una hostería, sólo 25 (16%) respondieron en hostales, 4 (2%) personas en otros.

Gráfico 10



Elaborado: Cindy Pérez e Iliana Ulloa

Del total de los encuestados, 90 (58%) estarían dispuestos a pagar 20 dólares; 45 (29%) estarían dispuestos a pagar 25 dólares; mientras que solo 21 (13%) personas pagarían 30 dólares por noche.

#### **2.2.4 Conclusiones**

De acuerdo con la investigación realizada en la ciudad de Guayaquil, las personas encuestadas en los lugares del Terminal Terrestre, y centro comerciales, se puede destacar que la realización de una hostería construida en la parroquia Laurel ayudara al crecimiento tanto económico, social y cultural del lugar. Con esto se contara como instrumentación y apoyo de guía las publicaciones escritas, guías turísticas, se atraerá al turismo tanto extranjero como nacional a las costas de nuestro país un ambiente cálido, acogedor y rodeado de lindos paisajes y lugares antiguos de la parroquia ya que eso es la parte principal que los identifican como pueblo, algo típico del lugar.

En la parroquia El Laurel, el turismo ayudara mucho para el beneficio de sus pobladores como a los turistas que la visiten porque no solo se llevaran un recuerdo sino lo más importante haber compartido experiencias, aventuras y conocer lugares que hace distinto a sus culturas.

En conclusión, las encuestas son muy importantes para el proyecto ya que nos dan la pauta para continuar con el desarrollo normal de este trabajo investigativo.

Es trascendente lograr obtener buenos resultados de las encuestas ya que así se podrán realizar cambios en beneficios del proyecto que se está proponiendo.

## Capítulo III

### **3. Diseño Estratégico para el Desarrollo Turístico de la parroquia El Laurel en el Cantón Daule.**

Con la creación de este proyecto se busca incrementar de manera sostenible el nivel de turistas tanto nacionales como internacionales en el país.

Mejorar los servicios turísticos que ofrece el país para contribuir con el desarrollo económico y social del mismo.

Difundir a su máxima expresión este lugar turístico que posee una gran riqueza natural que no ha sido visitada ni disfrutada al máximo por los turistas nacionales y extranjeros.

Es muy importante ofrecer servicios de excelente calidad a los turistas para que ellos se sientan satisfechos de los servicios que se ofrecen en la hostería El Laurel.

En conclusión con este proyecto se espera contribuir con el desarrollo Turístico de la parroquia El Laurel y así lograr que esté sea conocido como un lugar turístico tanto por los turistas nacionales como internacionales.

Nuestro proyecto se va realizar con el financiamiento

#### **3.1 Impacto Social**

Como lo demuestran las estadísticas la afluencia de turistas que visitan nuestro país va creciendo constantemente.

El Turismo en el Ecuador es una fuente de ingresos y de empleo importante para el País por lo que tenemos que aprovechar la gran variedad de lugares turísticos, con una riqueza natural realmente única.

El turismo representa una alternativa real y potencial de desarrollo por sus reconocidos beneficios en el área económica, ambiental y social.

El propósito de nuestro proyecto es mejorar la calidad de vida de los pobladores de la parroquia El Laurel, a través de nuestra hostería ya que recibirán capacitaciones, que les servirán de mucha ayuda para mejorar la atención que se les brindara a los turistas.

Durante la realización de nuestro proyecto se recopiló y analizó información de carácter demográfico, económico y social que nos sirvió de mucha ayuda para poder llegar a la conclusión que este proyecto si es factible y rentable.

En conclusión con el Diseño Estratégico de Desarrollo Turístico de la parroquia El Laurel lo que buscamos es el progreso de los habitantes de está hermosa Parroquia que había sido olvidada por años por diferentes organismos gubernamentales.

A través de nuestro proyecto incrementaremos el empleo y el desarrollo Turístico de está Parroquia para beneficios de todos sus habitantes por medio del incremento de turistas nacionales y extranjeros.

### **3.2 Barreras de Entradas**

#### **Diferenciación de Producto**

Nuestra hostería El Laurel va a tener obstáculos para entrar en el sector hotelero ya que existen enormes fuerzas económicas que tratan de lograr un lugar en el mercado hotelero, y otros hoteles que nos llevan ventaja en la identificación de la

marca, la publicidad, el servicio postventa, nuestros competidores poseen una importante fortaleza en estos aspectos.

### **Desventajas de Costo Independientes**

Este es un punto importante que nuestra hostería debe tener en cuenta ya que nuestros competidores cuentan con la experiencia, aprendizaje y todo esto representa una ventaja competitiva muy importante para ellos, y difícil de equilibrar para nosotros.

### **Gobierno**

En el caso de nuestro sector las políticas Gubernamentales de manera directa o indirecta pueden influir para el desarrollo del turismo. Por medio de políticas de Gobierno que dificulte la llegada de turistas al país, en ciertos aspectos como es la falta de seguridad, la carencia de consenso político, la inseguridad jurídica.

### **3.3 Barreras de Salida**

Estas barreras son de carácter económico, estratégico y emocional que mantienen dentro de un ámbito a compañías en competencia aunque los rendimientos sean bajos.

### **Activos fijos con alta especialización**

Nos encontramos con una alta barrera de salida en el sector turístico por la alta incidencia del valor de los activos fijos.

### **Altos costos fijos de salida**

Al retirarse del sector turístico se deben afrontar demasiados costos para salir del mismo. Estos pueden ser liquidaciones de mano de obra.

### **Barreras emocionales**

Para los fundadores de la empresa a veces es muy difícil desprenderse de su negocio que ellos mismos crearon.

### **3.4 Plan de marketing**

En el plan de marketing vamos a detallar las acciones necesarias para alcanzar un Objetivo específico en el área de mercadeo es muy importante para el desarrollo de nuestro proyecto.

El plan de marketing nos va ayudar a conseguir con el proyecto, lo que costará, el tiempo y los recursos a utilizar para su consecución y detallar todos pasos que han de darse para alcanzar nuestros objetivos propuestos. También puede abordar los aspectos legales, técnicos y sociales del proyecto.

Es muy importante que el plan de marketing este bien estructurado y organizado ya que nos será más fácil saber con quienes competimos, conocer a nuestros posibles clientes y controlar los instrumentos del marketing que se van utilizando.

En el plan de marketing vamos aplicar estrategias de precios, políticas de ventas, promoción y publicidad, canales de distribución, servicio de post venta y garantía.

El plan de marketing nos va ayudar a que tengamos más turistas, de esa manera podemos lograr cumplir los objetivos planteados al comienzo de este proyecto lo cual nos llenaría de muchas satisfacciones ya que así podríamos contribuir con el incremento turístico que estamos buscando al realizar el diseño estratégico para el desarrollo turístico de la parroquia El Laurel.

El plan de marketing es fundamental en nuestro proyecto ya que es necesario que tenga una buena organización para poner definir hacia donde queremos ir y cual es nuestra meta. También nos ayudará para que nuestro personal comprenda mejor que es lo que queremos lograr, incluso nos permite aprovechar las oportunidades y además un plan de marketing nos permite resaltar los problemas y determinar la mejor forma de actuar ante ellos.

### **Objetivos Financieros**

- Realizar los estudios financieros para obtener rentabilidad con la creación de la hostería El Laurel.
- Determinar el monto de la inversión necesario para poder desarrollar este proyecto.
- Determinar el período de recuperación de la inversión.

### **Objetivos del Marketing**

- Analizar las fortalezas y debilidades de la hostería para que se convierta en el lugar de preferencia por los turistas.

- Realizar la segmentación del mercado y definir nuestro mercado meta.
- Formular un plan de marketing para posicionar a la hostería El Laurel como un lugar de preferencia por los turistas nacionales y extranjeros durante su visita a la parroquia El Laurel.

#### **3.4.1 Misión**

La hostería tiene como misión atender las necesidades de alojamiento de los turistas nacionales y extranjeros, proporcionando servicios de excelente calidad respetando el medio ambiente.

#### **3.4.2 Visión**

La visión de la hostería es lograr un continuo crecimiento en la industria del turismo, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal para nuestros empleados y buscar beneficios para el desarrollo turístico de la parroquia Laurel.

#### **3.4.3 Nombre**

El nombre que tendrá la hostería es “El Laurel” se escogió ese nombre en honor a la parroquia obteniendo así un nombre corto, fácil y atractivo de recordar para los turistas.

#### **3.4.4 Slogan**

**“Disfruta de un encantador ensueño en El Laurel”**



### 3.4.5 Logotipo



### **3.4.6 FODA**

#### **Fortalezas**

- Satisfacer las necesidades de los turistas.
- Abundancia de recursos naturales.
- Potencial de interés turístico.
- Mano de obra barata.
- Biodiversidad

#### **Oportunidad**

- Ofrecer fuentes de empleo para los habitantes de la parroquia Laurel.
- Amplios espacios naturales que pueden ser aprovechados en actividades recreativas por los turistas.
- Poca competencia.
- Buen estado de las vías que conducen al lugar.
- Situación geográfica privilegiada.

#### **Debilidades**

- Falta de promoción del lugar.

## **Amenazas**

- Deterioro del medio ambiente.
- Lugar poco conocido.

### **3.5 Segmentación del mercado**

Con la segmentación del mercado se busca nuevas oportunidades en el mercado para conocer lo que realmente necesita el consumidor. Es un elemento decisivo para el éxito de la hostería es segmentar adecuadamente el mercado.

En nuestro proyecto se va aplicar la segmentación demográfica ya que se utiliza con mucha frecuencia y está muy relacionada con la demanda y es relativamente fácil de medir.

#### **3.5.1 Estrategia de posicionamiento**

La estrategia de posicionamiento es muy importante en el área del turismo por ese motivo la hostería busca quedarse en la mente del consumidor distinguiéndose por su excelente calidad en el servicio, precio e imagen.

El servicio de calidad, personal capacitado, y se ofrecen diferentes actividades para el entretenimiento de los turistas.

Como la hostería va a estar ubicada en un lugar campestre rodeado de mucha naturaleza esto permitirá el total descanso, comodidad y diversión de los turistas.

El posicionamiento de la “**La Hostería El Laurel**” se centrará en la **diferenciación** del servicio personalizado, entorno natural, es decir, brindaremos servicios adicionales a los de un hotel, no sólo hospedaje sino actividades de eco-turismo y de aventura relacionadas con la naturaleza, y todas las comodidades propias de una hostería como alimentación y lugares de entretenimiento, para que su estadía en nuestra hostería El Laurel sea inolvidable e incomparable a la de otros hoteles de la zona, y así convertirnos en su primera opción al momento de tomarse unos días de descanso fuera del ruido y del stress de la ciudad.

### **3.5.2 Selección del mercado meta**

El mercado meta de la hostería son los turistas nacionales y extranjeros de todas las edades, que buscan descansar en un lugar tranquilo lleno de armonía y a la vez pueden realizar diferentes actividades para su distracción.

El mercado al que se dirige el proyecto será en cuanto a su uso final, para la distracción y recreación que se puede brindar en un negocio de hostelería, especialmente del tipo vacacional en el que se ofrece actividades de eco-turismo, aprovechando la naturaleza que caracteriza a la parroquia El Laurel. Nuestro servicio será dirigido a un grupo de personas, ya sean familias o amigos.

### **3.5.3 Planteamiento de la Estrategia**

Las estrategias que va aplicar la hostería es la siguiente:

Para atraer a los turistas:

- Mejor tarifa disponible en cada momento.

- Promociones de fin de semana:

\* Entre las personas que nos visiten habrá un sorteo donde el ganador tendrá como premio un fin de semana para dos personas en nuestras instalaciones con todos los gastos pagados.

- Entretenimiento:

- Paseos a caballo por los senderos de nuestras instalaciones.

- Visitas a las haciendas de arroz para conocer el proceso que realizan las apiladoras.

- Disponemos de una piscina con una gran área de esparcimiento para adulto y niños.

- Discoteca para en entretenimiento de nuestros clientes.
- Cancha de futbol.
- Medios de publicidad.

### **3.6 Plan operativo**

Para el plan operativo se utilizaran las variables conocidas en el marketing como son las llamadas 4P.

#### **3.6.1 Producto: Hostería El Laurel**

Nuestra oferta de servicios es brindar calidad de servicios como hostería, y así diferenciarnos de la competencia, y esto se logrará en base a nuestras instalaciones físicas, personal capacitado y material de comunicación y promoción.

**“La hostería El Laurel”** también ofrecerá confort, buen gusto, descanso, relajación, contacto con la naturaleza y convivencia familiar junto a una cultura diferente.

#### **Característica de la hostería:**

- 4 cabañas campestres equipadas con TV cable, baño privado y agua caliente.

- Restaurante con carta típica (comida local).
  
- Bar abierto.
  
- Discoteca.
  
- Salón para eventos.
  
- Parqueadero
  
- Cancha de futbol
  
- Piscina para niños y adultos.
  
- Juego de mesa, mesa de billar.
  
- Tarifas especiales para grupos de 25 o más.
  
- Los impuestos correspondientes.

\* Los precios no incluyen alimentación.

\* Solo niños de 1 a 3 años no pagan.

### **Servicios incluidos en la tarifa**

- Baño privado.
- Televisión por cable.
- Toallas, jabón.
- Información turística.
- Servicio de limpieza a diario.
- Acceso al área de la piscina, las hamacas y perezosas.
- Acceso a sala de billar y juegos de mesa.

### **Servicios opcionales**

- Servicio de bar y bebidas alcohólicas.
- Discoteca.
- Restaurante.



- Bar abierto.

### 3.6.2 Precio

Se usarán precios cómodos para los turistas, pero a su vez se brindará un servicio de excelente calidad.

En la determinación del precio de nuestros servicios se consideró que debido a que nuestra estrategia está enfocada en la diferenciación, ya que ofrecemos servicios de calidad, debemos de establecer precios que nos ayuden a cubrir los costos para poder satisfacer las necesidades del turista más exigente, por lo que nuestros clientes meta tendrán el poder adquisitivo suficiente para acceder a nuestros servicios.

**Los parámetros que se utilizaron para establecer los precios fueron:**

**Forma de determinarlo:** El precio está calculado en función de los costos fijos y variables de la hostería, rendimiento esperado del inversionista, precios de la competencia nacional, así como también influyeron la situación política y económica del destino turístico y las temporadas altas y bajas del negocio.

- **Periodo de pago:** Los clientes podrán pagar en efectivo o con tarjetas de crédito.

### 3.6.3 Plaza

Se ubicaría en una zona estratégica de la parroquia Laurel.

Confortante restaurante con vista al río donde nuestros huéspedes podrán degustar deliciosos platos típicos de la zona.

La hostería tendrá un salón para eventos sociales especiales.

También se consideró la posibilidad de participar de las actividades de promoción turística organizadas a nivel nacional, como ferias, exposiciones, conferencias entre otros eventos.

### 3.6.4 Publicidad

Debido a la alta influencia que ejerce la comunicación en las ventas. Es muy importante que se utilicen los medios adecuados para dar a conocer a **“La Hostería El Laurel”** a sus clientes potenciales.

Para la mezcla promocional, se utilizarán las siguientes, por considerarlas las más óptimas para comunicar nuestros servicios:

-Radio

-Prensa escrita

-Guía turísticas

-Trípticos

### **3.7 Análisis situacional del entorno de la hostería**

#### **3.7.1 Clientes**

El cliente es el eje fundamental sobre el que gira el negocio. El cliente es el consumidor, aquel que realiza el desplazamiento y hace uso de los servicios contratados. Es a él a quien la empresa turística debe satisfacer, a quien se le debe ofrecer calidad y quien puede beneficiar a la empresa.

La decisión de consumir un producto o servicio u otro depende de muchos factores, por ejemplo: la cultura o la clase social, la familia, al que se pertenece, el status social, la edad, la ocupación, el estilo de vida, las creencias, etc.

La calidad, la adecuación del servicio a las expectativas y la satisfacción de los clientes (teniendo en cuenta los costos), es uno de los puntos en los que se fija el consumidor. Cuando un cliente recibe la información del servicio que ha comprado a través de la imagen que tiene de la empresa, las promociones o el precio, crea sus propias expectativas con respecto al tipo y calidad del servicio que va a recibir. Un incumplimiento de esas expectativas supondrá para el cliente la decepción.

Los clientes de la hostería serán los turistas nacionales e internacionales a los cuales se les brindará un gran recibimiento, la hostería les brindara un servicio de excelente calidad para que se sientan cómodos y relajado.

La hostería les ofrecerá seguridad a los turistas para que así puedan tener unos días de descanso en medio de la hermosa naturaleza que ofrece el lugar.

Por este motivo nuestra hostería va dirigido ha satisfacer las necesidades de alojamiento para los turistas que nos hacen el honor de visitarnos.

Nuestra hostería cuenta con una gama de servicios y actividades recreativas que pueden ser tomadas en cuenta por los empresarios para realizar sus integraciones y eventos sociales con sus empleados.

La hostería está en capacidad de recibir también a grupos de colegíos.

### **3.7.2 Proveedores**

Se tendrá un cierto poder de negociación con respecto a la mayoría de estos, pues en este mercado van a existir una cantidad de oferentes, por lo que puede resultar fácil obtener mejores precios.

Como principales proveedores de la hostería tenemos:

Comida: La española; Pronaca S.A.

Bebidas: Ambev S.A.

Sábanas: Teresita S.A

Utensilios de limpieza: Plastiflex

### **3.7.3 Sustitutos**

El sector hotelero, tiene como sustitutivo los hostales, camping, apartamentos de alquiler, pensiones, casas rurales, albergues, etc.

También se pueden destacar los apartamentos de alquiler o casas de alquiler. Son otra forma de turismo que compite con los hoteles dado que también se ofrece alojamiento y posibilidad de comidas.

Todos estos sustitutos mencionados, lo más importante es el servicio y la calidad que se le está ofreciendo al turista eso es lo que hace que el turismo crezca en nuestro país.

### **3.7.4 Competencia**

La hostería no tiene competencia directa ya que no existe ningún hotel en la parroquia Laurel lo que permitirá que sea la primera hostería que se puede construir en la zona.

## **3.8 MODELO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

### **Misión y Metas Principales**

### **Análisis Interno**

#### **Fortalezas:**

- Satisfacer las necesidades de los turistas.
- Abundancia de recursos naturales.
- Potencial de interés turístico.
- Capacitación de las personas.
- Mano de obra barata.
- Biodiversidad.

**Debilidades:**

- Falta de promoción del lugar.

**Análisis Externo**

**Oportunidades:**

- Ofrecer fuentes de empleo para los habitantes de la parroquia Laurel.
- Amplios espacios naturales que pueden ser aprovechados por los turistas.
- Poca competencia.
- Buen estado de las vías que conducen al lugar.
- Situación geográfica privilegiada.

**Amenazas:**

- Deterioro del medio ambiente.
- Lugar poco conocido.

**Selección Estratégica.**

**Estrategia a nivel de Negocio.**

Estrategia de Posicionamiento debe ser una **Estrategia de Posicionamiento por DIFERENCIACIÓN**, aprovechando las ventajas competitivas de:

- Entorno natural.
- Servicio personalizado.

### **Estrategia a nivel Funcional**

A través de la estrategia a nivel funcional busca mejorar la efectividad de operaciones funcionales dentro de la empresa, tales como: marketing, manejo de materiales, desarrollo del recurso humano.

Con esta estrategia se busca lograr niveles superiores de calidad y procesos eficaces y eficientes para conseguir que la hostería obtenga los mejores resultados.

### **Estrategias de Crecimiento.**

#### **Recursos Humanos y Capacitación:**

- Ofrecemos salarios equitativos y no discriminatorio.
- Recompensar el desempeño, tener horarios flexibles para estudiantes.
- Proporcionarles una capacitación apropiada sobre la satisfacción al cliente.

#### **Responsabilidad Social y Actitud Ciudadana con la Comunidad:**

- Asumir un papel activo en la Comunidad.



- Promover la diversidad de la fuerza laboral.
- Adoptar y fomentar prácticas ambientalmente amistosas.

### **Implementación de la Estrategia.**

#### **Diseño de una Estructura Organizacional.**

Es muy importante para la organización poder diseñar una estructura implica asignar responsabilidad de tareas y autoridad para la toma de decisiones dentro de una organización

#### **Diseño de Sistemas de Control.**

Se va establecer sistemas de control organizacional, para evaluar de la mejor manera el desempeño y como controlar las acciones de subunidades.

#### **Adecuación de la Estrategia, Estructura y los Sistemas de Control**

Para tener éxito dentro de la organización es importante lograr una combinación apropiada entre la estructura y sistemas de control para así conseguir una nueva estrategia para mejorar en el ambiente competitivo.

La empresa tiene que tratar de ajustar las diversas formas de estructura y control a la estrategia.

### **Manejo del conflicto, Política y el Cambio.**

Este un punto de vital importancia dentro de la estructura de la empresa ya que los trabajadores deben tener claro las estrategias que se deben aplicar para alcanzar los objetivos de la compañía.

### **Conclusión.**

El Diseño Estratégico es un proceso permanente, que debe ser evaluado por los altos funcionarios de la organización para que se cumpla con todos sus requerimientos para beneficio de la empresa y de sus trabajadores.

### **3.9 Estudio Técnico del Proyecto.**

#### **3.9.1 Dimensión del Terreno.**

El terreno donde va a estar ubicada nuestra hostería tiene una medida aproximada de 5000 metros cuadrados el cual tendrá 200 metros cuadrados de construcción sólo para la hostería.

En el restaurante tendrá 100 metros cuadrados al igual que la discoteca. El parqueadero tendrá una explanada de 500 metros cuadrados. El salón para eventos tendrá una dimensión de 130 metros cuadrados, la cancha de fútbol tendrá una dimensión de 300 metros cuadrados.

### **3.9.2 Localización.**

Nuestro Proyecto se desarrollará en la parroquia. El Laurel del Cantón Daule, la cual está ubicada a 55 kilómetros aproximadamente de la capital de la provincia de Guayas. La parroquia ocupa una extensión aproximada de 35 km<sup>2</sup>.

El terreno de la hostería tiene diversas áreas bien distribuidas, el título de propiedad, que es expedido por el registro de propiedad del cantón Daule.

La zona donde se encuentra ubicado el terreno, está bien ubicado ya que se encuentra al pie del carretero.

Entonces tenemos como conclusión que este sector es adecuado para la construcción de la hostería El Laurel por la situación geográfica y la naturaleza que ofrece el lugar para la distracción de los turistas nacionales como internacionales.

### **3.9.3 Construcción y adecuación**

El terreno es idóneo para la construcción de la hostería El Laurel, el terreno tiene espacios verdes y está lleno de naturaleza donde también se pueden construir zonas de esparcimientos para los turistas de todas las edades.

Además cuenta con el río que le da vitalidad y atractivo a la hostería El Laurel y donde se le puede ofrecer al turista poder acampar a orillas del río donde pueda disfrutar de la tranquilidad y de la hermosa vista que ofrece el lugar.

La construcción de la hostería se va realizar en forma de cabañas con materiales de madera, caña y cadi para el techo ya que es un material muy resistente al agua y al sol.

La decoración de la hostería es en estilo rústico.

La hostería contará con zonas bien distribuidas como son:

- Restaurante.
- Discoteca.
- Paseos a caballo.
- Salón para eventos.
- Cancha de futbol.

### **3.9.4 Evaluación social y ambiental.**

#### **3.9.4.1 Impactos positivos y negativos.**

##### **Impactos positivos.**

- La hostería El Laurel permite estimular el turismo nacional como internacional esto se puede lograr gracias a las bondades que ofrece este lugar maravilloso y lleno de tranquilidad. Además, brindaremos calidad en el servicio hotelero y turístico lo cual

servirá para beneficios de la parroquia y sus habitantes ya que podrán obtener un empleo en nuestra hostería.

- Con la construcción de nuestra hostería se generarán también diversas actividades para el entretenimiento de nuestros huéspedes como es pasar un día de camping, pueden ocupar todas nuestras instalaciones como son: la piscina, la discoteca, los paseos a caballo, la discoteca, y los juegos infantiles para los niños. Esto logrará que la parroquia pueda llegar a ser reconocida por los turistas tanto nacionales como extranjeros y así poder tener un mejor atractivo para los turistas.

- Brindar seguridad en nuestra hostería es muy importante para los turistas ya que se van a sentir seguros en nuestras instalaciones y también contamos con garaje propio.

- Una construcción responsable y eficiente con el hábitat son aspectos prioritarios para nuestra hostería. El diseño debe ser sustentable. Tiene que ir más allá de lo estético, es decir, elaborado con consciencia de saber que con la obra se aporta a la comunidad y a su vez ayuda a cuidar el medio ambiente.

### **Impactos negativos**

- Podemos ver como un impacto negativo en la construcción de la hostería El Laurel es el ruido ya que los habitantes de la parroquia gozan de una tranquilidad y armonía y la construcción de la hostería podría perturbar su serenidad.

### **3.9.5 Higiene y seguridad de la hostería**

Es muy importante para la hostería El Laurel contar excelente limpieza para que nuestros huéspedes se sientan en un ambiente limpio y agradable.

Para lograr que la hostería este limpia y ordenada se necesita contar con conserje, jardinero, mucama.

La seguridad es un factor muy importante para la hostería ya que de debe ofrecer todas las garantías para un hospedaje seguro para nuestros huéspedes.

### **3.9.6 Aspectos legales.**

#### **Afiliarse a la Cámara Provincial de Turismo:**

- Cédula de identidad de los representantes legales.
- Copia del registro único de contribuyentes del establecimiento.
- Copia de los nombramientos de los representantes legales, inscritos en el registro mercantil.
- Solicitud debidamente llena.

### **Requisitos Generales:**

- Afiliación al CAPTUR del Guayas, se debe solicitar a la subsecretaría del Turismo, el registro del turismo.
- Se debe concluir el trámite y se debe obtener la licencia única de funcionamiento en el municipio.
- Se deberá entregar la copia del registro y el pago de la tasa por la licencia única de funcionamiento en el CAPTUR del Guayas.

### **Objetivo/Acerca del trámite:**

Toda persona natural o jurídica que ejerza habitualmente actividades comerciales, industriales o financieras dentro del cantón, está obligada a obtener su Registro de Patente Municipal. Igual obligación tendrán incluso aquellas personas exentas por ley, del pago del impuesto de patentes.

No están obligadas a obtener Registro de Patente Municipal, las personas que se hallen en el libre ejercicio profesional.

### **Antes de Construir.**

Antes inclusive de diseñar los planos arquitectónicos, es recomendable obtener las normativas necesarias.

El registro del solar contiene las medidas reglamentarias con las cuales se deben diseñar los planos. El trámite consiste en lo siguiente:

Pagar tasa del trámite en las ventanillas de recaudaciones (bloque noroeste 2, planta baja) donde se entrega la solicitud correspondiente.

1. Llenar la solicitud y adjuntar a ésta los siguientes requisitos:

- Levantamiento topográfico del solar.
- Firma de responsabilidad técnica.
- Copia de la escritura registrada y catastrada.
- Predios urbanos actualizados.
- Copia de la cédula del propietario.
- Copia del certificado de votación del propietario.

Entregar la documentación en la unidad de Topografía de la DUAR (ventanilla # 52). Allí verificarán los datos y realizarán la medición del predio en un plazo de ocho días a diez días. Luego de este plazo, el interesado debe regresar al Municipio a retirar su solicitud.

### **Requisitos de Construcción.**

Para obtener el registro de construcción se deben seguir los siguientes pasos:

1. Pagar la tasa del trámite en las ventanillas de recaudaciones donde se entregará la solicitud correspondiente.



2. Adjuntar la siguiente documentación: Copia de la escritura de adquisición del predio o carta de autorización notariada para construir sobre terreno ajeno, otorgada por el dueño.

El costo del permiso depende del número de metros cuadrados que tenga la edificación, de su ubicación y del tipo de obra.

Copia de pago de predios urbanos del año en curso:

- 3 copias de los planos arquitectónicos a escala 1:50, 1:100, 1:200 con las firmas del Propietario, proyectista y responsable técnico, con su respectivo sello profesional.
- Si la construcción tiene tres o más plantas, cartas de responsabilidad técnica notariadas de los de suelo, diseños estructurales, sanitarios, eléctricos y telefónicos.
- Copia del carnet profesional del responsable técnico.
- Levantamiento topográfico con la firma de responsabilidad técnica o normas de edificación, si han sido solicitadas previamente.
- Póliza de seguros a favor de terceros por un valor no menor al 8% del presupuesto de la obra, en el caso de edificaciones con 3 o más pisos.
- Aprobación del Cuerpo de Bomberos.

- Copia de las cédulas de identidad del propietario y responsable técnico.
  
- Copia de los certificados de votación del propietario y responsable técnico.

### **Proyecto Urbanístico.**

En estos casos, los interesados deberán dirigirse al Departamento de Control de Urbanizaciones y Usos del Suelo. El proceso para obtener los permisos consta de seis fases:

1. Identificación de normas.
2. Anteproyecto urbanístico.
3. Proyecto urbanístico.
4. Aprobación del Concejo Cantonal, previo al inicio de obra.
5. Autorización de venta de solares.
6. Recepción.

Para la aprobación del proyecto urbanístico el trámite es el siguiente:

1. Pagar la tasa del trámite del 2,5% del salario mínimo vital, en las ventanillas de recaudaciones del bloque noroeste.

2. Entregar en la secretaría Municipal los siguientes requisitos:

- \* Solicitud dirigida al Alcalde con dos copias.
- \* Proyecto urbanístico aprobado por el Departamento de Control de Urbanizaciones y Uso del Suelo.
- \* Certificado de pago de 1,5% de capital en giro.
- \* Recibo de pagos predios urbanos del año en curso.
- \* Carpeta con el presupuestos y cronograma de obra, informes de aprobación del Dpto. de Ingeniería Sanitaria de la dirección Provincial de Salud del Guayas.
- \* Tasa por aprobación del proyecto urbanístico del 2% de acuerdo al avalúo catastral del terreno.
- \* 3 copias del estudio de la red de aguas lluvias y de aguas servidas.
- \* 3 copias del estudio de la red eléctrica.
- \* 3 copias del estudio de la red de agua potable e hidratante.
- \* 3 copias del estudio de vías.

3. Una vez aprobado el proyecto urbanístico por el Concejo Cantonal, el solicitante deberá presentar la tasa por fiscalización de la etapa o sectores de la urbanización que se haya desarrollado, por el 3 % del presupuesto de la obra, y la tasa por servicios técnicos y administrativos.

4. El solicitante deberá estar pendiente del seguimiento del trámite hasta la aprobación del Concejo.

## **Reducir Tiempos de Entrega.**

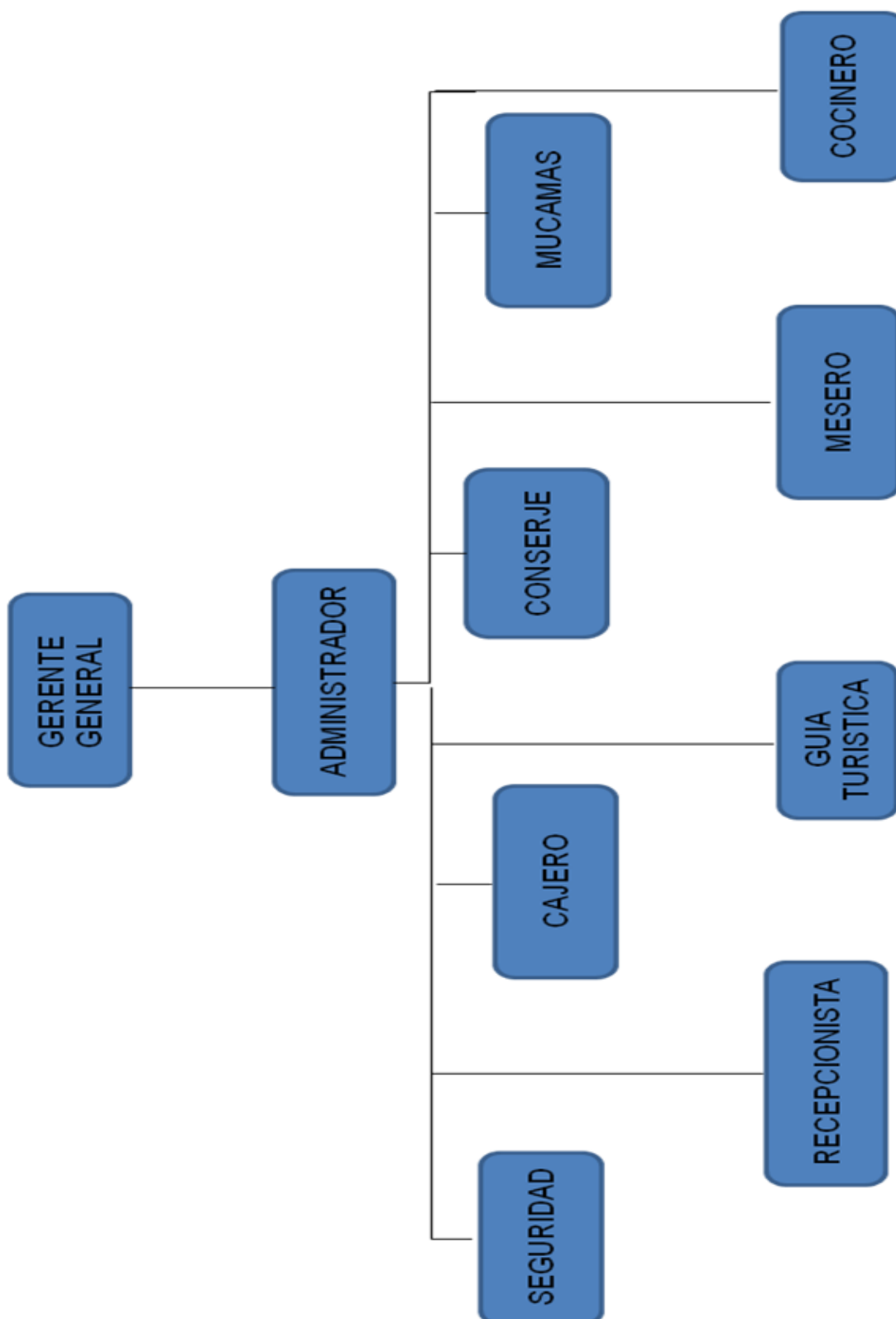
El Municipio de Guayaquil no quiere quedar en desventaja frente al constante crecimiento que tiene la ciudad en cuanto a proyectos inmobiliarios, por lo que varios departamentos están empeñados en simplificar sus trámites. Según Barcia, el Municipio está descontento con los procesos actuales.

“Estamos poniendo todo nuestro esfuerzo para automatizar ciertos servicios, con el propósito de que los usuarios ya no tengan que hacer largas filas”, manifestó.

Como primer paso, están desarrollando un programa piloto que facilitará la consulta del uso del suelo. “La consulta automática del uso del suelo será vital para facilitar y agilizar los trámites, ya que se podrá realizar de manera inmediata desde el lugar de trabajo, únicamente ingresando el código catastral”, explicó. Este nuevo sistema sería el arranque para la mejora de una serie de procedimientos y consultas, siempre pensando en promocionar la inversión inmobiliaria en la ciudad.

Sin embargo, no todos los usuarios se encuentran descontentos con el sistema actual. “El Municipio de Guayaquil ha optimizado sus servicios a través de los años, logrando brindar a sus clientes una atención pronta y eficaz”,

### 3.9.7 Organigrama de la hostería El Laurel.



### **Gerente General.**

El Gerente General de la hostería El Laurel se encargará de dirigir y evaluar la gestión de los Gerentes de cada unidad bajo su dependencia.

Fijación de pautas de coordinación aplicables por las áreas operativas bajo su dependencia, seguimiento y control.

La determinación de las necesidades estándar de insumos, materiales, recursos humanos y económicos por unidad de negocio a efectos de garantizar el mantenimiento operativo de los mismos.

Analizar el presupuesto general de la hostería como una herramienta fundamental para la toma de decisiones.

### **Recepcionista.**

La recepcionista se encarga de recibir a los huéspedes, les asigna su habitación, le da información general acerca de la hostería, hace el registro de entrada del huésped lleva el control de entrada y salida de los huéspedes.

### **Guía Turístico.**

El guía turístico será el encargado de enseñarles a los turistas las atracciones que les ofrece la parroquia el Laurel.

También controlará periódicamente el grupo de turistas que están bajo su responsabilidad.

Tendrá que elaborar los itinerarios a utilizar por los turistas, distribuye el tiempo entre los diferentes puntos de los itinerarios.

### **Administrador.**

El administrador debe ser el encargado de supervisar todas las áreas de la hostería para así lograr el correcto funcionamiento de ésta.

### **Cajero.**

Es el encargado de los cobros a los huéspedes por su estadía en la hostería.

### **Seguridad.**

Es muy importante para la hostería El Laurel contar con seguridad propia por lo que se contratará seguridad privada para tranquilidad de todos los huéspedes de la hostería.

### **Mesero.**

El mesero tiene que estar debidamente presentable con su uniforme, es el que conoce el uso de material y equipo de su departamento.

Se encarga de limpiar las mesas, las charolas y es responsable del correcto montaje de las mesas, conoce el correcto manejo de la loza y cristalería para evitar roturas.

También debe conocer perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.

Debe conocer y aplicar el sistema para escribir las órdenes.

### **Mucama.**

Su trabajo consiste en hacer el aseo general de la habitación, incluyendo el baño. Ordenar las ropas de los huéspedes. Es decir mantener la habitación en perfectas condiciones.

### **Barman.**

Es el encargado de servir al cliente todo tipo de bebidas.

### **Conserje.**

Es el encargado de recibir y dar la bienvenida al huésped, acompañar a los huéspedes a su habitación, controla el ingreso y egreso de personas al hotel y ejerce vigilancia del orden público.



## **Cocinero.**

Es el que se encarga de realizar la comida del restaurante. Determina las tallas de porción, menú para asegurar una calidad uniforme y presentación de comidas.

### **3.9.8 Servicio al cliente.**

El servicio a cliente es muy importante porque es una herramienta de marketing que nos facilitan conocer a nuestra clientela y sus necesidades para ello es primordial contar con los siguientes elementos:

- Contacto cara a cara.
- Relación con el cliente.
- Correspondencia.
- Reclamos y cumplimientos.
- Instalaciones.

El servicio al cliente tiene que ser una rutina incorporada a la tarea habitual y diaria en la hostería. No puede ser una excepción, o algo que “hoy se me ocurrió hacer y mañana no sé.” Para que dé resultados, el servicio debe ser consistente y sobre todo constante.

Por esa razón es fundamental chequear de manera permanente el servicio que se les ofrece a nuestros clientes para así realizar ajustes, correcciones y adaptaciones.

La actitud que deben tener los empleados de la hostería con nuestros clientes es primordial para lograr una excelente atención, buena predisposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo.

Los empleados deben cuidar su apariencia personal, porque la impresión que queremos que se lleven nuestros clientes deseamos que sea la mejor posible.

La presentación de nuestro personal hacia nuestros clientes debe de ser la siguiente:

- Saludar al cliente.
- Tener una sonrisa amistosa y una apariencia impecable.
- Dar su nombre.
- Utilizar preguntas abiertas para conocer las necesidades de nuestros clientes.
- El lenguaje corporal debe mostrar respeto con nuestros clientes.
- La despedida deber ser amistosa y cortés.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes.

Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en los negocios. El principal objetivo de nuestra hostería es conocer y entender tan bien a los clientes, que el servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Es primordial conocer al cliente ya que es la persona más importante de nuestro negocio, es la persona que nos trae sus necesidades y deseos y nuestra misión es satisfacerlo, es merecedor del trato más cordial y atento que le podamos brindar, es alguien que debemos complacer ya que es la fuente de vida de nuestro negocio.

La excelente calidad en la atención con nuestros clientes crea nuevos clientes y mantiene la lealtad con los propios. Todo esto se logra atendiendo bien a nuestros clientes y haciéndoles sentir que ellos son lo más importante para nosotros.

### **3.10 Análisis Financiero**

#### **3.10.1 Inversiones**

La inversión es muy importante porque sirven para adquirir los recursos, sean estos materiales o financieros que van a ser necesarios para la realización de la hostería El Laurel.

La inversión total de la hostería se estima en \$ 49,930.00, que incluye la inversión de activos tangibles, activos fijos y capital de operaciones.

**INVERSIONES DEL PROYECTO**  
**HOSTERIA EL LAUREL**

<b>Inversiones de activos diferidos</b>	
Infraestructura	\$ 15000.00
Instalación eléctrica	\$ 3000.00
<b>Subtotal activos diferidos</b>	<b>\$ 18,000.00</b>
<b>Activos fijos</b>	
Equipos para oficina	\$ 3000.00
muebles y enseres	\$ 8000.00
<b>Subtotal activos fijos</b>	<b>\$ 11,000.00</b>
<b>Total de inversión fija</b>	<b>\$ 29,000.00</b>

**Capital de operación**

El cual se lo obtiene de la siguiente manera:

**CAPITAL DE OPERACIÓN**  
**HOSTERIA EL LAUREL**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>MES 1</b>
Mano de obra directa	\$ 24,240.00	\$ 2,020.00
Costos indirectos	\$ 16,120.00	\$ 1,343.33
Gastos de publicidad	\$ 1,500.00	\$ 150.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 41,860.00</b>	<b>\$ 3,488.33</b>

**3.10.2 Préstamos**

El financiamiento de este proyecto será por medio de un préstamo de \$ 49,930. La tasa de interés utilizada para calcular dichos interés es del 10%. El préstamo será otorgado por el Banco nacional de fomento.

### **3.10.3 Flujo de ingresos.**

El flujo de ingresos que tendrá el proyecto proviene de la venta de los servicios que ofrece la hostería El Laurel. Los precios que tiene la hostería son fundamentales para el desarrollo de este proyecto y son determinantes para éxito de esta empresa.

Los precios que tiene la hostería El Laurel se han fijado de acuerdo al servicio que se ofrece a los huéspedes y están de acuerdo al estudio de mercado que se ha realizado.

Las tarifas corresponden a la prestación de los siguientes servicios:

#### **Hospedaje.**

La tarifa por el hospedaje en la hostería es de \$25,00, el precio incluye servicio de lavandería y actividades diversas como paseos a caballos, bungee dumping, etc.

#### **Alquiler de salón de eventos.**

El salón de eventos está destinado para que sea alquilado para diferentes eventos como son matrimonio, quinceañeras y otras actividades. El precio por el alquiler del salón de eventos es de \$ 300,00 y el precio incluye la decoración para el evento a realizarse.

### **Discoteca.**

Tendrá una tarifa de \$ 5,00. El Laurel para quienes quieran divertirse y pasarla súper bien.

### **INGRESO OPERACIONAL** **HOSTERIA EL LAUREL**

<b>Descripción</b>	<b>%</b>	<b>Año 1</b>	<b>Mes</b>
Hospedaje	19.31	\$ 9,143.67	\$ 761.97
Salón de eventos	15.21	\$ 7,200.00	\$ 600.00
Discoteca	35.48	\$ 16,800.00	\$1,400.00
restaurante	30	\$ 14,205.60	\$ 1,183.80
<b>TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>100 %</b>	<b>\$ 47,352.00</b>	<b>\$ 3,945.77</b>

### **3.10.4 Presupuesto de costos y gastos.**

#### **3.10.4.1 Costos de Producción.**

Los costos de producción están formados por los costos directos y costos indirectos.

#### **3.10.4.2 Costos Directos**

##### **Materiales Directos.**

Como los materiales directos se considera los costos por mantenimiento de la infraestructura de la hostería.

## Mano de Obra Directa

Las personas necesarias para el funcionamiento de la hostería.

### **COSTOS DIRECTOS** **HOSTERIA EL LAUREL**

<b>Materiales Directos</b>	<b>Año 2</b>
Mantenimiento de la hostería	\$ 5000.00
<b>Total de Materiales Directos</b>	<b>\$ 5000.00</b>
<b>Mano de Obra Directa</b>	<b>Sueldo Anual</b>
<b>Cargo</b>	
Salonero	\$ 3168.00
Recepcionista	\$ 3168.00
Conserje	\$ 3168.00
Cocinero	\$ 4200.00
Mucama	\$ 3168.00
Guardia	\$ 3168.00
Barman	\$ 4200.00
<b>Total de Mano de obra</b>	<b>\$ 24240.00</b>
<b>TOTAL DE COSTOS DIRECTOS</b>	<b>\$ 24240.00</b>

### 3.10.4.3 Costos Indirectos.

Los costos indirectos corresponden a los materiales indirectos requeridos para brindar todos los servicios dentro de la hostería, rubros del mantenimiento de la hostería, uniforme del personal y otros.

## **COSTO INDIRECTOS**

### **HOSTERIA EL LAUREL**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>
<b>Materiales Indirectos</b>	<b>\$ 4,820.00</b>
Alarma contra incendio	\$ 120.00
Extinguidores	\$ 200.00
Agua	\$ 2000.00
Energía eléctrica	\$ 2500.00
<b>Otros Costos Indirectos</b>	<b>\$ 11,300.00</b>
Varios (sábanas, almohadas, etc)	\$ 500.00
Provisiones de comidas y bebidas	\$ 10000.00
Suministro de limpieza	\$ 400.00
Uniforme para el personal	\$ 400.00
<b>Total Costos Indirectos</b>	<b>\$ 16,120.00</b>

#### **3.10.5 Gastos de Promoción.**

Es muy importante promocionar la hostería se lo va a realizar por medio de la entrega de afiches, trípticos, volantes entre otras para que así quede difundida nuestra hostería. Los Gastos de Promoción durante el año van hacer de \$1500,00.

#### **3.10.6 Flujo de efectivo.**

El flujo de efectivo es muy importante porque permite conocer la valoración financiera de la hostería.

El cálculo del flujo de efectivo se lo hace con la finalidad de determinar los fondos disponibles de efectivo de la hostería.



	<b>FLUJO DE EFECTIVO HOSTERIA EL LAUREL</b>	<b>Año 1</b>
<b>Flujo de actividad operacional</b>		
Ingresos recibidos de clientes	\$ 54,454.80	
<b>Total de ingresos</b>		\$ 54,454.80
<b>Egresos</b>		
Gastos de operación	\$ 41,860.00	
Gastos por intereses	\$ 499.30	
<b>Total de egresos</b>		\$ 42,359.30
<b>Total de actividad operacional</b>		\$ 12,095.50
<b>Flujo de actividades de inversión</b>		
Activos fijos	\$ 1,100.00	
Activos diferidos	\$ 1,580.00	
<b>Total de actividades de inversión</b>		\$ (2,680.00)
<b>Flujo de actividades de</b>		
<b>Financiamiento</b>		
Prestamos bancarios	\$ 4,993.00	
<b>Total de actividades de financiamiento</b>		\$ (4,993.00)
<b>Flujo neto de efectivo del año</b>		<b>\$ 4,422.50</b>

	<b>FLUJO DE EFECTIVO HOSTERIA EL LAUREL</b>	<b>Año 2</b>
<b>Flujo de actividad operacional</b>		
Ingresos recibidos de clientes	\$ 61,557.60	
<b>Total de ingresos</b>		\$ 61,557.60
<b>Egresos</b>		
Gastos de operación	\$ 46,860.00	
Gastos por intereses	\$ 499.30	
<b>Total de egresos</b>		\$ 47,359.30
<b>Total de actividad operacional</b>		\$ 14,198.30
<b>Flujo de actividades de inversión</b>		
Activos fijos	\$ 1,100.00	
Activos diferidos	\$ 1,580.00	
<b>Total de actividades de inversión</b>		\$ (2,680.00)
<b>Flujo de actividades de</b>		
<b>Financiamiento</b>		
Prestamos bancarios	\$ 4993.00	
<b>Total de actividades de financiamiento</b>		\$ (4,993.00)
<b>Flujo neto de efectivo del año</b>		<b><u>\$ 6,525.30</u></b>

### 3.10.7 Punto de Equilibrio.

$$\text{Ventas} \\
 \text{P. E} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Margen de contribución}} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Total costo variable}}{\text{Venta Totales}}}$$

	Costos Variables	Costos Fijos
Materiales Directos	X	
Mano de obra Directa	X	
Materiales Indirectos		X
Otros Costos Indirectos		X
Gastos de Promoción		X

$$\text{P.E} = 1 - \frac{\$ 17.620,00}{\$ 24.240,00} = \frac{\$ 17.620,00}{0.49} = \underline{\underline{\$ 35.959.18}}$$

### **3.10.8 Conclusiones y Recomendaciones.**

#### **3.10.8.1 Conclusiones.**

Concluimos que la debilidad de la parroquia El Laurel es que es un lugar poco conocido.

Se determinaron cuales son los requisitos legales indispensables para el funcionamiento de la hostería.

La mayoría de los encuestados está de acuerdo con la construcción de la hostería, por el ambiente de tranquilidad, aventura, relajación y su espectacular clima.

Este proyecto beneficia a los habitantes de la parroquia El Laurel, ya que será conocida y tendrá incentivos para dedicarse al turismo y al comercio.

Teniendo en cuenta los aspectos positivos y negativos; los impactos positivos son superiores que los negativos , tales como la seguridad, diversión continua, comodidad, y la tranquilidad de pasar las vacaciones en un lugar tranquilo y lleno de naturaleza y fuera del ruido de la ciudad.

#### **3.10.8.2 Recomendaciones.**

El Ministerio de turismo de apoyar con campañas publicitarias para atraer a los turistas nacionales y extranjeros.

Se debe realizar un plan de trabajo con las autoridades de la parroquia El Laurel en lo referente a cuidar este lugar turístico.

<b>3.10.9 Bibliografía.</b>	
Alarcón Figueroa Pablo Estuardo. Lcdo.,	Formulación de un Plan Estratégico para una empresa de servicios turísticos de hospedaje <a href="http://www.monografias.com/trabajos29/servicios-turisticos/servicios-turisticos.shtml">http://www.monografias.com/trabajos29/servicios-turisticos/servicios-turisticos.shtml</a>
Cruz Pérez Katia. Lcda.,	Propuesta de Estrategia de Marketing para la empresa, Hoteles, Horizontes Viñales S.A. <a href="http://www.monografias.com/trabajos33/marketing-hotel/">http://www.monografias.com/trabajos33/marketing-hotel/</a>
Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar	Metodología de la Investigación Cuarta Edición/MC Graw Hill México 2008
Jiménez García Mercedes	Creación y Diseño Estratégico: principales aspectos <a href="http://www.eumed.net/tesis/2010/mjg/creación">www.eumed.net/tesis/2010/mjg/creación</a>
KOTLER, Phillip	Segmentación de mercados "Dirección de Marketing. La edición del milenio" Ed. PrenticeHall, México., 2001.
MC Graw Hill	Administración Estratégica México 2004

Orellana John. ing., Eléctrico	El Laurel <a href="http://parroquialaurel.blogspot.com/">http://parroquialaurel.blogspot.com/</a>
Orellana John ing., Eléctrico	Lothar Zagst, el samaritano de Laurel <a href="http://parroquialaurel.blogspot.com/2008/10/tomada-de-la-edicin-impresa-del-07-de.html">http://parroquialaurel.blogspot.com/2008/10/tomada-de-la-edicin-impresa-del-07-de.html</a>
Porter Michael	Estrategias competitivas Genéricas de Porter <a href="http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk15.htm">http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk15.htm</a>
Servicios Editoriales y Educativos Ltda.	Diseño Estratégico. <a href="http://www.recrea-ed.c//diseno/estrategico.htm">http://www.recrea-ed.c//diseno/estrategico.htm</a>
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Guías para el Diseño de los Proyectos de Investigación.
Vanegas Guido, SC.,	Planificación estratégica <a href="http://www.monografia.com./trabajo7/plane/plane.shtml">http://www.monografia.com./trabajo7/plane/plane.shtml</a>

A

N

E

X

O

S

## Encuestas

**1) ¿Conoce usted la parroquia Laurel?**

Si

No

**2) ¿A usted le gustaría pasar un fin de semana en una hostería donde pueda descansar rodeado de la naturaleza?**

Si

No

**3) ¿Cree usted que la construcción de la hostería atraerá a más turistas a la parroquia El Laurel?**

Si

No

**4) ¿Qué le atrae del Turismo Rural?**

\* Contacto con la naturaleza.

\* Aventura.

\* Cultura.

**5) ¿Cree usted que los medios de publicidad como radio, prensa escrita y los trípticos turísticos ayudarán que la hostería de la parroquia El Laurel sea conocida?**

Si

No



**6) ¿Con que tipos de actividades recreativas quisiera que contara la hostería?**

\*Relajación

\*Aventura

\*Otros

**7) ¿Les gustaría tener una discoteca dentro de la hostería?**

Si

No

**8) ¿Qué lugares prefiere visitar cuando viaja?**

Costa

Sierra

Oriente

Región Insular

**9) ¿Cuándo viaja usted se hospeda en?**

\* Hotel

\*Hostería

\*Hostal

\*Otros

**10) ¿Cuanto estaría dispuesto a pagar por una noche en una hostería que le ofrece todas las comodidades y un buen servicio?**

Por persona la noche.

\$ 20

\$ 25

\$ 30

**COMPETENCIA DEPORTIVA DE LA TRADICIONAL REGATAS**



Figura 3.



Figura 4.

**ATARDECER Y SOMBRAS**



Figura 5.



Figura 6.

**SU GENTE**

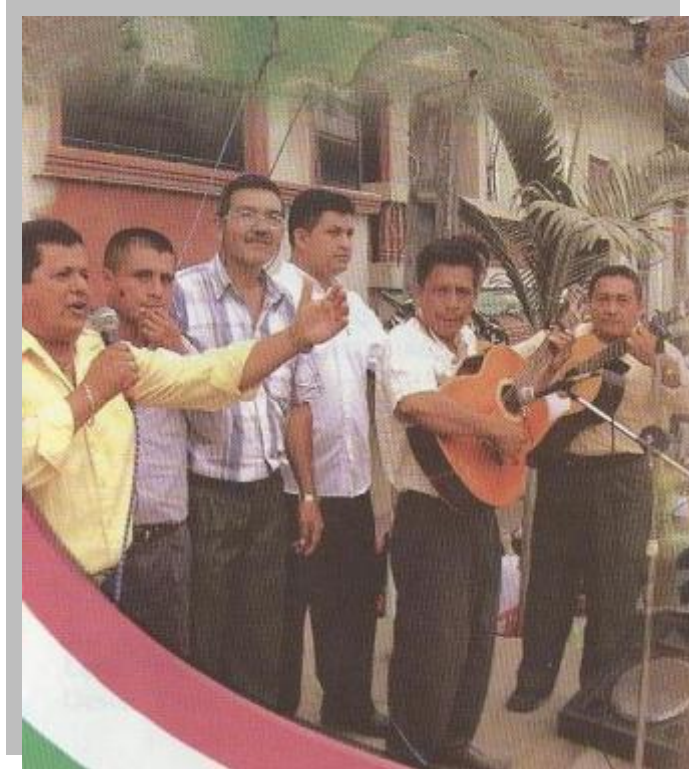


Figura 7.

**IGLESIA**



Figura 8.

## **MONUMENTO**



Figura 9.

## **BALNEARIOS**



Figura 10.





Figura 11.



Figura 12.