



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

Ingeniera en Gestión Turística Y Hotelera

**TÍTULO**

DISEÑO DE UN PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA LA HOSTERÍA  
“JAMU LODGE” UBICADA EN LA RESERVA DE PRODUCCIÓN  
FAUNÍSTICA CUYABENO – PROVINCIA DE SUCUMBÍOS, 2014.

**AUTORA:** Verónica Carmen Alvarado Lema.

**DIRECTORA DE TESIS:** Ing. Paula Elizabeth Moreno Aguirre.

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2014.**

Los miembros del tribunal de graduación del proyecto de investigación de título: **“DISEÑO DE UN PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA LA HOSTERÍA “JAMU LODGE” UBICADA EN LA RESERVA DE PRODUCCIÓN FAUNÍSTICA CUYABENO – PROVINCIA DE SUCUMBIOS, 2014”**, presentado por: Verónica Carmen Alvarado Lema y dirigida por: Ing. Paula Moreno.

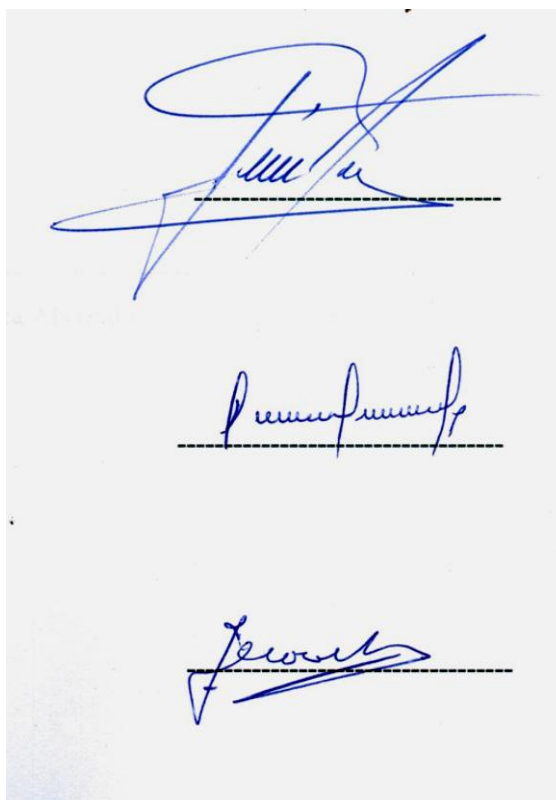
Una vez escuchado la defensa oral y revisado el proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constatar de lo expuesto firman:

Dr. José M. Álvarez R.  
**Presidente del tribunal.**

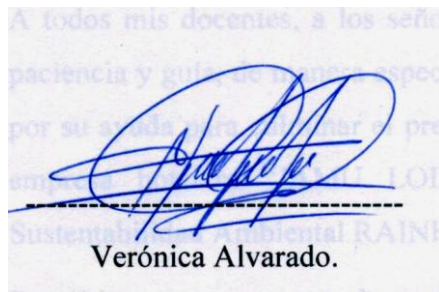
Ing. Paula E. Moreno A. Msc.  
**Directora de tesis.**

Lic. Ivo J. Veloz C. Msc.  
**Miembro del tribunal.**



## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Verónica Carmen Alvarado Lema, soy responsable del contenido de presente trabajo de investigación. Y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y su normativa institucional vigente.



Verónica Alvarado.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios por no abandonarme en ningún momento, a mis padres Ángel y Leonor por su amor, comprensión, y apoyo para culminar mi carrera, a mis hermanos y hermanas por su apoyo y ser mis mejores amigos.

A todos mis docentes, a los señores miembros de mí jurado por su paciencia y guía, de manera especial a mí maestra Ing. Paula Moreno por su ayuda para culminar el presente estudio de investigación, a la empresa hotelera “JAMU LODGE” y a la empresa líder en Sustentabilidad Ambiental RAINFOREST ALLIANCE.

Por último pero no menos importante a mí esposo Andrés, a mi hija Emily por su apoyo y comprensión.

Muchas gracias.

## **DEDICATORIA**

Todo el trabajo y esfuerzo se lo dedico a mis padres, por forjar la persona que soy, por su ejemplo y por haber confiado en mí.

A mis hermanos, sobrinos, amigos que son parte de mi vida, a mi esposo e hija por su amor, paciencia y aportar de manera firme a la culminación de mi carrera.

A todos los estudiantes que puedan hacer uso de este trabajo para su formación profesional.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
INTRODUCCIÓN .....	xxiv
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Planteamiento y formulación del problema .....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	2
1.4 Justificación.....	3
CAPÍTULO II .....	4
2.1 Antecedentes de la investigación.....	4
2.2 Fundamentación teórica.....	5
2.3 Definición de términos básicos.....	5
2.4 Hipótesis.....	9
2.5 Variables.....	9
2.6 Operacionalización de las variables.....	9
CAPÍTULO III .....	11
MARCO METODOLÓGICO.....	11
3.2 Tipo de investigación.....	11
3.3 Diseño de la investigación .....	11
3.4 Tipo de estudio.....	12
3.5 Población y muestra.....	12
3.6 Población.....	12
3.7 Muestra.....	13

3.8	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	13
3.9	Procesamiento y análisis de datos.....	14
CAPÍTULO IV.....		15
4.1	Diagnostico situacional.....	15
4.1.1	Generalidades.....	15
4.1.2	Ubicación geográfica. ....	16
4.1.2.1	Macro - Localización.....	16
4.1.2.2	Micro - Localización .....	18
4.2	Servicios.....	19
4.3	Atractivos turísticos para los turistas de Jamu Lodge.....	25
4.4	Ferfil del visitante .....	25
4.5	Análisis FODA. ....	54
4.6	Análisis de mercado.....	63
4.6.1	Macro entorno .....	63
4.6.1.1	Análisis cuantitativo.....	63
4.6.1.2	Análisis cualitativo.....	63
4.6.2	Micro entorno.....	64
4.6.2.1	Estudio del sector. ....	64
4.6.3	Estudio de la competencia.....	66
4.6.4	Estudio y Proyección de la Demanda.....	68
4.6.5	Estudio de la oferta.....	70
4.7	Conclusiones y Recomendaciones.....	73
	Recomendaciones.....	74

CAPITULO V .....	75
5.1    Títulode la propuesta .....	75
5.2    Introducción .....	75
5.3    Justificación .....	76
5.4    Fundamentación Teórica.....	76
5.5    Objetivos.....	79
5.6    Importancia. ....	79
5.7    La Empresa .....	80
5.7.1    Antecedentes de la empresa. ....	80
5.7.2    Estructura de la empresa. ....	80
Estrategias de comercialización. ....	83
5.8    Análisis de sostenibilidad .....	86
Ámbito ambiental.....	87
Ámbito sociocultural.....	93
Ámbito Económico .....	95
5.9    Elaboración de programas y proyectos para la operatividad del plan ....	101
5.11    Esquema de selección del personal .....	139
5.11.1    Evaluación al Desempeño. ....	140
CAPÍTULO VI.....	141
6.1    Documentos que tiene la empresa .....	141
6.2    Documentos que No tiene la empresa.....	143
CAPÍTULO VII. ....	145
7.1    Conclusiones.....	145



CAPÍTULO VIII.....	147
8.1 Bibliografía.....	147
8.2 Lincografía.....	148
ANEXOS .....	170

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA</b>	<b>PÀG.</b>
Tabla nº 01: Clasificación de los atractivos turísticos	09
Tabla nº 02: Operacionalización de las variables	11-12
Tabla nº 03: Segmentación	14
Tabla nº 04: Descripción de vestimenta para el personal	21
Tabla nº 05: Atractivo nº: 01	26
Tabla nº 06: Atractivo nº: 02	27
Tabla nº 07: Atractivo nº: 03	28
Tabla nº 08: Atractivo nº: 03	29
Tabla nº09: Clasificación de los turistas según el género	30
Tabla nº10: Clasificación de los turistas según el género	31
Tabla nº11: Clasificación de los turistas según la edad	32
Tabla nº12: Clasificación de los turistas según la procedencia	33
Tabla nº13: Atención y amabilidad del señor guía	34
Tabla nº14: La conservación de flora y fauna de la reserva	34
Tabla nº15: La limpieza y mantenimiento de la reserva	35
Tabla nº16 La seguridad dentro de la reserva.	36
Tabla nº17 La amabilidad de la persona que lo recibió	37
Tabla nº18: La prontitud con la que le atendieron	37
Tabla nº:19 La presentación del personal de la hostería	38
Tabla nº: 20 La limpieza de la habitación	39
Tabla nº:20 La preparación limpieza de su cama	39
Tabla nº22: La disponibilidad de: jabón, shampoo, papel higiénico	40

Tabla n°22: La funcionalidad de los servicios	40
Tabla n°25: La información sobre los servicios de la hostería	41
Tabla n° 26: La seguridad dentro del establecimiento	42
Tabla n°27: La ubicación de la hostería	43
Tabla n°28: La tranquilidad y silencio en la hostería	43
Tabla n°29: La limpieza de las áreas generales de la hostería	44
Tabla n°30: La rapidez y temperatura de su comida	45
Tabla n°31: La presentación del plato	46
Tabla n°32: La amabilidad y cordialidad al atenderle	46
Tabla n°33: Cumplió con todas sus expectativas durante el recorrido.	47
Tabla n°34: Recuerda Ud. El nombre de alguna persona que lo atendió	48
Tabla n°35: Sugerencias para mejorar nuestros servicios o instalaciones.	48
Tabla n° 36: Regresaría Ud. A nuestra hostería	49
Tabla n°37: Recomendaría nuestras instalaciones	50
Tabla n°38: Medios que recibió información	50
Tabla n°:39 Lluvia de Ideas	52
Tabla n°:40 Jerarquización de fortalezas	53
Tabla n°: 41 Jerarquización de debilidades	54
Tabla n°: 42 Jerarquización de oportunidades	55
Tabla n°: 43 Jerarquización de amenazas	56
Tabla n°: 44 Matriz foda jerarquizado	57
Tabla n°: 45 Matriz de alternativas de solución	58
Tabla n°: 46 Matriz de estrategias	59

Tabla n° 47: Diagnóstico de sostenibilidad agua	60
Tabla n° 48: Diagnóstico de sostenibilidad energía	62
Tabla n° 49: Diagnóstico de sostenibilidad biodiversidad	63
Tabla n° 50: Diagnóstico de sostenibilidad manejo de desechos	64
Tabla n° 51: Diagnóstico de sostenibilidad contaminación	65
Tabla n° 52: Diagnóstico de sostenibilidad educación ambiental	65
Tabla n° 53: Diagnóstico de sostenibilidad áreas naturales y protegidas	66
Tabla n° 54: Diagnóstico de sostenibilidad actividades socioculturales	67
Tabla n° 55: Diagnóstico de sostenibilidad contribución al desarrollo local	67
Tabla n° 56: Diagnóstico de sostenibilidad respeto a la cultura y poblaciones	68
Tabla n° 57: Diagnóstico de sostenibilidad políticas y planificación	69
Tabla n° 58: Diagnóstico de sostenibilidad administración y dirección	69
Tabla n° 59: Diagnóstico de sostenibilidad leyes y regulaciones	70
Tabla n° 60: Diagnóstico de sostenibilidad calidad	70
Tabla n° 61: Diagnóstico de sostenibilidad comunicación y mercado	72
Tabla n° 62: Diagnóstico de sostenibilidad capacitación	72
Tabla n° 63: Diagnóstico de sostenibilidad diseño y construcción	73
Tabla n° 64: Diagnóstico de sostenibilidad salubridad y seguridad	74
Tabla n°65: Especies de fauna que habita en la reserva	77
Tabla n° 66: Principales especies de flora que habita en la reserva	78
Tabla n°67: Análisis de la Competencia	81
Tabla n° 68: Turistas que visitaron Jamu Lodge	82
Tabla n° 69: Diagrama de dispersión	82

Tabla n° 70: Proyecciones	84
Tabla n° 71: Descripción de los atractivos	85-86
Tabla n° 72 Programas y Proyectos	99
Tabla n°: 73 Proyecto 1	101
Tabla n°: 74: Plan operativo anual	101
Tabla n°: 75 Proyecto 2	103
Tabla n°: 76 Plan operativo anual	103
Tabla n°: 77 Proyecto 3	105
Tabla n°: 78 Plan operativo anual	106
Tabla n° 79: Proyecto 4.1	108
Tabla n°: 80 Plan operativo anual	108
Tabla n°: 81 Presupuesto estimado del proyecto 4.1	109
Tabla n° 82 Proyecto 4.2	110
Tabla n°: 83 Presupuesto Estimado del Proyecto 2	112
Tabla N° 84 Proyecto 3	112
Tabla n°: 84 Plan operativo anual	113
Tabla n° 85 Presupuesto estimado del proyecto 3	114
Tabla n°: 86 Ficha control de dispositivos	153
Tabla n°: 87 Ficha registro consumo de agua	154
Tabla n°: 88 Ficha registro consumo de energía	155
Tabla n°: 89 Control de la generación de desechos	156
Tabla n°: 90 Ficha de cambio de turno	157
Tabla n°: 91 Monitoreo de consumo de insumos	158

Tabla n°: 92 Ficha de cambio de turno	159
Tabla n°: 93 Ficha de registro de compras locales	160
Tabla n°: 94 Ficha de registro de contribuciones a desarrollo local	161
Tabla n°: 95 Formatos de comentarios y sugerencias	162
Tabla n°: 96 Ficha para evaluar al personal	163
Tabla n° 97: Fotos de los principales competidores	164
Tabla n° 98: Tarifas 2013	165
Tabla n°:99 Lista de licores y precios del bar	166

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>PÀG.</b>
Gráfico nº01: Clasificación de los turistas según el género.	30
Gráfico nº02: Clasificación de turistas según la edad.	31
Gráfico nº03: Clasificación de los turistas según la procedencia.	32
Gráfico nº04: Atención y amabilidad del sr. Guía.	33
Gráfico nº05: Conservación de flora y fauna.	34
Gráfico nº 06: Limpieza y mantenimiento de la reserva.	35
Gráfico nº 07 Seguridad dentro de la reserva.	35
Gráfico nº 08: Amabilidad de la persona que lo recibió.	36
Gráfico nº 09: Prontitud con la que le atendieron.	37
Gráfico nº10:Presentación del personal de la hostería	38
Gráfico nº 11:La limpieza de la habitación	39
Gráfico nº 12:La preparación limpieza de su cama	39
Gráfico nº 13: La disponibilidad de: jabón, shampoo, papel higiénico	40
Gráfico nº 14: La funcionalidad de los servicios	41
Gráfico nº15: La información sobre los servicios de la hostería	41
Gráfico nº16: La seguridad dentro del establecimiento	42
Gráfico nº17: La ubicación de la hostería	43
Gráfico nº18: La tranquilidad y silencio en la hostería	44

Gráfico n° 19: La limpieza de las áreas generales de la hostería	44
Gráfico n° 20: La rapidez y temperatura de su comida	45
Gráfico n° 21: Presentación del plato	46
Gráfico n° 22: Amabilidad y cordialidad al atenderle	47
Gráfico n° 23: Cumplió con todas sus expectativas durante el recorrido.	47
Gráfico n° 24: Recuerda Ud. el nombre de alguna persona que lo atendió	48
Gráfico n°25: Sugerencias para mejorar nuestros servicios o instalaciones.	49
Gráfico n° 26:Regresaría Ud. a nuestra hostería	49
Gráfico n° 27: Recomendaría nuestras instalaciones.	50
Gráfico n° 28: Medios que recibió información.	50
Gráfico n° 29: Diagrama de dispersión.	83
Gráfico n° 30: Esquemas de selección del personal.	137



## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

<b>FOTOGRAFÍAS</b>	<b>PÁG.</b>
Fotografía n° 01: Hostería Jamu Lodge.	17
Fotografía n° 02: Macro. Localización.	18
Fotografía n° 03:Micro. Localización.	19
Fotografía n° 04: Uniforme.	21
Fotografía n° 05: Nombre de las habitaciones.	21
Fotografía n° 06: Nombre de las habitaciones.	22
Fotografía n° 07:Restaurante.	23
Fotografía n° 08: Bar.	24
Fotografía n° 09: Tours.	25
Fotografía n° 10: Áreas de descanso y lectura.	25
Fotografía n° 11:Hostería Jamu Lodge.	171
Fotografía n° 12:Plano de la Hostería.	172
Fotografías n° 13:Experiencias en la hostería.	173

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXOS</b>	<b>PÁG.</b>
Anexo n° 01: Encuesta turistas nacionales.	152
Anexo n° 02: Encuesta turistas extranjeros.	154
Anexo n° 03: Entrevista.	156
Anexo n° 04: Ficha de observación.	157
Anexo n° 05: Fichas de atractivos.	159
Anexo n° 06: Fichas de apoyo a la sostenibilidad empresarial.	163
Anexo n° 07: Ficha registro de agua	164
Anexo n° 08: Ficha registro de energía.	165
Anexo n° 09: Control de la generación de desechos.	166
Anexo n° 10: Ficha de cambio de turno.	167
Anexo n° 11: Monitoreo de consumo de insumos.	168
Anexo n° 12: Ficha de registro de compras locales.	169
Anexo n° 13: Ficha de registro de contribuciones a desarrollo local.	169
Anexo n° 14: Formato comentarios y sugerencias.	170
Anexo n° 15: Ficha para evaluar al personal.	171
Anexo n° 16: Chck list.	172
Anexo n° 17: Fotos de los principales competidores.	174
Anexo n° 18: Fotografía Hostería Jamu Lodge.	175

Anexo n° 19: Tarifas vigentes.	175
Anexo n° 20: Plano de la hostería.	176
Anexo n° 21: Lista de licores y precios del bar.	176
Anexo n° 22: Fotografías de experiencias en la hostería.	177

## **RESUMEN DEL CONTENIDO**

El presente trabajo de investigación propone elaborar un Plan de negocios sostenible para la hostería Jamu Lodge ubicada en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno perteneciente a la Provincia de Sucumbíos, donde se realizó el diagnóstico situacional analizando factores como: generalidades, ubicación geográfica y servicios. Para la presente investigación se aplicó diferentes métodos como: científico debido al desconocimiento de ciertos temas, el método inductivo y analítico debido a que es necesario llegar al centro del problema por medio de la observación hasta presentar los resultados. Las técnicas e instrumentos utilizados son: La observación y la encuesta, para la determinación de la muestra se ha tomado el total de 8808 turistas (nacionales, extranjeros).

De acuerdo a las encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros se identificó el perfil del visitante, la cual la mayoría son mujeres, les gusta realizar turismo de naturaleza, requieren el servicio de alojamiento y alimentación, y están dispuestos a colaborar en la práctica de turismo sostenible.

A través del análisis de FODA se determinó la necesidad de diseñar un Plan de Negocios Sostenible, apoyado en la metodología de la empresa líder en turismo sostenible Rainforest Alliance. También se elaboró un análisis de sostenibilidad empresarial en los tres ámbitos empresariales: Ambiental, Sociocultural y económico, este análisis nos ayudó a determinar las fortalezas, así como también nos ayudó a determinar las acciones y actividades a desarrollarse en la empresa y fuera de ella con el objetivo de conservar la flora, fauna, promover el desarrollo de un turismo sostenible en el lugar y lograr ser más competitivos a nivel de empresas, aumentar la calidad de vida de la población e impulsar la economía al encontrar una gran oportunidad de mercado en el área de turismo.

La propuesta se elaboró en base a los resultados para lo cual se elaboraron Programas y proyectos enfocados al mejoramiento de la empresa, sin descuidar a las comunidades, turistas y empresarios que al momento son partícipes de la actividad

turística, comprenden que el medio ambiente y el desarrollo sostenible son aliados de su negocio percibiendo y utilizando este factor como una oportunidad.

Se definieron los costos de los programas, las recomendaciones necesarias para la ejecución del Plan de negocios sostenible.

En conclusión existe un alto porcentaje de turistas que prestan mucha importancia a la conservación de los recursos naturales y culturales, lo cual apoya a la realización del Plan de negocios sostenible que está dirigido a satisfacer las necesidades del turista que visita la hostería y a la vez el de promover la conservación y el uso adecuado de los recursos.

## SAMMARY



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA.



Lic. Geovanny Armas.

06 de abril de 2014.

### SUMMARY

This investigation work proposes the development of a Sustainable Business Plan for the *Jamu Lodge Inn*, located in the Cuyabeno Fauna Production Reserve located in the Province of Sucumbíos, the situational diagnosis was carried out by analyzing factors like: generalities, geographical location and services. For this investigation, several methods were used: the scientific method for reasons of lack of knowledge about certain topics, the inductive and analytical method because it is necessary to get into the problem through observation until the results are presented. The techniques and instruments used are: The observation and the survey, for the determination of the sample, the data from a total number of 8808 (national and foreign) tourists have been taken.

According to the surveys from national and foreign tourists, the profile of the visitor was identified, most of them are women, they like nature tourism, they require accommodation and feeding services and they are willing to collaborate in the practice of sustainable tourism.

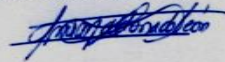
Through the SWOT analysis, the need of designing a Sustainable Business Plan, supported by the methodology of the Rainforest Alliance Company which is the leader in sustainable tourism was determined. A sustainability analysis of the company in three managerial areas was also carried out: These areas are: Environmental, Socio cultural and Economic one. This analysis helped us in identifying the strengths, as well as to determine the actions and activities to be developed inside and outside the company with the purpose of conserving the flora, the fauna, to promote the development of sustainable tourism in the zone in order to become more competitive among companies to increase the life quality of the people and empower economy finding a great market opportunity in the area of tourism.

The proposal was developed based on the results, for which some programs and projects focused to the improvement of the company, without neglecting the communities, tourists

and managers that at the moment are participants in the tourist activity; they understand that the environment and the sustainable development are together in their business, turning this factor into an opportunity.

The cost of the programs and the necessary recommendations for the execution of the Sustainable Business Plan were defined.

As a conclusion, there are a high percentage of tourists who consider the conservation of natural and cultural resources very important, this factor supports the development of the Sustainable Business Plan which is aimed to satisfy the needs of tourists who visit this inn, and at the same time they promote the conservation and the appropriate use of resources.



## INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de los Estados del planeta reconoce la necesidad de aunar esfuerzos para lograr el desarrollo de un turismo sostenible, que cuide la riqueza histórico-cultural, el medio ambiente, las tradiciones y costumbres que forman parte del patrimonio tangible e intangible de cada lugar, y a la vez sea un generador importante de divisas para los mismos. Para lograr potenciar el desarrollo de un turismo sostenible deben diseñarse actividades alternativas mediante las cuales se comuniquen con mayor fuerza el valor del patrimonio a los visitantes y por medio de las cuales se dé a conocer la importancia de la conservación de los mismos.

La investigación se enmarca en el área de emprendimiento, ya que como futuros empresarios se piensa desarrollar un taller de grado que permita aplicar los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera. El emprendimiento “se refiere a la capacidad de una persona para hacer un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo, siendo utilizada también para referirse a la persona que iniciaba una nueva empresa o proyecto, una persona emprendedora tiene vocación, acepta la incertidumbre y la reduce, no considera la posibilidad de un fracaso, es un luchador altamente competitivo y mezcla la intuición y la visión de los negocios, por esto, es capaz de ver y generar constantemente nuevas oportunidades de negocio.

Y debido al crecimiento y desarrollo de la actividad turística sostenible que se ha venido desarrollando fuertemente a nivel nacional como internacional, nos permite mejorar nuestra oferta con calidad en nuestros productos y servicios, y calidez humana y así lograr ser más competitivos.



# CAPÍTULO I

## MARCO REFERENCIAL

### 1.1 Planteamiento y formulación del problema

Ecuador ostenta una privilegiada ubicación geográfica, gracias a ello goza de una gran variedad de recursos naturales y culturales los mismos que lo ubican como uno de los principales destinos turísticos de América Latina, es así; La Amazonia Ecuatoriana posee una gran afluencia de turistas que puede disfrutar de diferentes tipos de turismo. La mayor afluencia de turistas que han visitado la Amazonia Ecuatoriana se han localizado principalmente en la Provincia de Sucumbíos, en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, por lo cual tienen mayor importancia económica, social, cultural, natural y turística.

Dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, se localizan diversos establecimientos hoteleros, entre ellos “JamuLodge”, empresa que cuenta con certificación en turismo sostenible. “JamuLodge” practican diferentes actividades turísticas, pero los beneficios que produce no siempre están reflejadas, en cuidar su entorno natural, cultural y poseer un plan de negocios sostenible que ayude a ser más competitivos y cuidadosos con nuestro entorno. La carencia de un expediente empresarial incide en la deficiente calidad de atención al turista, en el desconocimiento de estrategias de mercado y comercialización, en el deficiente cuidado de su entorno natural y cultural.

Por esta razón nos enfocamos en diseñar un plan de negocios sostenible ya que es una herramienta que nos ayudara a reunir y organizar toda información necesaria para evaluar la empresa y los lineamientos generales para mantenerlo en marcha y proyectarlo al futuro, explotando estos recursos de una manera sostenible y en beneficio de las comunidades y de futuras generaciones.

## **1.2 Formulación del problema.**

¿Cómo incide un plan de negocios sostenible, en el rendimiento económico y mejoramiento del perfil de la hostería “Jamu Lodge”, provincia de Sucumbíos?

## **1.3 Objetivos.**

### 1.3.1 Objetivo General.

Diseñar un plan de negocios sostenible para la hostería “Jamu Lodge”, ubicada en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno – Provincia de Sucumbíos.

### 1.3.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Evaluar la hostería “Jamu Lodge” con el apoyo de un análisis foda.
- ✓ Definir estrategias que contribuirán a mejorar la calidad y la comercialización de la hostería “Jamu Lodge”.
- ✓ Realizar un estudio de mercado para determinar la oferta y la demanda.

#### 1.4 **Justificación.**

El crecimiento y desarrollo de la industria turística ha permitido incrementar fuertemente la oferta a nivel mundial, y con ello, los servicios asociados. También ha impulsado una fuerte competencia entre productos de destinos alternativos como turismo comunitario lo que ha llevado a impulsar diversas acciones para mejorar la competitividad de dichos productos. La industria turística en el Ecuador es una de las principales actividades que generan ingresos a la economía del país, por ende es importante practicarlo con responsabilidad ambiental, cultural y económica debido a que la gran mayoría de turistas que ingresan al Ecuador se ubican en la Reserva de Fauna Cuyabeno.

El turismo sostenible hace referencia a los beneficios que este brinda; algunos de los servicios y productos que ofertan requieren ser mejorados y diversificados, se considera importante hoy en día qué el servicio ofrecido es una estrategia competitiva en los negocios, por tanto esta investigación propone diseñar un plan de negocios sostenible (negocios con buenas prácticas de turismo), para la hostería "Jamu Lodge" basado en normas y reglamentos de Rainforest Alliance, el mismo que ayudará a organizar, ejecutar y controlar la comercialización de productos y servicios de esta empresa, la misma que puesta en marcha implica entonces, incrementar la calidad de productos y servicios, ser más competitiva y comercial, a más de sensibilizar y contribuir a poner en práctica "el turismo responsable".

Finalmente se justifica que el diseño de un plan de negocios sostenible servirá como una herramienta para organizar, dirigir, ejecutar y controlar las acciones que permitan alcanzar la misión, visión, los objetivos institucionales, e impulsar el desarrollo institucional, económico de quienes estamos involucrados en él, como la sociedad, las empresas, la naturaleza y la cultura.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

**Jamu** significa: **Armadillo** en lenguaje Siona, "Jamu Lodge", fue creada hace 12 años, con el fin de brindar servicios de hospedaje, alimentación y recreación a turistas nacionales e internacionales esta idea fue planteada por el señor Guillermo Gómez quien es su gerente propietario, en marzo del 2010 obtuvo la certificación en turismo sostenible con la ayuda de la empresa líder en turismo sostenible, Rainforest Alliance.

#### **Descripción geográfica.**

La Hostería "Jamu Lodge", está ubicada dentro de la reserva de fauna Cuyabeno, 15 minutos río abajo de la Laguna Grande y a 78 km de Nueva Loja, en la provincia de Sucumbíos

La Reserva, fue creada en el año 1979 y cubre la mayor parte oriental. Está formada por lagunas, ríos y un bosque tropical que hacen de las 603.000 hectáreas un récord mundial en biodiversidad, muchas comunidades como los Cofanes y los Siona-Secoya viven en las orillas de los ríos Aguarico y Cuyabeno.

La actividad turística tomó importancia en la década de 1990, con el propósito de proteger el ecosistema, generar ingresos sostenibles para las familias, dentro de este marco la Cultura es parte de la experiencia. Es así nuestros huéspedes comparten en la Comunidad de Tara puyen diferentes actividades.

Se ha levantado un catastro turístico lo cual nos ayudara a tener un listado de las hosterías del cantón y sus categorías.

También Se ha trabajado con Rainforest Alliance, en capacitaciones a empresarios y personal que labora en el área turística con el objetivo de incentivarles e invitarles a practicar turismo sostenible.

De ahí la propuesta de estudio como es la elaboración de un plan de negocios sostenible, basado en las normas y reglamentos de Rainforest Alliance, el mismo que hace énfasis en practicar un turismo de calidad, responsabilidad ambiental, cultural y competitividad empresarial.

## **2.2 Fundamentación teórica**

La Hostería "Jamu Lodge", posee una excelente imagen turística gracias a que se encuentra rodeada de una exuberante flora y fauna única en el mundo, y por los diversos servicios que oferta, los cuales se han clasificado basándose en un solo objetivo que es el desarrollo del turismo sostenible por medio de Rainforest Alliance, (empresa internacional con normas y reglamentos en turismo sostenible).

Con lo mencionado, queremos enfocar el problema a la hostería, ya que es una de las empresas que mayores servicios ofertan y carecen de un plan de negocios sostenible, el mismo que nos ayudara a recopilar información necesaria para evaluar la empresa y guiarlo asía un futuro competitivo.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **Turismo sostenible.**

El turismo sostenible en su sentido más puro, es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuyen a generar ingresos y empleo para la población local.(Alliance, 2010)

### **Calidad.**

Es implicar y establecer objetivos, definir acciones concretas y necesarias para lograrlos objetivos, y designar las personas responsables, que traduzca en mejores resultados tanto económicos como sociales.(Alliance, Plan de gestión de calidad, 2010)

**Turismo.-** Es el desplazamiento de una persona o grupo de personas desde su lugar de origen a distintos lugares con el objetivo conocerlos y disfrutarlos.(www.enmegidter.com)

**Inversión.-** Es el conjunto de recursos que se emplean para producir un bien o servicio que puede generar una utilidad. (www.gestiopolis.com)

### **Atractivo Turístico**

Son el conjunto de lugares bienes costumbres y acontecimientos que por sus características propias de ubicación en un contexto, atraen el interés del turista.

**Turista.-** Principal actor de la actividad turística es la persona que viaja temporalmente fuera del lugar de su residencia habitual y permanece por lo menos una noche con fines de esparcimiento, descanso, interés cultural o cualquier otro propósito no lucrativo.

**Sostenibilidad.-** Sostenibilidad, se refieren al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación del mismo.(Rainforest, 2010)

**Guía.-** Persona responsable de un grupo de turistas y tiene la función de interpretar e informar de los lugares que están establecidos dentro de un paquete.(Veloz)

**Alojamiento.-** Son los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio a proporcionar las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.(Rainforest, Buenas prácticas en acción empresas de alojamiento, 2010)

**Plan de negocio.-** Es el análisis de las distintas áreas de la empresa:Marketing,Producción, Recursos Humanos, Inversiones, Económico Financiero y Jurídico-Institucional, el objetivo es modernizar o incrementar la rentabilidad de la empresa existente.(Arias, 2004).

## **Desarrollo Sostenible**

El desarrollo sostenible es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Una actividad sostenible es aquella que se puede regenerar, por ejemplo al cortar un árbol podemos volver a sembrar más de ellos.(FORETUR)

## **Impactos turísticos**

El turismo es una actividad muy compleja debido a que moviliza a diversos agentes y grupos sociales en todos los niveles de manera ordenada los mismos que produce una serie de impactos de forma directa o indirecta la mayoría de ellos son positivos si son con enfoque sostenible, caso contrario el impacto será negativo lo que llevara al declive o fin de una vida útil.(ORIGOIEN, 2009)

## **Planta turística**

Es todo lo que se vende al turista los mismos que son elaborados por un sistema al que lo llamamos planta turística, el cual está compuesto por el equipamiento y las instalaciones.(MINTUR, 2010)

## **Atractivos turísticos**

Es un bien tangible o intangible que provoca motivación por parte de la demanda para ser visitado. De otra forma, es todo recurso que cuenta con condiciones necesarias para ser visitado y disfrutado por los turistas, es decir que cuenta con planta turística, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica.(MINTUR, 2010)

## **Recursos turísticos**

Son cualquier elemento natural o creado por el hombre, o cualquier actividad humana, que pueda generar desplazamiento de personas con fines de observar o practicar cualquier actividad física o intelectual.(MINTUR, Clasificación de los establecimientos hoteleros, 2010)

## Mercado turístico

Es un conjunto de personas o empresas que ofertan y demandan una extensa gama de bienes y servicios turísticos, la compra venta puede realizarse entre una empresa y el consumidor final o entre empresas.(FORETUR)

**Tabla n° 01**  
**Clasificación de los atractivos turísticos**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>TIPO</b>
<b>Sitios naturales</b>	Montaña
	Planicies
	Costas
	Lagos, lagunas y esteros
	Ríos y arroyos
	Caídas de agua
	Grutas cavernas
	Lugares de observación de flora y fauna
	Lugares de caza y pesca
	Caminos pintorescos
	Termas
	Parques nacionales y reservas de flora y fauna
<b>Museos y manifestaciones culturales</b>	Museos
	Obras de arte técnica
	Lugares históricos
	Ruinas y sitios arqueológicos
<b>Folklore</b>	Manifestaciones religiosas y creencias populares
	Ferias y mercados
	Música y danza
	Artesanías y artes populares
	Comidas y bebidas típicas
	Grupos étnicos
Arquitectura popular y espontanea	
<b>Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas</b>	Explotación minera
	Explotación agropecuaria
	Explotación industrial
	Obras de arte, técnicas
	Centros científicos y técnicos

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Fuente:** MINTUR, Manual de Inventario y Valoración de Atractivos Turísticos.



## 2.4 Hipótesis.

La elaboración de un plan de negocios sostenible para la hostería "Jamu Lodge", contribuirá a la empresa con un expediente empresarial y estrategias de calidad y comercialización?

## 2.5 Variables.

2.5.1 **Variable independiente:** Plan de negocios sostenible.

2.5.2 **Variable dependiente:** Competitividad empresarial.

## 2.6 Operacionalización de las variables

A continuación se presenta la tabla de Operacionalización de variables, la misma que establece las dimensiones, indicadores e índices que se utilizó tanto para la Variable Dependiente como para la Variable Independiente del Plan.

**Tabla n° 02**  
**Operacionalización de las variables**

TIPO DE VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICAS	PREGUNTAS
<b><u>V. INDEP.</u></b>	Es un <u>instrumento</u> útil de <u>gestión</u> que ayuda a <u>fortalecer</u> el <u>desarrollo</u> <u>empresarial</u> , en áreas como Marketing, Producción, Recursos Humanos, Jurídico-Institucional, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento</li> <li>✓ Gestión</li> <li>❖ Potenciar</li> <li>- Desarrollo social</li> <li>❖ Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones</li> <li>• Ejecuciones</li> <li>✓ Responsables</li> <li>✓ Planificación</li> <li>❖ Trabajo en equipo</li> <li>❖ Empresarios creativos</li> <li>- Calidad de vida</li> <li>- Clientes satisfechos</li> <li>❖ personas</li> <li>❖ Crecimiento Capital</li> <li>❖ Inversión</li> <li>❖ Crecimiento</li> </ul>	<p>Observación directa</p> <p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Guía de entrevista.</p>	<p>1.- Durante la visita a la reserva Cuyabeno como fue su el trato que recibió, la seguridad?</p> <p>3.- Califique la calidad del alojamiento.</p> <p>4.- Habitación donde pernocto cumplió con todas sus expectativas?</p> <p>5.- Como lo califica Ud.A la limpieza de las áreas generales dentro de la hostería y de la reserva?</p>
<b><u>V. DEP.</u></b>	La <u>capacidad de una empresa</u> para <u>desarrollar</u> y <u>mantener</u> ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una <u>posición destacada</u> en el entorno que actúan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capacidad</li> <li>• Desarrollo.</li> <li>✓ Posición destacada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formas.</li> <li>○ Imagen y objetivos de la empresa.</li> <li>• Mejora continua.</li> <li>• Canales de comercialización y mercado.</li> <li>✓ A nivel nacional e internacional</li> <li>✓ Empresa líder.</li> <li>✓</li> </ul>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Fichas de observación</p>	<p>1.- Qué tal le parece la iniciativa de practicar turismo sostenible?</p> <p>3.- Qué tal le parece el desarrollo turístico de la zona.</p> <p>4.- Porque medios recibió información sobre la hostería?</p> <p>5.- Cree Ud. Que la práctica turismo sostenible nos ayude a ser una empresa líder en el mercado.</p>

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO.**

#### **3.1 Método Científico.**

Los métodos utilizados en esta investigación son: el método científico debido al desconocimiento de ciertos temas, el método inductivo y el analítico, ya que es necesario llegar al centro del problema por medio de la observación en el trabajo de campo hasta llegar a la generalización en la presentación de resultados.

La investigación será documentada debido a que se puede obtener información de fuentes primarias, en este caso mediante encuestas, así como también de fuentes secundarias que aportaran a la investigación como son datos estadísticos y citas importantes que se pueden encontrar en las oficinas de Rainforest Alliance, de la hostería y de otras entidades públicas de turismo como: Regional de Turismo y medio ambiente.

#### **3.2 Tipo de investigación.**

Para desarrollar el presente trabajo se tomó en cuenta la investigación descriptiva ya que busca caracterizar un objeto de estudio y encontrar una solución efectiva a la misma.

#### **3.3 Diseño de la investigación**

El tipo de investigación que se utilizó en el presente trabajo es la investigación de campo y la documental, ya que encontramos subtipos de la investigación como bibliográfica y archivista.

Para el análisis de la hostería “Jamu Lodge” se obtuvo información de fuentes primarias, a través de una persona del departamento de venta.

Para proponer herramientas que identifiquen las debilidades de la empresa se tomó en cuenta fuentes bibliográficas actuales que permitan sustentar la información proporcionada.

Así también se utilizó fuentes como el internet para definir la propuesta en los objetivos específicos la cual consta de: Diseñar el plan negocios sostenibles para la Hostería “Jamu Lodge”.

### 3.4 Tipo de estudio.

Fuente de Información Primarias.- La información se obtuvo mediante la aplicación de la observación directa y de campo.

Fuentes de Información Secundarias.- La información se obtuvo mediante documentos y/o archivos que manejan la Empresa “Jamu Lodge” y Rainforest Alliance y otras entidades públicas.

### 3.5 Población y muestra.

#### 3.6 Población.

Se tomó en cuenta el tamaño total de la población de los turistas que visitaron la hostería, en los años: 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013, dichos datos muestran de manera general el número de turistas nacionales y extranjeros.

**Tabla n° 03**  
**Segmentación**

<b>AÑO</b>	<b>SEGMENTO</b>	<b>N° TURISTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
2009	Nacionales y Extranjeros	1.697	19%
2010	Nacionales y Extranjeros	1.641	19%
2011	Nacionales y Extranjeros	1.773	20%
2012	Nacionales y Extranjeros	1.830	21%
2013	Nacionales y Extranjeros	1.867	21%
<b>TOTAL</b>		<b>8.808</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

### 3.7 Muestra.

Para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente formula.

$$n = \frac{N}{(N - 1)E^2 + 1}$$

#### **De donde:**

N = (población) Universo de estudio.....**8.808**

E = Margen de error..... 5%= 0.05.

n = Tamaño de la muestra.

**N-1**= corrección geométrica para mayor de 30 sujetos

$$n = \frac{8808}{(8808 - 1)(0,05)^2 + 1} \quad \mathbf{n= 401}$$

Para esta investigación se ha realizadoun total de 401 encuestas a turistas nacionales y extranjeros.

### 3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### **Fuentes primaria**

**Encuesta.**-Las encuestas se ha dirigido a turistas que ingresan a la hostería y que hagan uso de los servicios de alojamiento, alimentación y recreación, para ello utilizaremos Microsoft Excel, esta herramienta nos ayudará en la tabulación y ordenamiento de los datos adquiridos mediante las encuestas.

Entrevista.- se ha realizado entrevistas a los:

- Propietarios y trabajadores de las diferentes hosterías.
- Trabajadores de la hostería.
- Turistas nacionales y extranjeros.

## **Fuentes Secundarias**

**Estadísticas.**- Datos de la empresa y de la regional de turismo y medio ambiente.

### **3.9 Procesamiento y análisis de datos.**

Se ha presentado los resultados obtenidos en la investigación a turistas nacionales, extranjeros que visitaron las hosterías de la reserva de Cuyabeno mediante la aplicación de una encuesta que contiene 12 preguntas. Dichos resultados se resumen en tablas y gráficos efectuando el análisis correspondiente en cada caso. Además se ha utilizado el concepto “Puntos de opinión” para aquellas preguntas donde el número de respuestas supera el número de resultados.

En la presente investigación también se ha tomado en cuenta las encuestas de satisfacción, las mismas que ayudaron con resultados sobre los niveles de satisfacción de los turistas que visitan la hostería “Jamu Lodge”.

La realización de la presente investigación tendrá el siguiente procedimiento.

- Crítica y codificación de datos.
- Tabulación de datos.
- Análisis e interpretación de los datos.

## **FORMULARIO:**

Anexo: n° 01

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS.**

#### **4.1 Diagnóstico situacional.**

##### **4.1.1 Generalidades.**

La Reserva Cuyabeno, se encuentra en medio de una gran biodiversidad, tanto en flora como en fauna. Está formada por un complejo sistema de formaciones lluviosas, 13 lagunas, ríos y un bosque tropical que hacen de las 603.000 hectáreas un récord en cuanto a los más altos niveles de biodiversidad en el mundo.

Muchas comunidades étnicas viven en las orillas de dos ríos muy importantes el río Aguarico y el río Cuyabeno en particular los Cofanes y los Siona-Secoya, ambos legendarios en esta área.

La actividad del ecoturismo en la reserva comenzó hacerse más importante en la década de 1990, no solo con el propósito de proteger el ecosistema de la reserva, sino también para generar ingresos sostenibles para las diferentes familias indígenas, dentro de este marco, la Cultura Indígena es parte de la experiencia diaria con nuestros turistas.

Gastronomía.- Cuenta con variedad de platos típicos que ofrecen a turista durante la visita a sus comunidades entre ellos: El casabe, la chicha de yuca, el majado de verde con maní, bebida de guayusa, maito.

También viven de la pesca y caza de animales que no están en peligro de extinción.

Artesanías.- Nuestros aborígenes tienen la costumbre de elaborar artesanías como: collares, manillas a base de semillas, bolsos o shigras elaboradas a base de raíces, lanzas, arcos elaboradas de chonta.

## INFRAESTRUCTURA.

La hostería cuenta con 10 habitaciones matrimoniales, una múltiple capacidad para 20 personas, y nuevas habitaciones construidas en modelo de torre, tiene un restaurante con comida típica de la región, servicio de bar, área de descanso y relax con hamacas, área de lectura, área para fumadores, pasillos seguros y amplios, y una terraza para disfrutar de la flora y fauna.

También se ha tomado en cuenta otras áreas como la bodega, área de los bio digestores y habitaciones para nuestro personal que también son parte fundamental de la empresa.

**Fotografía n° 01**  
**Hostería Jamu Lodge**  
**Fuente:** Jamu Lodge



**Elaborado:** Verónica Alvarado

### 4.1.2 Ubicación geográfica.

#### 4.1.2.1 Macro - Localización

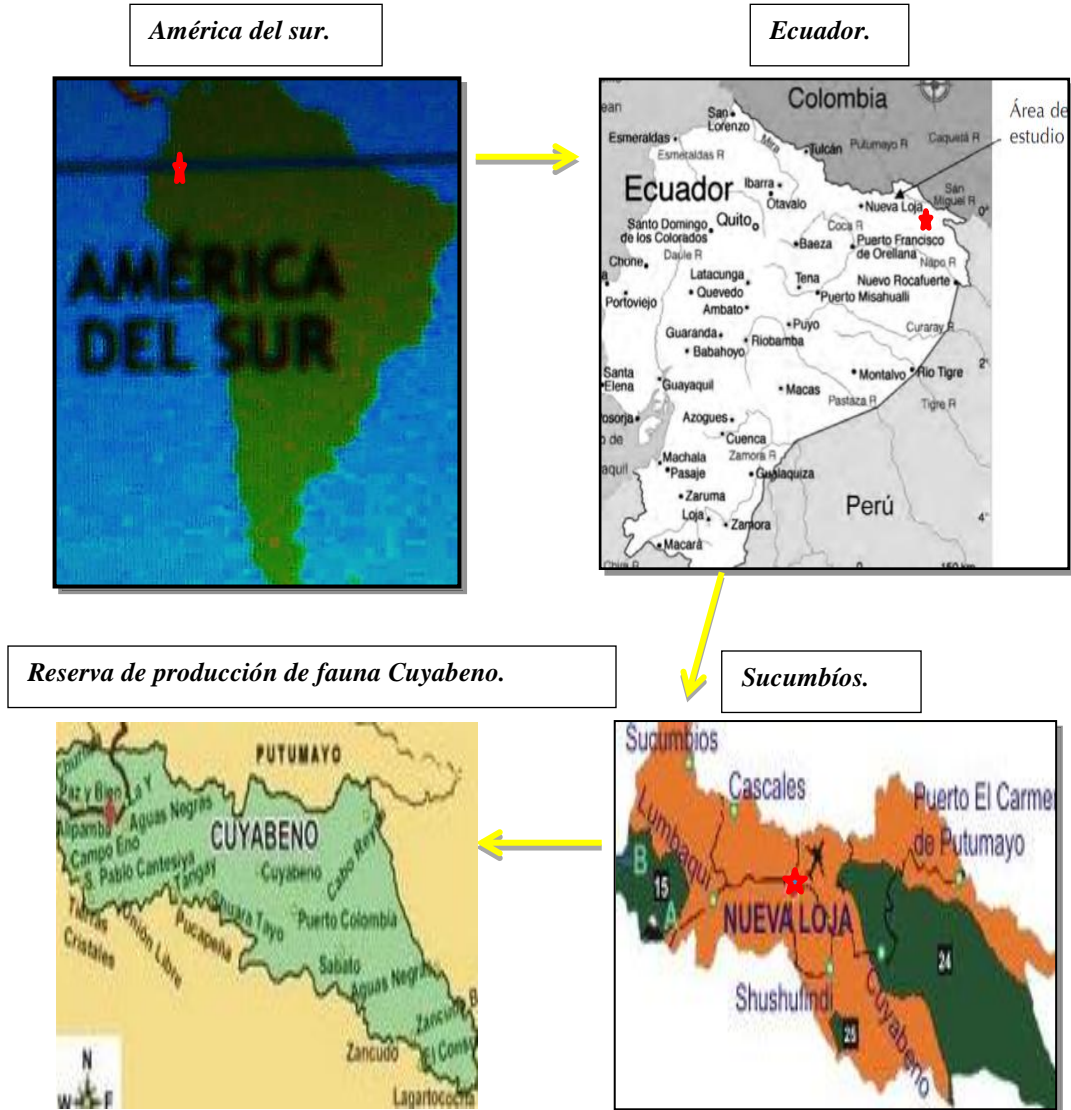
- Subcontinente.- América del sur
- País: Ecuador
- Región: Amazónica
- Provincia: Sucumbíos – Nueva Loja
- Cantón: Putumayo
- Sector: reserva de producción de fauna Cuyabeno



- Clima: 15° C a 25° C
- Código postal: EC210150
- Prefijo telefónico: 593 6
- Moneda: Dólar Americano

**Fotografía n° 02**

Macro. Localización



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

#### 4.1.2.2 Micro - Localización

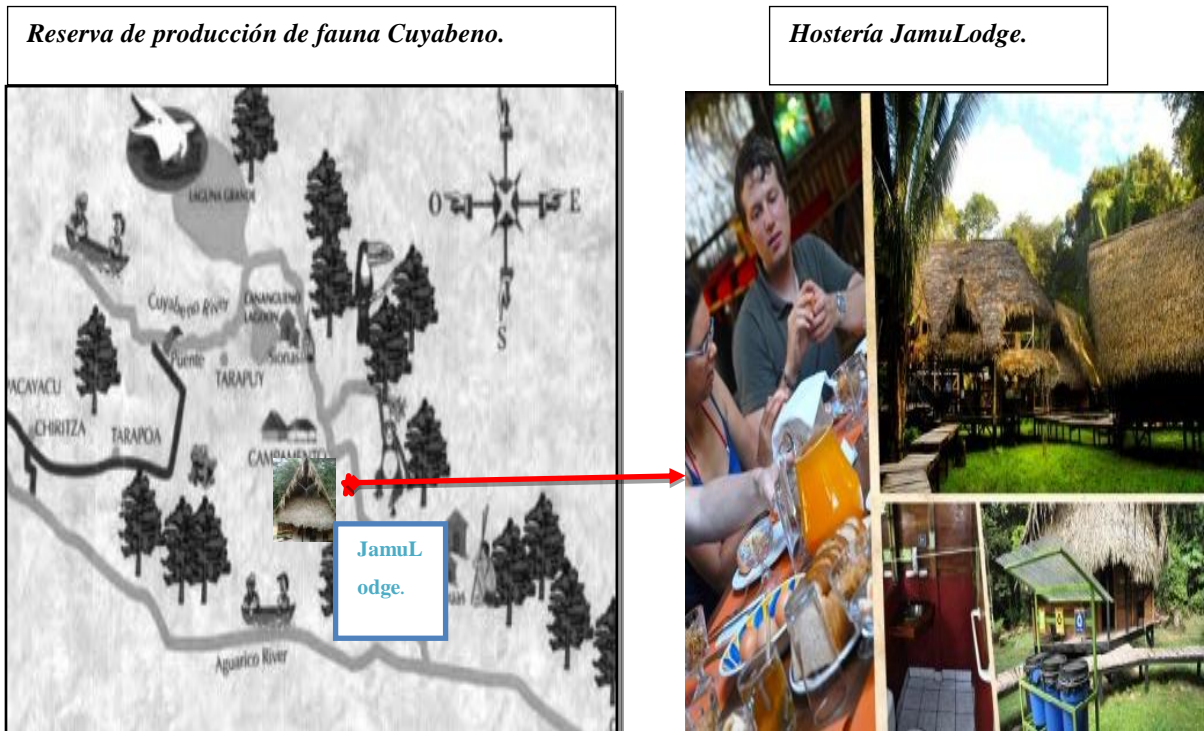
“Jamu Lodge”, está ubicada al este de la ciudad de Nueva Loja o más conocida como Lago Agrio a 78 km. en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, a 15 minutos río abajo de la Laguna Grande.

#### Límites:

La reserva de producción de fauna Cuyabeno limita:

- Al norte: Puerto el Carmen de Putumayo
- Al sur: Parroquia Palma Roja
- Al este: Colombia
- Al oeste: Nueva Loja

#### Fotografía n° 03 Micro. Localización



Fuente: Jamu Lodge  
Elaborado: Verónica Alvarado

## 4.2 Servicios.

### 4.2.1 Personal de la hostería.

La hostería cuenta con un departamento de ventas del cual están a cargo dos señoritas recepcionistas, cuenta con un camarero, un chef, un pocillero y dos ayudantes de cocina, un mesero, dos choferes de canoa a motor son quienes los transfer de los turistas por vía fluvial, un chofer para la buseta quien es el encargado de llevar y traer a los turistas desde la ciudad de Lago Agrio hasta la zona de embarque en canoa, también lo hace las veces de mensajero.

La hostería también cuenta con personal eventual para feriados, grupos, evento y personal eventual para mantenimiento, la agencia será la encargada de proveer a la hostería el personal necesario, todos ellos están supervisados por un administrador y un gerente de operaciones quienes a su vez dependen del gerente general.

### 4.2.2 Uniforme

**Tabla n° 04**  
**Descripción de vestimenta para el personal**

<b>UNIFORME.</b>	
<b>CABALLEROS</b>	<b>DAMAS</b>
Camiseta negra de la Hostería.	Camiseta negra de la Hostería.
Pantalón jeans azul.	Pantalón jeans azul.
Cabello corto.	Cabello recogido.
Afeitados.	Maquillaje discreto.
Uñas cortas.	Uñas cortas y limpias.
No perfumes fuertes.	No perfumes fuertes.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Fotografía n° 04**  
Uniforme



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

#### 4.2.3 Habitaciones.

**Fotografía n° 05**  
Nombre de las habitaciones



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

Jamu Lodge cuenta con 10 cabañas dobles, construidas en un estilo tradicional, rustico, con techos elevados de paja, cada una con su propio baño privado, respetuosos del medio ambiente, ducha con agua caliente y camas con mosquiteros. Una cabaña grande dispone de 4 habitaciones múltiples con espacio para 20 personas ideal para grupos de amigos o familia, muy pronto también pondremos a disposición nuevas instalaciones construidas en una cabaña torre la misma que dispone de múltiples habitaciones las mismas que se encuentran identificadas con nombres de animales propios de la región.

Cada habitación está equipada con:

- ✓ Cama
- ✓ Mosquetero
- ✓ Ropero
- ✓ Veleros.

#### 4.2.4 Lavandería.

La hostería no cuenta con zona de lavandería para evitar la contaminación ambiental por tal motivo cada huésped se hace responsable de su equipaje usado así como la misma empresa de sus menajes sucios.

#### 4.2.5 Cocina.

**Fotografía n° 06**  
Uniforme chef



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

El montaje de la cocina de la hostería cuenta con los equipos necesarios para prestar un excelente servicio a nuestros clientes y tiene un tamaño proporcional a la capacidad de alojamiento de la hostería.

El encargado de esta área es el chef, con el apoyo del ayudante de cocina quienes establecen los menús enfocados en la comida fusión de la comida nacional y típica de la región tipo gourmet.

Entre los proveedores de alimentos para la realización de los menús se encuentran supermercados cuyos productos sean de alta calidad, ofrezcan un precio razonable y tengan prácticas socialmente responsables. Dentro de nuestros proveedores también se encuentran comunidades de la zona quienes nos proveen de productos de la región.

El montaje comprende:

- ✓ Adecuación del área
- ✓ Montaje de Equipos
- ✓ Instalación de veleros
- ✓ Decoración interior

#### 4.2.6 **Restaurante.**

**Fotografía n° 07**  
Restaurante



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

Para el montaje del restaurante la empresa cuenta con equipos necesarios para prestar un excelente servicio contamos con un tamaño proporcional a la capacidad de alojamiento de la hostería.

El encargado de esta área es el mesero, quien establece los arreglos, limpieza y decoración diaria enfocada en el ambiente tradicional y rustico de la región.

#### 4.2.7 Bar.

##### Fotografía n° 08 Bar



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

Es un lugar con una decoración sobria y rustica, que le permite al huésped disfrutar de la belleza del lugar.

El montaje comprende:

- Montaje del área
- Decoración interior
- Instalación de veleros.

#### 4.2.8 Tours.

##### Fotografía n° 09 Tours



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

Para garantizar el servicio y la seguridad a nuestros turistas contamos con guías nativos quienes tienen un amplio conocimiento de la zona y los mismos que también tienen conocimientos de otros idiomas lo cual facilita el entendimiento y dialogo entre sí.

Contamos con recorridos a diferentes lugares y comunidades indígenas cada lugar único en nuestro entorno de manera que pueda conocer y disfrutar de toda la misteriosa y bella amazonia.

Adicionalmente podrá conocer y convivir con los habitantes de nuestras comunidades quienes se dedican a fabricar artesanías y elaborar platos típicos.

#### 4.2.9 **Áreas de descanso y lectura.**

La empresa cuenta con áreas de descanso y lectura, la misma que está equipada con placenteras hamacas aptas para el relax y confort de los huéspedes.

También cuenta con una amplia gama de libros y folletos con temas de interés científico, medico, biológico y cultural en diversos idiomas.

**Fotografía n° 10**  
Áreas de descanso y lectura



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado



#### **4.3 Atractivos turísticos para los turistas de Jamu Lodge.**

Dentro de la reserva de producción faunística Cuyabeno existen varios lugares considerados atractivos turístico los cuales son visitados por turistas nacionales y extranjero que visitan la reserva, dentro de los servicios que brinda Jamu Lodge esta los tours guiados los mismo que se realiza con mayor frecuencia a los siguientes atractivos turísticos: Anexo n° 05

- Paseo en canoa por el rio Cuyabeno.
  
- Visita a la comunidad de Tarapuy.
  
- Caminata en el bosque primario.
  
- Visita a la laguna grande.
  
- Avistamiento de aves.
  
- Caminata nocturna.

#### **4.4 Perfil del visitante**

Se aplicaron 401 encuestas dirigidas a los turistas nacionales y extranjeros que visitaron la hostería Jamu Lodge. La información obtenida a través de esta técnica permitirá definir el perfil del visitante, los datos alcanzados se procesaron mediante tablas y gráficos y el análisis e interpretación correspondiente a cada una de ellas. A continuación se detallan las 14 preguntas contenidas en el formulario de encuesta.

**Encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros.**

**1.- GÉNERO**

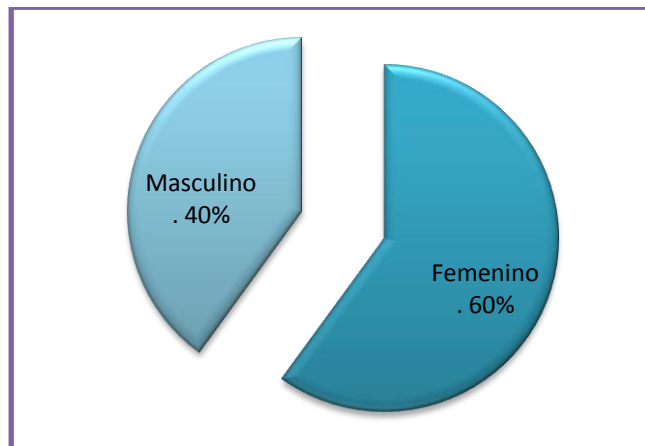
**Tabla n°09**  
**Género**

<b>GÉNERO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Femenino	86	60%
Masculino	58	40%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n°01**  
**Género**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

En conclusión indica que el mayor porcentaje de personas que visitan la reserva de producción faunística Cuyabeno y en sí la Hostería Jamu Lodge son mujeres.

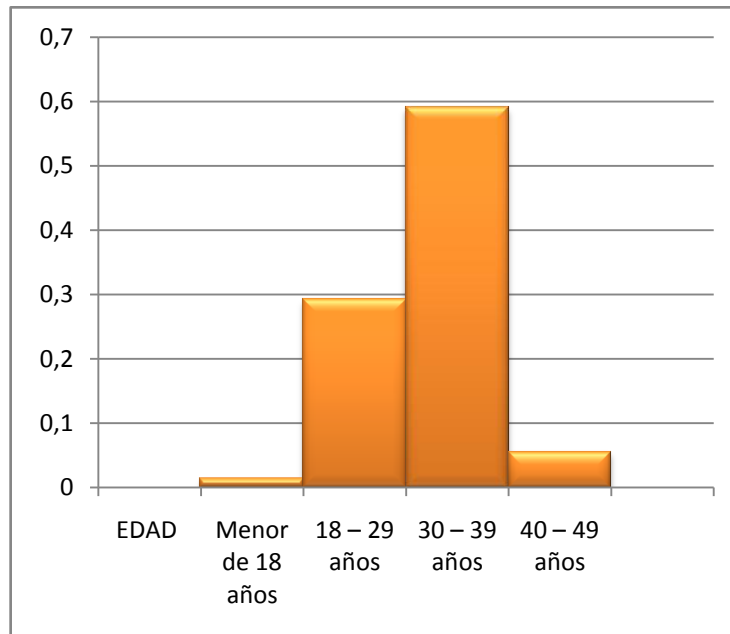
## 2.- EDAD

**Tablan°10**  
**Edad**

EDAD	NUMERO	PORCENTAJE
Menor de 18 años	2	1%
18 – 29 años	42	29%
30 – 39 años	85	59%
40 – 49 años	8	6%
50 – 59 años	7	5%
60 o más años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 02**  
**Edad**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

El mayor porcentaje de turistas que visitan la reserva están dentro de dos rangos comprendidos entre 18-29 años y de 30 – 39 años.

### 3.- LUGAR DE PROCEDENCIA

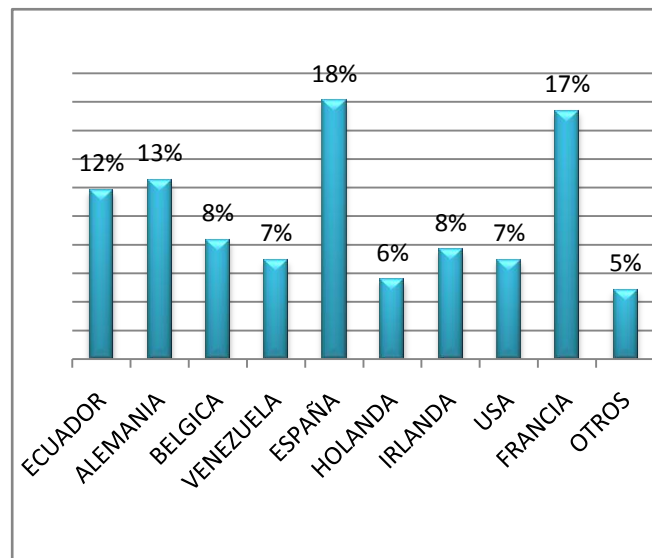
**Tablan°11**  
**Lugar de procedencia**

LUGAR	NUMERO	PORCENTAJE
Ecuador	17	12%
Alemania	18	13%
Bélgica	12	8%
Venezuela	10	7%
España	26	18%
Holanda	8	6%
Irlanda	11	8%
Usa	10	7%
Francia	25	17%
Otros	7	5%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 03**  
**Lugar de procedencia**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

El mayor porcentaje de turistas que visitan Jamu Lodge y por ende la reserva son extranjeros y un mínimo porcentaje somos Ecuatorianos.

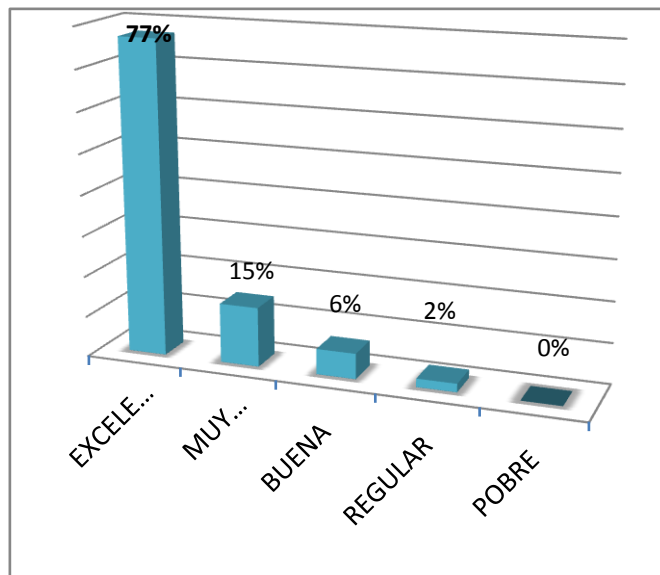
#### 4.-VISITA RESERVA CUYABENO

**Tabla n°12**  
**Atención y amabilidad de guía**

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	111	77%
Muy buena	21	15%
Buena	9	6%
Regular	3	2%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n°04**  
**Atención y amabilidad del señor guía**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

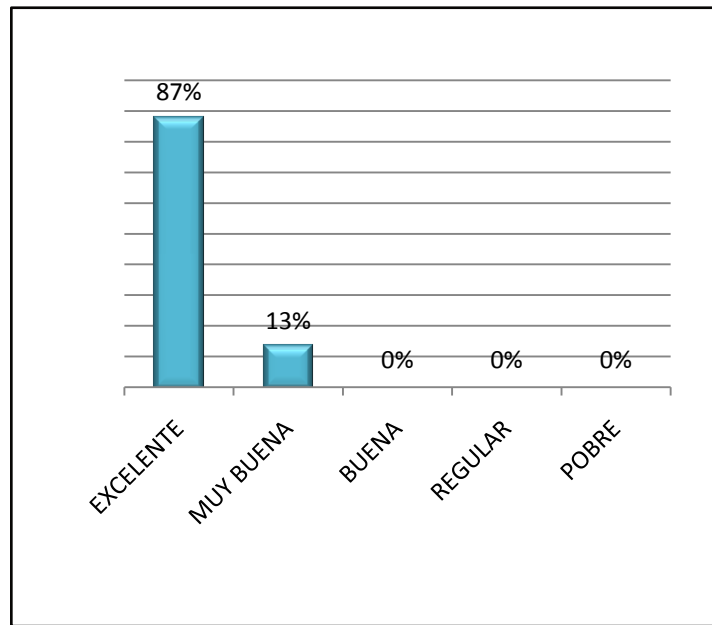
Los porcentajes mas altos son 77% y 15%, lo que indica que la mayoría de los turistas estan satisfechos con la atencion y amabilidad del señor guia.

**Tabla n°13**  
**Conservación de flora y fauna de la reserva**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	124	87%
Muy buena	18	13%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráficon°05**  
**Conservación de flora y fauna de la reserva**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La mayoría de los turistas encuestados y que visitaron la hostería están satisfechos con la conservación de flora y fauna de la reserva Cuyabeno, y desean ayudar en la conservación de la misma.

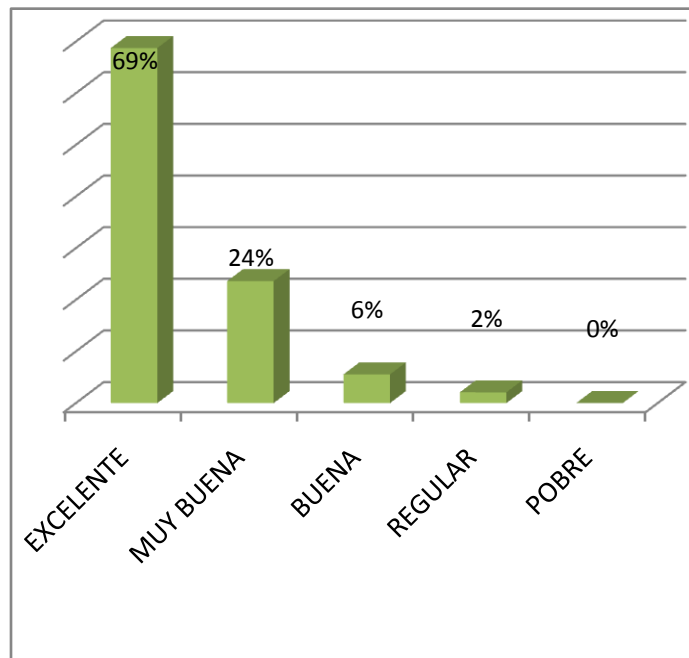
**Tabla n°14**  
**Limpieza y mantenimiento de la reserva**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	99	69%
Muy buena	34	24%
Buena	8	6%
Regular	3	2%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado

**Gráfico n° 06**  
**Limpieza y mantenimiento de la reserva**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

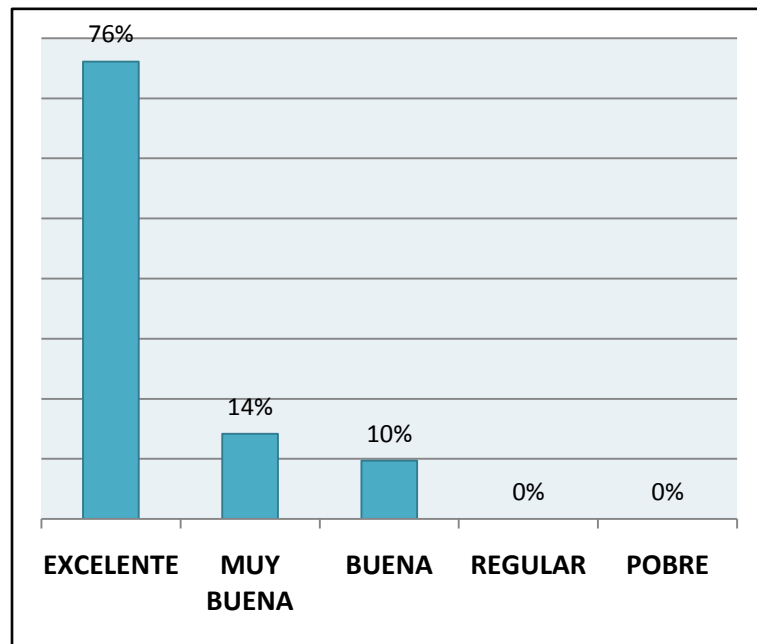
La limpieza y mantenimiento de la reserva de producción faunística Cuyabeno, es positiva y satisfactoria según los resultados de la encuestas realizada a nuestros visitantes nacional y extranjeros.

**Tabla n°15**  
**Seguridad dentro de la reserva**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	102	76%
Muy buena	19	14%
Buena	13	10%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 07**  
**Seguridad dentro de la reserva**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La opinión es positiva y satisfactoria para nuestros turistas en cuanto a seguridad en la reserva Cuyabeno ya que el porcentaje mas alto es 79%,de los turistas que visitaron la reserva opinan que la seguridad es excelente.



## 5.- ESTANDARES DE CALIDAD EN SU ALOJAMIENTO.

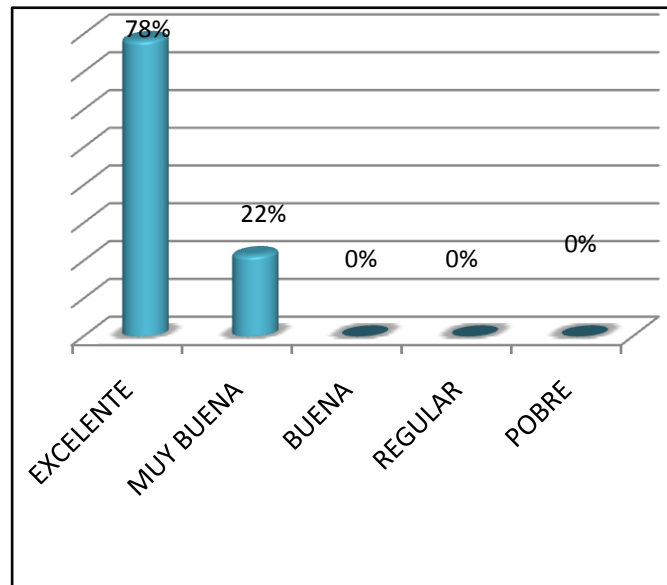
**Tabla n°16**  
**Amabilidad de la persona que lo recibió**

CALIFICACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
Excelente	113	78%
Muy buena	31	22%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:**Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 08**  
**Amabilidad de la persona que lo recibió**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La atención en la hostería es gustosa, según el resultado de las encuestas el mayor porcentaje es 78%, de los turistas que opinan que la atención es excelente y satisfactoria.

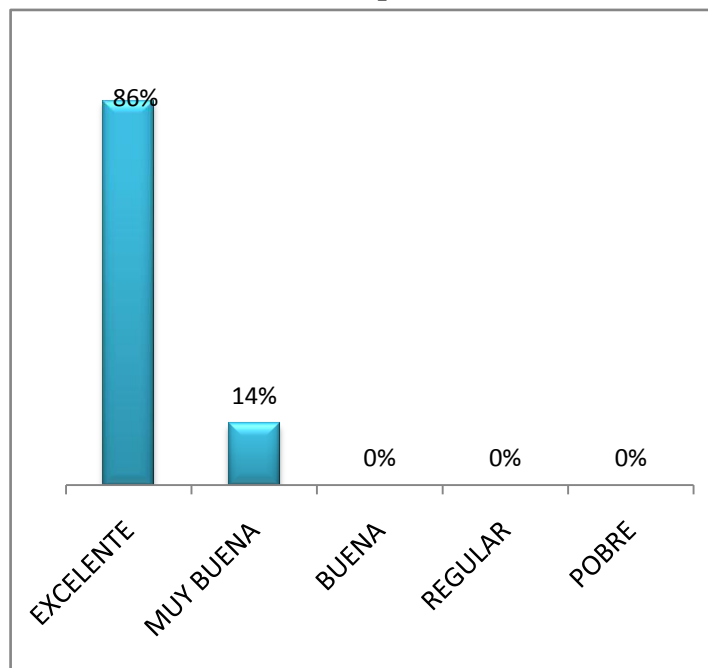
**Tabla n°17**  
**Prontitud con la que le atendieron**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	124	86%
Muy buena	20	14%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 09**  
**Prontitud con la que le atendieron**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

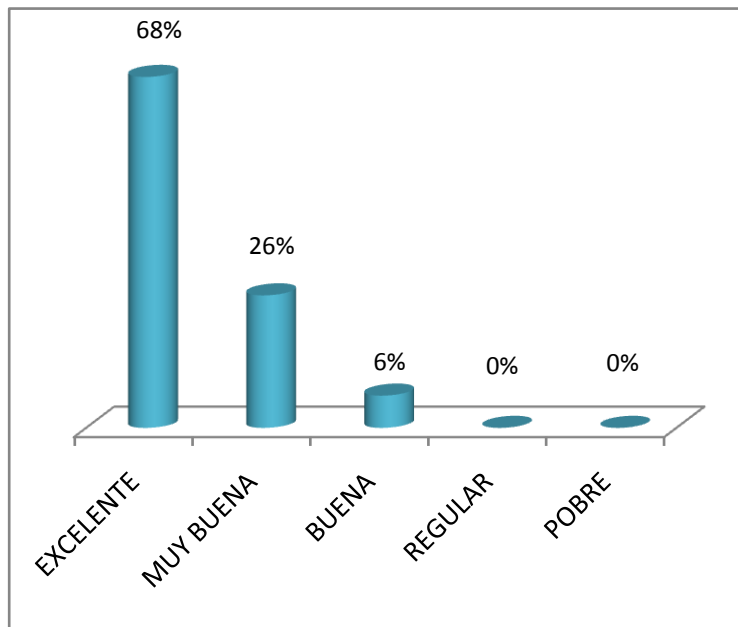
La atención y la rapidez en los servicios recibidos son agradables, lo dicen los resultados de las encuestas turistas que visitaron la hostería recibieron una excelente y rápida atención en los servicios requeridos.

**Tabla n°18**  
**Presentación del personal de la hostería**

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	98	68%
Muy buena	37	26%
Buena	9	6%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 10**  
**Presentación del personal de la hostería**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La presentación del personal de la hostería es positiva. El 68% de los turistas que visitaron la hostería percibieron una excelente presentación del personal.

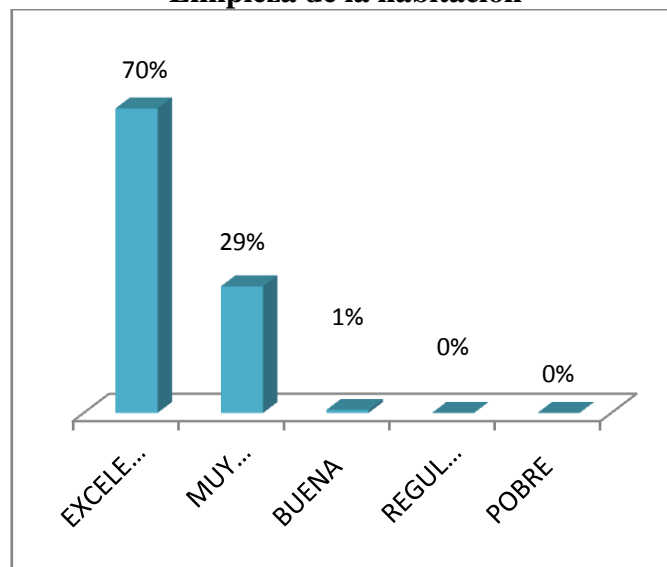
## 6.- HABITACIÓN

**Tabla n°19**  
**Limpieza de la habitación**

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	101	70%
Muy buena	42	29%
Buena	1	1%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 11**  
**Limpieza de la habitación**



**Fuente:** Jamu Lodge  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La limpieza de las habitaciones es placentera. Lo dice los turistas que visitaron la hostería percibieron la limpieza de su habitación y de la hostería en general.

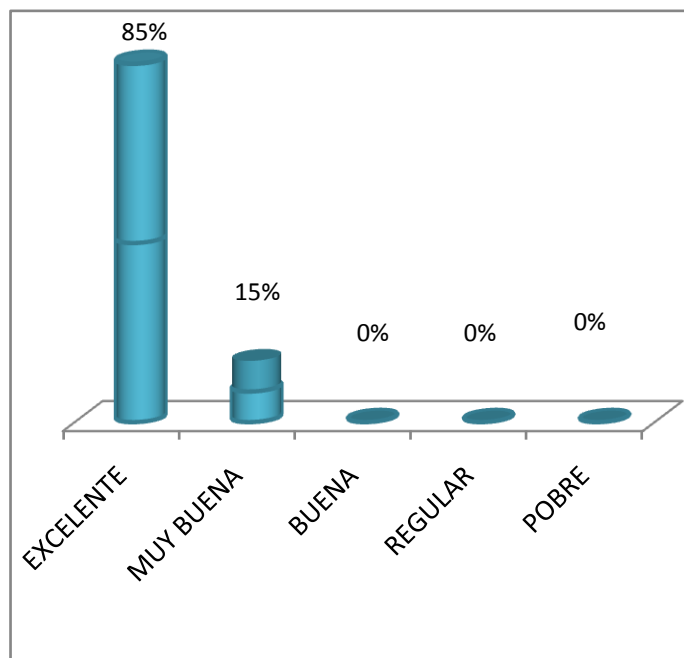
**Tabla n°20**  
**Preparación limpieza de su cama**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	123	85%
Muy buena	21	15%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráficon° 12**  
**Preparación limpieza de su cama**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La limpieza de la cama es grata para nuestros turistas, el 85%, de los turistas que visitaron la hostería Jamu Lodge, recibieron su cama en excelentes condiciones de limpieza.

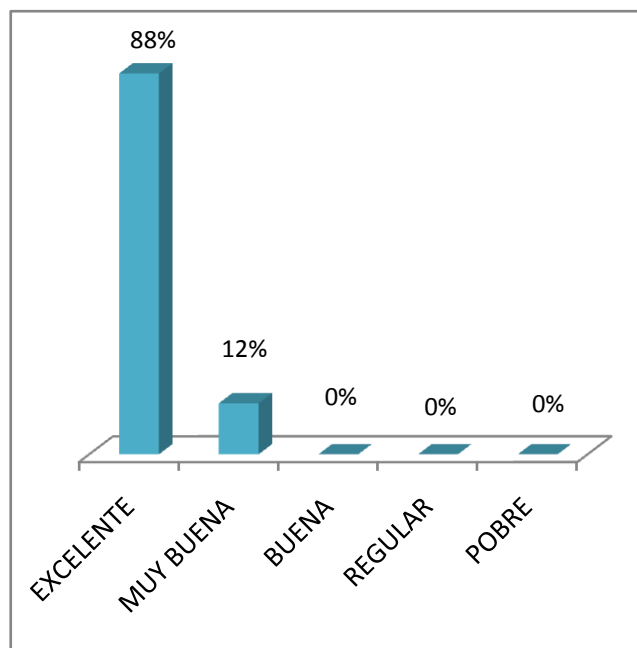
**Tabla n°21**  
**Disponibilidad de: Jabón, shampoo, papel higiénico**

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	127	88%
Muy buena	17	12%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 13**  
**Disponibilidad de: Jabón, shampoo, papel higiénico**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La disponibilidad de jabón, shampoo, papel higiénico es satisfactoria en la hostería. ya que el porcentaje más alto es el 88%, de los turistas que visitaron la hostería recibieron una excelente disponibilidad de jabón, shampoo, papel higiénico.

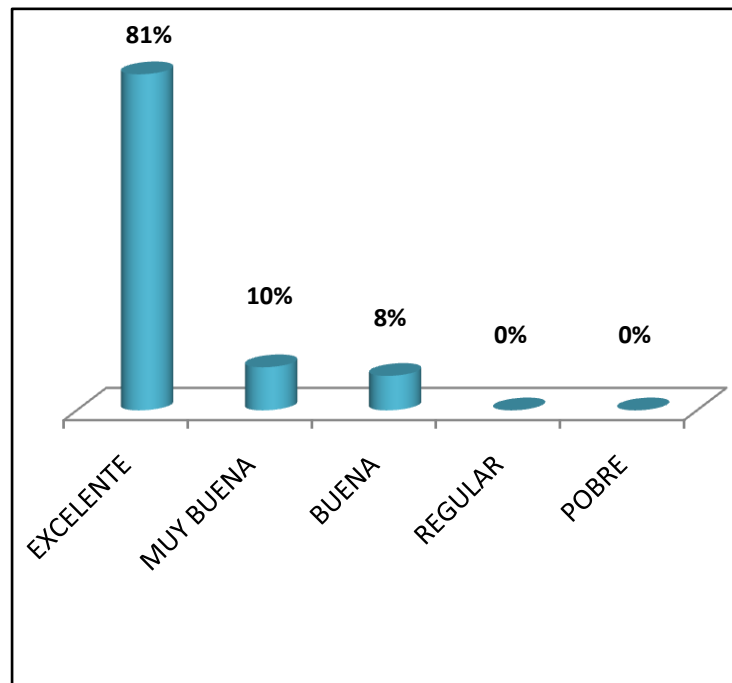
**Tabla n°22**  
**Funcionalidad de los servicios**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	117	81%
Muy buena	15	10%
Buena	12	8%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 14**  
**Funcionalidad de los servicios**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

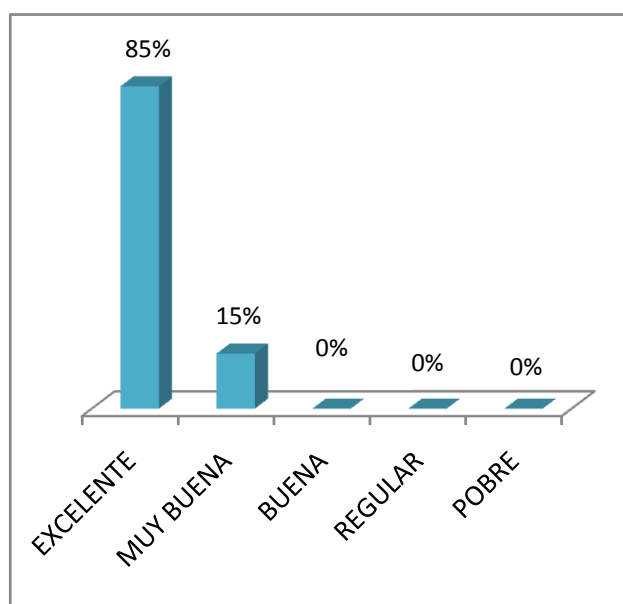
La funcionalidad de los servicios es satisfactoria dentro de la hostería. Lo dicen los turistas que visitaron la hostería recibieron una excelente funcionalidad de los servicios.

**Tabla n°25**  
**Información sobre los servicios de la hostería**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	123	85%
Muy buena	21	15%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 15**  
**Información sobre los servicios de la hostería**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La información sobre los servicios que ofrece la hostería es placentera. según los turistas que visitaron la hostería y recibieron una excelente información sobre los servicios.



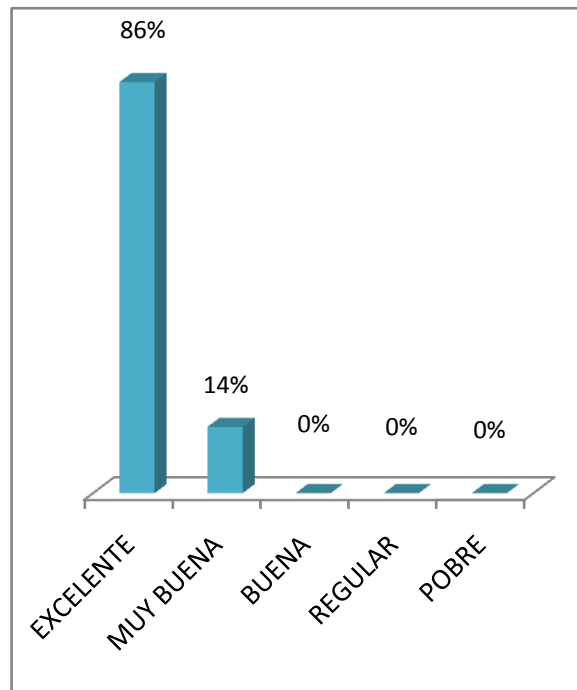
**Tabla n° 26:**  
**Seguridad dentro del establecimiento**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	124	86%
Muy buena	20	14%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**GRÁFICO N° 16**  
**SEGURIDAD DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

Para concluir la seguridad de los turistas es cómoda dentro de la hostería. Así lo calificaron los turistas que visitaron la hostería y pudieron ser testigos de aquello.

## 7.-UBICACIÓN

Tabla n°27

### Ubicación de la hostería

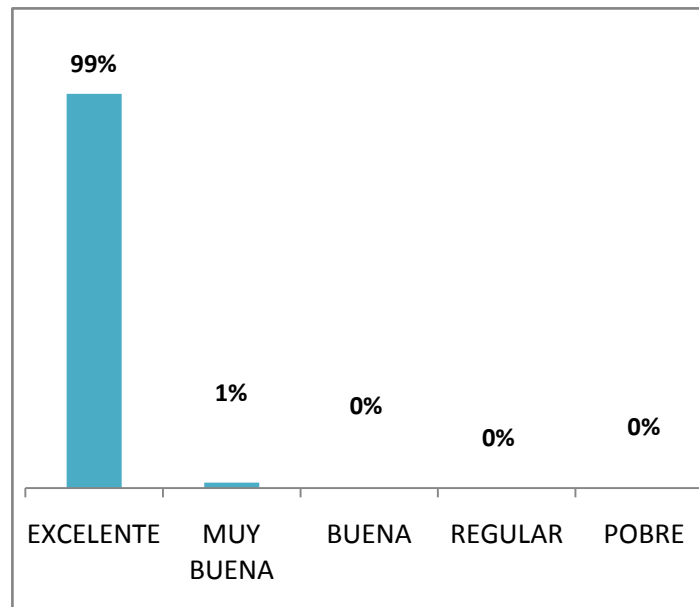
CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	142	99%
Muy buena	2	1%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: Jamu Lodge.

Elaborado: Verónica Alvarado.

Gráfico n° 17

### Ubicación de la hostería



Fuente: Jamu Lodge.

Elaborado: Verónica Alvarado.

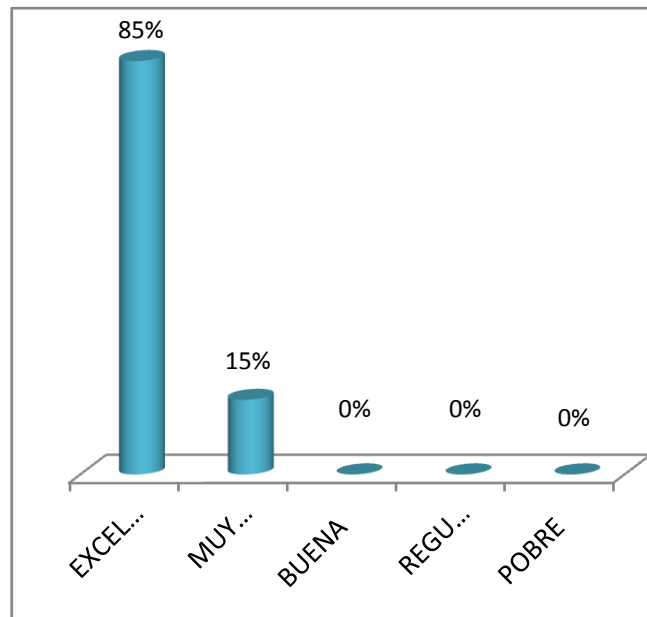
La hostería Jamu Lodge goza de una excelente ubicación geográfica, lo dice el 99%, de los turistas que visitaron la hostería y fueron testigos de la riqueza natural y cultural que lo rodea.

**Tabla n°28**  
**Tranquilidad y silencio en la hostería**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	122	85%
Muy buena	22	15%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 18**  
**Tranquilidad y silencio en la hostería**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La tranquilidad de la hostería es encantadora, gracias a su ubicación los turistas que visitaron la hostería percibieron una excelente tranquilidad.

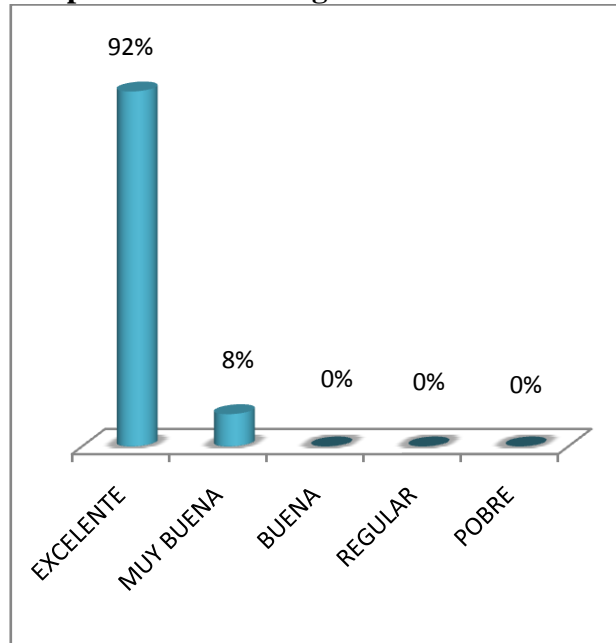
**Tabla n°29**  
**Limpieza de las áreas generales de la hostería**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	132	92%
Muy buena	12	8%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 19**  
**Limpieza de las áreas generales de la hostería**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

Los turistas que visitaron la hostería Jamu Lodge lo calificaron como excelente la limpieza en las áreas aledañas a la hostería.

## 8.-ALIMENTACIÓN

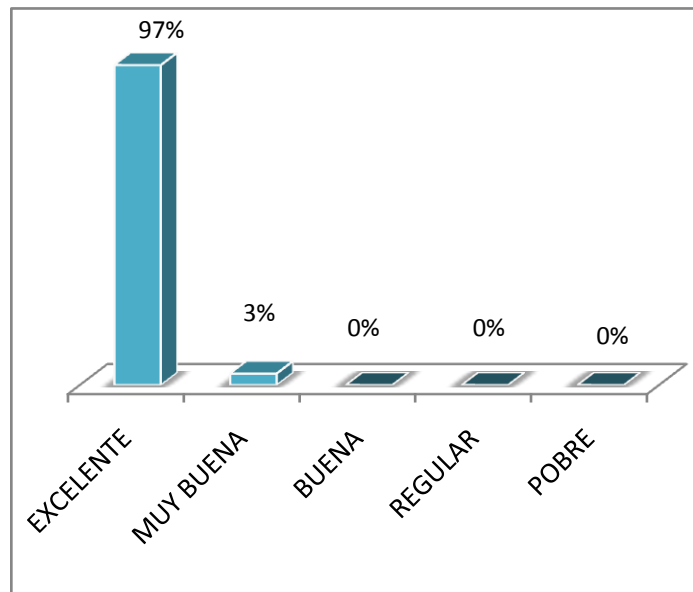
**Tabla n°30**  
**Rapidez y temperatura de su comida**

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	139	97%
Muy buena	5	3%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 20:**  
**Rapidez y temperatura de su comida**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

Para concluir la rapidez y temperatura de la comida es excelente, El 97%,de los turistas que visitaron la hostería calificaron como excelente la rapidez y temperatura de su comida.

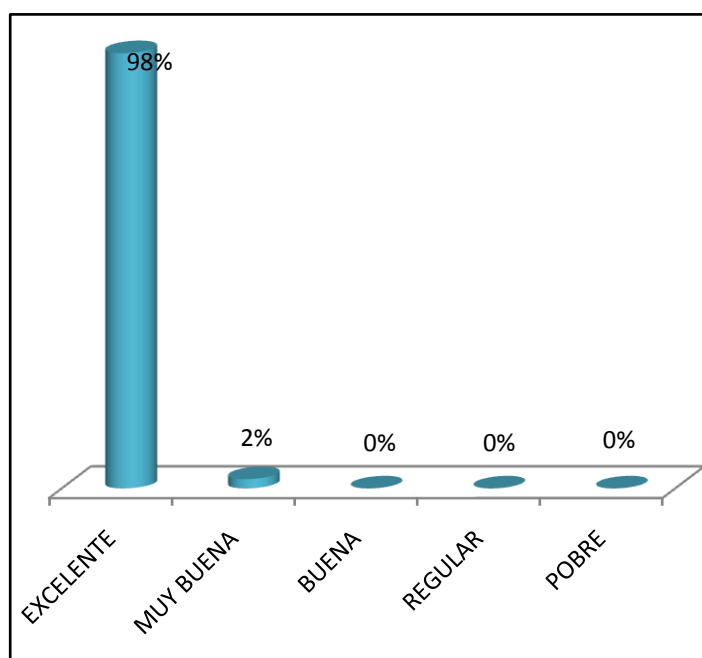
**Tabla n°31**  
**Presentación del plato**

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	141	98%
Muy buena	3	2%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 21**  
**Presentación del plato**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

En definitiva la presentación del plato es excelente, los turistas que visitaron la hostería Jamu Lodge calificaron como excelente la presentación del plato.

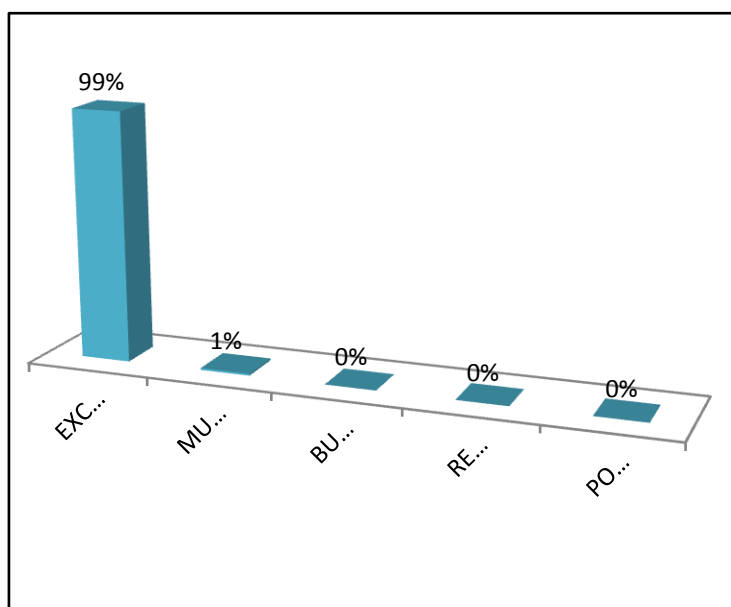
**Tabla n°32**  
**Amabilidad y cordialidad al atenderle**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	143	99%
Muy buena	1	1%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Pobre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 22**  
**Amabilidad y cordialidad al atenderle**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado

El 98%,de los turistas que visitaron la hostería Jamu Lodge calificaron como excelente la amabilidad y cordialidad al recibir sus servicios Por lo tanto la amabilidad y cordialidad es excelente.

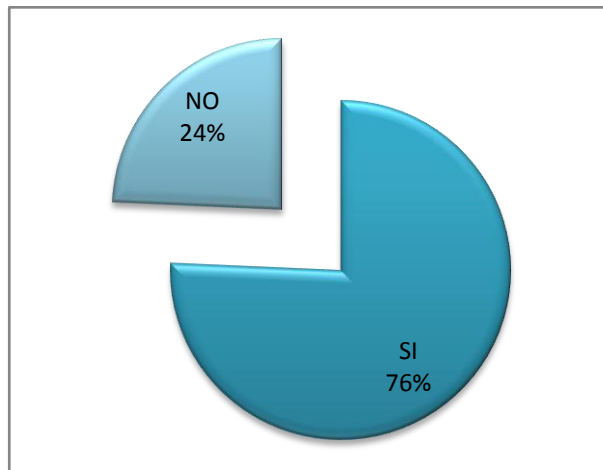
## 9.-GUIANZA

**Tabla n°33**  
**Expectativas durante el recorrido**

OPINION	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	109	76%
NO	35	24%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: Jamu Lodge.  
Elaborado: Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 23**  
**Expectativas durante el recorrido**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

Es positivo el resultado en cuanto a los niveles de conocimientos recibidos durante la guianza. Lo afirma el 76%, de los turistas que visitaron la hostería Jamu Lodge y que opinaron que si cumplieron con todas sus expectativas en cuanto a conocimientos durante el recorrido.



**Tabla n°34**

**Recuerda alguna persona que lo atendió**

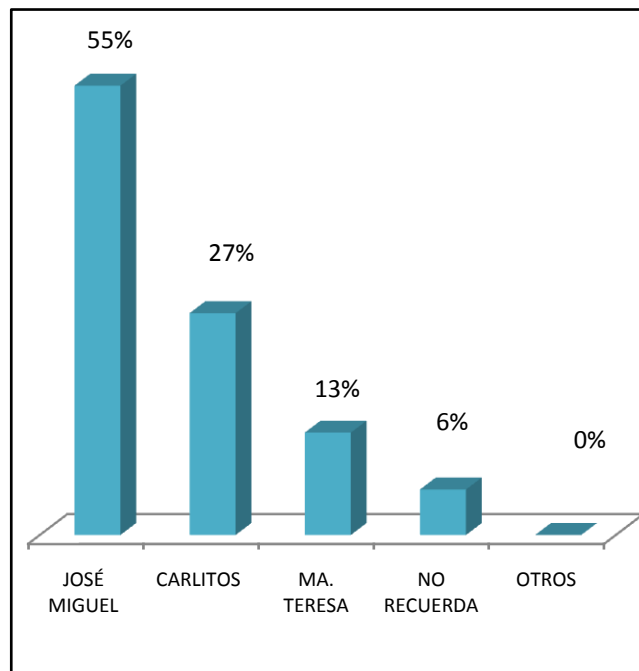
<b>NOMBRE</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
José Miguel	79	55%
Carlitos	39	27%
Ma. Teresa	18	13%
No recuerda	8	6%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 24**

**Recuerda alguna persona que lo atendió**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

La amabilidad y cordialidad al recibir los servicios durante su estadia en la hostería, lo calificaron como excelente.

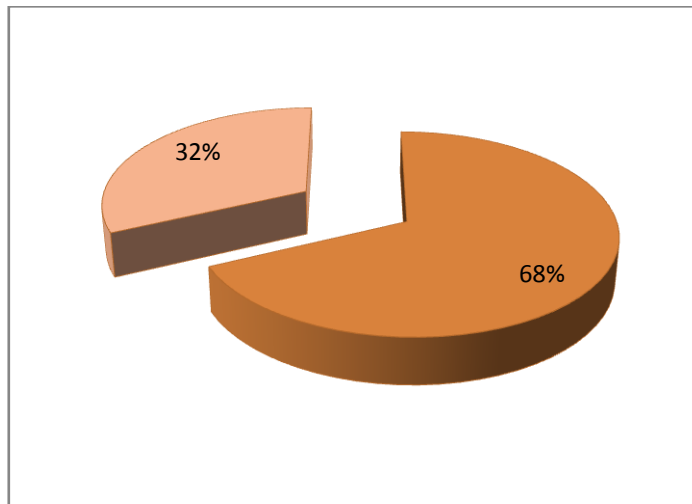
## 10.- TIENE UD. CONOCIMIENTOS DE TURISMO SOSTENIBLE?

**Tabla n°35**  
**Conocimientos sobre sostenibilidad**

OPNION	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	98	68%
NO	46	32%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráfico n° 25**  
**Conocimientos sobre sostenibilidad**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

Para concluir se determina que la mayoría de turistas que visitaron la hostería Jamu Lodge opinan que tienen conocimientos sobre turismo sostenible.

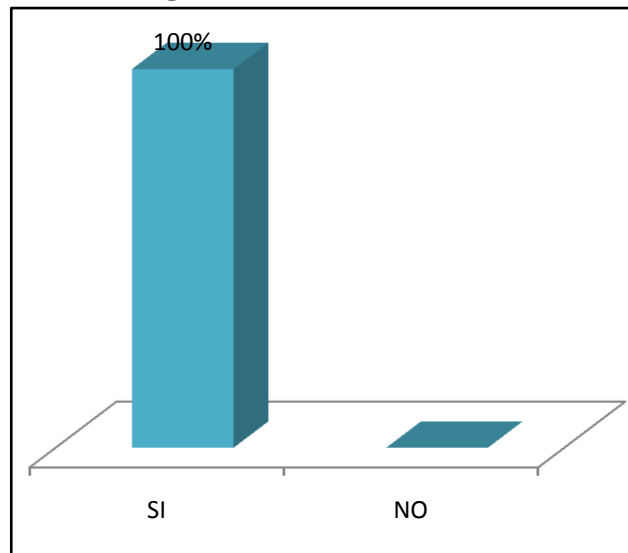
## 11.-REGRESARÍA UD. A NUESTRA HOSTERÍA.

**Tabla n° 36:**  
**Regresaría Ud. a nuestra hostería**

OPNION	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	144	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Gráficon° 26**  
**Regresar a visitar la hostería**



**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado

Los turistas que visitaron la hostería Jamu Lodge y fueron encuestados dieron su respuesta con seguridad que si regresarían a visitar la hostería.

## 12.-LE GUSTARÍA PRACTICAR TURISMO SOTENIBLE?

**Tablan°37**

### Practicar turismo sostenible

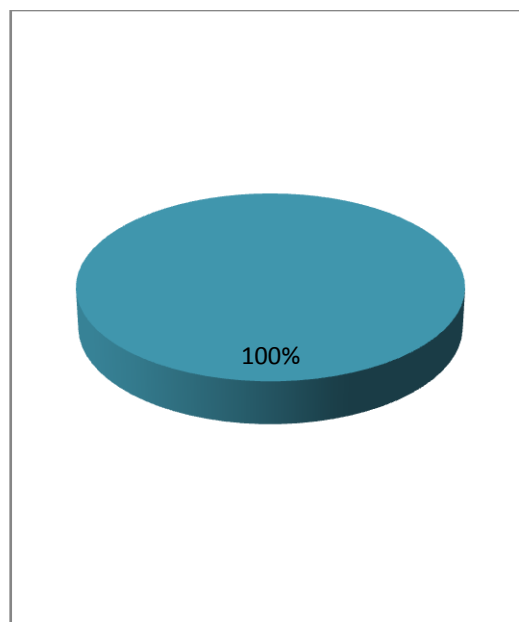
OPNION	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	144	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado

**Gráficon° 27**

### Practicar turismo sostenible



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado

El 100% de los turistas que visitaron la hostería y fueron encuestados opinaron que si les gustaría practicar turismo sostenible.

### 13.-POR QUÉ MEDIOS RECIBIÓ INFORMACIÓN PARA LLEGAR A LA HOSTERÍA?

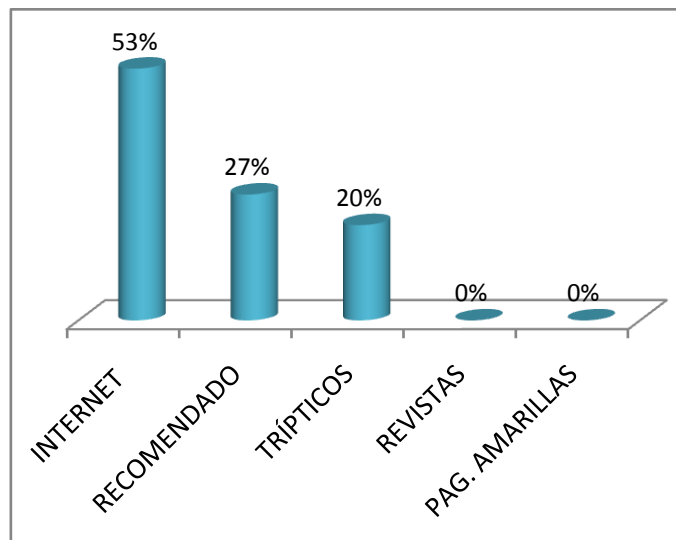
**Tablan°38**  
**Medios que recibió información**

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Internet	74	53%
Recomendado	37	27%
Trípticos	28	20%
Revistas	0	0%
Pág. Amarillas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado

**Gráficon° 28**  
**Medios que recibió información**



**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado

Los turistas encuestados y que visitaron la hostería Jamu Lodge, recibieron información por internet, seguido de las recomendaciones boca a boca.

## **Resumen del perfil del turista**

La mayoría de turistas que visitan la hostería Jamu Lodge, son mujeres con edades promedio de 18 y 40 años, la mayoría de los turistas llegaron desde Estados Unidos, España, Francia, Alemania, América latina, y el motivo principal de su visita fue turismo recreativo, ocio y estudio, la mayoría de turistas afirman opinan que la hostería brinda un buen servicio, así como también nuestro gran interés y decisión de colaborar en practicar turismo sostenible.

### **4.5 Análisis FODA.**

Para analizar los problemas dentro de la hostería Jamu Lodge se realizó un análisis **FODA**, en el cual se determinó un diagnóstico al interior y exterior de la organización con factores claves lo que permite obtener cuatro tipos de estrategias:

FO: Fortalezas y Oportunidades

DO: Debilidades y Oportunidades

FA: Fortalezas y Amenazas

DA: Debilidades y Amenazas

Tablan° 39  
Lluvia de ideas

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con certificación en turismo sostenible.</li> <li>• Personal Bilingüe y con conocimientos de la zona.</li> <li>• Excelente ubicación geográfica.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Cuenta con equipos y sistemas de software modernos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carece de un expediente empresarial.</li> <li>• Carece de estrategias de Comercialización y mercado.</li> <li>• Deficientes relaciones con otros departamentos.</li> <li>• Desconocimiento sobre atención al cliente.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invertir en capacitaciones.</li> <li>• Incentivos económicos.</li> <li>• Invertir en mejoras continuas para la empresa.</li> <li>• Establecer convenios laborales con empresas del medio turístico y fuera de él para mejorar la economía.</li> <li>• Apoyo al desarrollo local de las comunidades aledañas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte o Llamado de atención.</li> <li>• Autoritarismo en el personal de la empresa.</li> <li>• No renovación de contrato</li> <li>• Negativa de incentivos.</li> <li>• Riesgos y peligros de la naturaleza.</li> </ul>

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**PROBLEMA PRIORIZADO**

**Tabla n°40**  
**Jerarquización de fortalezas**

	Cuenta con certificación en turismo sostenible.	Personal Bilingüe y con conocimientos de la zona.	Excelente ubicación geográfica	Trabajo en equipo	Cuenta con equipos y sistemas de software modernos	<b>SUMA DE X</b>
Cuenta con certificación en turismo sostenible.	1	0	1	1	1	4
Personal Bilingüe y con conocimientos de la zona.	0	1	0	0	0	1
Excelente ubicación geográfica.	1	0	1	1	1	3
Trabajo en equipo	0	0	0	1	1	1
Cuenta con equipos y sistemas de software modernos.	0	0	0	1	1	1
<b>Vertical vacíos</b>	3	3	2	1	1	
<b>Horizontal</b>	4	1	3	1	2	
<b>TOTAL</b>	7	4	5	2	3	
<b>RANGO</b>	<b>1°</b>	<b>3°</b>	<b>2°</b>	<b>5°</b>	<b>4°</b>	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.



**Tablan° 41**  
**Jerarquización de debilidades**

	Carece de un expediente empresarial.	Carece de estrategias de Comercialización y mercado.	Deficientes relaciones con otros departamentos.	Desconocimiento sobre atención al cliente.	suma de x
Carece de un expediente empresarial.		X	X	X	3
Carece de estrategias de Comercialización y mercado.	-		X	X	2
Deficientes relaciones con otros departamentos.	-	-		X	1
Desconocimiento sobre atención al cliente.	-	-	-		0
<b>Vertical vacíos</b>	3	2	1	0	
<b>Suma Horizontal X</b>	3	2	0	2	
<b>TOTAL</b>	6	4	1	2	
<b>RANGO</b>	<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>4°</b>	<b>3°</b>	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 42**  
**Jerarquización de oportunidades**

	Invertir en capacitaciones	Incentivos económicos	Invertir en mejoras continuas para la empresa	Establecer convenios laborales con empresas del medio turístico y fuera de él para mejorar la economía.	Apoyo al desarrollo local de las comunidades aledañas.	suma de x
Invertir en capacitaciones.		X	X	X	X	4
Incentivos económicos.	-		X	X	X	3
Invertir en mejoras continuas para la empresa.	-	X		X	X	2
Establecer convenios laborales con empresas del medio turístico y fuera de él para mejorar la economía.	-	-	-		X	1
Apoyo al desarrollo local de las comunidades aledañas.	-	-	X	-		1
<b>Suma de espacios vacíos</b>	4	2	1	1	0	
<b>Suma Horizontal X</b>	4	3	2	1	1	
<b>TOTAL</b>	8	5	3	2	1	
<b>RANGO</b>	<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	<b>5°</b>	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 43**  
**Jerarquización dhe amenazas**

	Reporte o Llamado de atención.	Autoritarismo en el personal de la empresa.	No renovación de contrato.	Negativa de incentivos.	Riesgos y peligros de la naturaleza.	suma de x
Reporte o Llamado de atención.		X	X	-	X	3
Autoritarismo en el personal de la empresa.	X		X	X	X	4
No renovación de contrato.	-	-		-	X	1
Negativa de incentivos.	-	-	-		X	1
Riesgos y peligros de la naturaleza.		x	x	x		4
<b>Vertical vacíos</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>Suma Horizontal X</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
<b>RANGO</b>	<b>1°</b>	<b>1°</b>	<b>4°</b>	<b>3°</b>	<b>2°</b>	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

### Problema priorizado

Siguiendo con el proceso del análisis Foda, luego de elaborar las tablas de priorización se determinó como uno de los principales problemas carencia de un expediente empresarial, lo que no permite tener respaldos y guías para nuestros empleados por lo que desconocen de varios temas.

### ANÁLISIS DE LA MATRIZ

**Tablan° 44**  
**Matriz foda jerarquizado**

<b>DIAGNÓSTICO AL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuenta con certificación en turismo sostenible.</li><li>2. Excelente ubicación geográfica</li><li>3. Personal Bilingüe y con conocimientos de la zona.</li><li>4. Cuenta con equipos y sistemas de software modernos</li><li>5. Trabajo en equipo.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Carece de un expediente empresarial.</li><li>2. Carece de estrategias de comercialización y mercado.</li><li>3. Desconocimiento sobre atención al cliente.</li><li>4. Deficientes relaciones con otros departamentos.</li></ol>
<b>DIAGNÓSTICO AL EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Invertir en capacitaciones</li><li>2. Incentivos económicos</li><li>3. Invertir en mejoras continuas para la empresa</li><li>4. Establecer convenios laborales con empresas del medio turístico y fuera de él para mejorar la economía.</li><li>5. Apoyo al desarrollo local de las comunidades aledañas.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reporte o Llamado de atención</li><li>2. Autoritarismo en el personal de la empresa.</li><li>3. Riesgos y peligros de la naturaleza.</li><li>4. Negativa de incentivos.</li><li>5. No renovación de contrato.</li></ol>

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## MATRIZ DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES

**Tablan° 45**  
**Matriz de alternativas de solución**

N°	PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	SOLUCIÓN
1	Carece de un expediente empresarial.	La inexistencia de documentos empresariales, causa deficiente planificación, organización, dirección y control de la empresa.	Pérdidas económicas, clientes externos e internos insatisfechos y poco comprendidos.	Diseñar de un plan de negocios sostenible para la hostería.
2	Carece de estrategias de comercialización y mercado.	La inexistencia de estrategias de comercialización y mercado, causan desconocimiento de la existencia de otros canales de comercialización.	Pérdidas económicas para la empresa.	Elaborar estrategias de comercialización y mercado.
3	Desconocimiento sobre atención al cliente.	La carencia de capacitación al personal, carencia de experiencia del Personal.	Cientes insatisfechos y poco comprendidos.	Contrato de personal con experiencia en turismo.
4	Reporte o Llamado de atención	Carencia de responsabilidad	Desequilibrio laboral en la empresa.	Elaborar Políticas de empresariales que permitan estabilizar y ordenar.
5	Riesgos y peligros de la naturaleza.	Reducción progresiva de la demanda.	Provoca la baja rentabilidad de las empresas.	Elaborar planes de contingencia para los diferentes riesgos.
6	Autoritarismo entre algunos empleados.	Mal estar entre el personal que labora dentro de empresa.	Cientes externos insatisfechos.	Elaborar un manual operativo.

**Fuente:** Hostería.

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 46**  
**Matriz de estrategias**

Perfil de Fortalezas y Debilidades	Perfil de Oportunidades y Amenaza	<b>OPORTUNIDADES</b> 1. Invertir en capacitaciones. 2. Incentivos económicos. 3. Invertir en mejoras continuas. 4. Establecer convenios laborales con empresas turísticas y fuera de él para mejorar la economía. 5. Apoyo al desarrollo local.	<b>AMENAZAS</b> 1. Reporte o Llamado de atención. 2. Autoritarismo en el personal de la empresa. 3. No renovación de contrato 4. Negativa de incentivos. 5. Riesgos y peligros de la naturaleza.
<b>FORTALEZAS</b> 1. Cuenta con certificación en turismo sostenible. 2. Personal Bilingüe y con conocimientos de la zona. 3. Excelente ubicación geográfica. 4. Trabajo en equipo. 5. Cuenta con equipos software modernos.	<b>Estrategias FO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Invertir en capacitaciones permanente para tener un sólido equipo de trabajo y eficiente manejo de equipos con software modernos (O1;F4)</li> <li>● Apoyar a las comunidades locales.(F1;O5)</li> </ul>	<b>Estrategias FA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apoyar a nuestro personal para evitar que existe autoritarismo. (F1;A2)</li> <li>● Mejorar los conocimientos del idioma inglés para contrarrestar los llamados de atención. (F2;A1)</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES</b> 1 Carece de un expediente empresarial. 2 Carece de estrategias de comercialización y mercado. 3 Deficientes relaciones. 4 Desconocimiento sobre atención al cliente.	<b>Estrategias DO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprovechar que existe un certificado en sostenibilidad para elaborar un expediente empresarial. (O1;D1)</li> <li>● Aprovechar el apoyo de Rainforest Alliance empresa certificadora para elaborar un análisis sostenible de la empresa. (O1;D2)</li> </ul>	<b>Estrategias DA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborar un expediente empresarial donde también conste sus riesgos para elaborar planes de contingencia. (D1; A4 )</li> </ul>	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## 4.6 Análisis de mercado

### 4.6.1 Macro entorno

#### 4.6.1.1 Análisis cuantitativo.

Para este análisis se tomó en cuenta el tamaño total de la población de los turistas que visitaron la hostería, en los años: 2009, 2010, 2011, 2012 Y 2013, dichos datos muestran de manera general el número de turistas nacionales y extranjeros dando un total de 6.941 turistas nacionales y extranjeros.

Para determinar este análisis se aplicó un total de 401 encuestas a turistas nacionales y extranjeros que visitaron la hostería.

#### 4.6.1.2 Análisis cualitativo.

Este análisis se realizó mediante el uso de una entrevista empleada los trabajadores, turistas que visitan la hostería y otros visitantes de la reserva de producción Cuyabeno.

Entrevista:

Se realizó un banco de preguntas para facilitar nuestro trabajo y la colaboración de nuestros entrevistados las mismas que nos permitieron recolectar información precisa y necesaria para aportar a nuestro estudio, estas entrevistas se aplicó a personas que trabajan en el medio y que forman parte del medio turístico de la zona, donde se investigó que este segmento de mercado está interesado en visitar las instalaciones de la hostería y participar en actividades de sostenibilidad.

#### 4.6.2 **Micro entorno.**

##### 4.6.2.1 **Estudio del sector.**

El sector turístico en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno ha venido presentando un importante crecimiento económico en los últimos años, debido al notable ingreso de turistas nacionales e internacionales que gusta de nuestros encantos naturales, sí lo demuestran las cifras registradas en el Ministerio de Medio Ambiente, entidad encargada de regular, registrar y controlar el ingreso de turistas a la reserva.

Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno:

Dentro de la Reserva Cuyabeno, se encuentra una gran biodiversidad, tanto en flora como en fauna. Está formada por un complejo sistema de formaciones lluviosas, 13 lagunas, ríos y un bosque tropical que hacen de las 603.000 hectáreas un récord en cuanto a los más altos niveles de biodiversidad en el mundo.

Básicamente la reserva Cuyabeno es un bosque tropical conformado por 6 ecosistemas: (1) bosques estacionalmente inundadas o pantanos recorrido por los ríos de aguas negras con una vegetación dominada por *Mauritia flexuosa*, (2) bosques inundados por ríos ricos en sedimentos, o várzea de color "café con leche" Río Aguarico), (3) los bosques inundados por ríos de aguas negras o igapó ; ( 4) Lagos permanentes que rara vez entran en seco, como Zancudo Coche a lo largo del río Aguarico, (5) "Café con leche" ríos de ricos, siendo el Río Aguarico; (6) Lagos semi-permanentes, el más grande la Laguna Cuyabeno que la mayor parte del año cae en seca y está dominada por árboles *Macrolobium guayacanes* que son los hogares a innumerables epifitas, garzas, guacamayos Huatzins.

Dentro de la reserva también habitan muchas comunidades étnicas como: Sionas, Secoyas, Cofanes, Quichuas, Shuar, que viven en las orillas de los dos ríos más importantes el río Aguarico y el río Cuyabeno en particular los Cofanes y los Siona-Secoya, ambos legendarios en esta área.



La actividad del eco-turismo en la reserva comenzó hacerse más importante en la década de 1990, no solo con el propósito de proteger la fauna y el ecosistema de la reserva, sino también para generar ingresos sostenibles para las diferentes familias indígenas.






### **Riquezas del sector**

#### **Fauna.**

La fauna existente, característica de la Amazonía, tiene un altísimo número de especies pero la mayoría de ellas son muy escasas en número de individuos, es decir, se da una alta biodiversidad pero una baja densidad. El grupo más grande y estudiado es el de las 500 especies de aves. Se han registrado, además, 450 especies de peces, 250 especies de anfibios y 91 de reptiles, 180 especies de mamíferos.

No obstante, esta increíble muestra de diversidad de formas de vida debe soportar presiones externas ocasionadas principalmente por la extracción de petróleo, base de la economía del Ecuador. El Aguarico, a más de sedimentos arrastra también residuos petroleros desde las zonas de explotación de Shushufindi y Lago Agrio. El río Cuyabeno ha sufrido contaminación petrolera desde el año 1984.

**Tablan° 65**  
**Especies de fauna que habita en la reserva**

<b>Nombre</b>	<b>Número de especies</b>	<b>Fotografía</b>
Peces	450	
Aves	500	
Anfibios	250	
Reptiles	91	
Mamíferos	180	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## Flora.

Toda la Reserva responde a una clasificación de bosque húmedo tropical, el ecosistema terrestre más complejo del mundo; presenta una flora extremadamente diversa con asociaciones vegetales muy sensibles a cambios en el ambiente. En una hectárea de este bosque existen más especies de plantas que en cualquier otro.

En tierra firme, la parte no sujeta a inundaciones, el bosque tiene una población florística sumamente diversa.

**Tablan° 66**

**Principales especies de flora que habita en la reserva**

<b>NOMBRE</b>	<b>UTILIDAD</b>
Guayusa	Medicinal, estimulantes, mágico-religiosos.
Yoco	Medicinal, estimulantes, mágico-religiosos.
Canelo	Aromatizante, maderero.
Ceibo	Maderero.
Lianas	Maderero
Macrobiumo guarango	Estimulantes, mágico.
Orquídeas.	Ornamentales.
Brómelas.	Ornamentales.
Flor de mayo.	Ornamental.
Palma	Industrial, maderero
Palma china	Industrial, maderero
Guayacán.	Industrial, maderero

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

### 4.6.3 Estudio de la competencia.


Los principales competidores de nuestra empresa se encuentran ubicados en la reserva de producción de fauna Cuyabeno, donde este tipo de hosterías han tenido

gran acogida por parte de los turistas, en especial los turistas extranjeros que gustan de la aventura, que son el segmento de interés para este proyecto.

Estas hosterías han sido construidas en madera con fachada rustica de similares características y servicios a nuestra hostería "Jamu Lodge", de manera que tienen una capacidad de alojamiento aproximadamente entre 8 y 15 habitaciones.

Algunos de los principales competidores directos de acuerdo a sus características son:

**Tablan° 67**  
**Análisis de la competencia**

<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Categoría</b>	<b>Precio promedio</b>	<b>Capacidad o disponibilidad</b>	<b>Méritos y reconocimientos.</b>
Siona Lodge	4 ✦	\$ 110,00por día.	40 a 55 pax.	Travellers' Choice.
Cuyabeno River Lodge	4 ✦	\$ 100,00por día.	40 a 50 pax.	
Tapir Lodge.	4 ✦	\$ 110,00por día.	40 a 60 pax.	
Jamu Lodge.	4 ✦	\$ 65,00 por día.	40 a 60 pax.	 Diploma a la Excelencia 2013.
Guacamayo Ecolodge	3 ✦	\$ 54,00 por día.	40 a 60 pax.	
Samona Lodge	3 ✦	\$53,25 por día.	30 a 40 pax.	
Hot Spots Lodge	3 ✦	\$ 54,00 por día.	30 a 40 pax.	

**Fuente:**Ministerio de Ambiente.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Perfil del consumidor.-** Para realizar el análisis del perfil de los turistas que visitan la hostería "Jamu Lodge", se tomó como basa los resultados de las encuestas obteniendo los siguientes resultados.

- La mayoría son mujeres.
- Edad promedio es de 18 y 40 años.
- Llegaron desde Estados Unidos, España, Francia, Alemania, América latina.
- El motivo principal de su visita fue turismo recreativo, ocio y estudio.

- La mayoría muestra gran interés en practicar turismo sostenible, aun que desconocen de sostenibilidad y sus beneficios.

#### 4.6.4 Estudio y Proyección de la Demanda.

El análisis de la demanda se logró mediante la recopilación de las fuentes primarias y de las fuentes secundarias:

Las fuentes primarias fueron obtenidas por medio de contacto directo con el turista, para lo cual se aplicaron encuestas.

Las fuentes secundarias son datos oficiales emitidos por la hostería.

#### Proyección de la Demanda.

- Método de mínimos cuadrados.

Los siguientes datos corresponden al número de turistas que han visitado la hostería, desde el año 2009, hasta el año 2013.

**Tablan° 68**  
**Turistas que visitaron Jamu Lodge**

AÑO	N° TURISTAS
2009	1.697
2010	1.641
2011	1.773
2012	1.830
2013	1.867

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

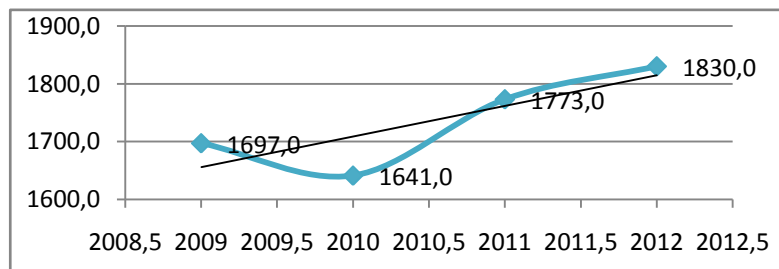
**Diagrama de Dispersión.**

**Tablan° 69**  
**Diagrama de dispersión**

AÑO	X	Y	X.Y	X^2	Y^2
2009	1	1.697	1697	1	2879809
2010	2	1.641	3282	4	2692881
2011	3	1.773	5319	9	3143529
2012	4	1.830	7320	16	3348900
TOTAL	10	6.941	17618	30	12065119
	$\sum X$	$\sum Y$	$\sum X.Y$	$\sum X^2$	$\sum Y^2$

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Gráficon° 30**  
**Diagrama de dispersión.**



**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Fórmulas para resolver el sistema de ecuaciones y hallar a y b.

$$b = \frac{N\sum(XY) - \sum X \cdot \sum Y}{N \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{4(17618) - 10 \cdot (6941)}{4(30) - (10)^2}$$

$$b = 53.1$$

$$a = \frac{\sum y - b \cdot \sum X}{N}$$

$$a = \frac{6941 - 53.1(10)}{4} = 1602$$

#### PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

Fórmula para realizar las proyecciones:  $Y^* = bx + a$

$$Y_{2013} = 53.1(5) + 1602 = 1867$$

$$Y_{2014} = 53.1(6) + 1602 = 1921$$

$$Y_{2015} = 53.1(7) + 1602 = 1974$$

$$Y_{2016} = 53.1(8) + 1602 = 2027$$

$$Y_{2017} = 53.1(9) + 1602 = 2079$$

$$Y_{2018} = 53.1(10) + 1602 = 2133$$

**Tabla n° 70**  
**Proyecciones**

AÑO	X	Y
2013	5	1867
2014	6	1921
2015	7	1974
2016	8	2027
2017	9	2079
2018	10	2133

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.




#### 4.6.5 Estudio de la oferta

Luego de realizar una amplia investigación se determinó que la hostería, gracias a su ubicación geográfica goza de una variedad de atractivos turísticos de interés para los turistas nacionales e internacionales, por lo que es factible la aplicación de este plan de negocios sostenible el mismo que ayudara a conservar la gran variedad de flora y fauna del lugar, lo que sería inversión rentable para la reserva y la empresa, ofreciendo así un servicio de calidad a los clientes externos e internos.

**Tabla n° 71**

**Descripción de los Atractivos a los cuales accedemos con nuestros tour**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="305 380 630 436"><b>PASEO EN CANOA POR EL RÍO CUYABENO.</b></p> 	<p data-bbox="894 369 1437 701">El paseo por el río Cuyabeno, es uno de los más lindos recorridos que ofrece la hostería aquí el turista puede ser testigo de la inmensa variedad de flora y fauna, de hermosos paisajes llenos de colorido, el principal objetivo es ver al famoso delfín rosado especie única en el Ecuador y Brasil.</p>
<p data-bbox="305 856 630 892"><b>VISITA A LA LAGUNA.</b></p> 	<p data-bbox="894 844 1437 1079">Al visitar la laguna grande podemos ser testigos de sus hermosos atardeceres o amaneceres, aquí podemos atrapar pirañas, refrescarnos en sus aguas, además podemos palpar su flora y fauna.</p>
<p data-bbox="305 1524 862 1556"><b>CAMINATA EN EL BOSQUE PRIMARIO.</b></p> <ul data-bbox="326 1587 691 1686" style="list-style-type: none"> <li>- Sendero las palmas.</li> <li>- Sendero biotruvel estacional católico.</li> <li>- Sendero saladero.</li> </ul> 	<p data-bbox="894 1241 1437 1524">Al realizar los recorridos por los diferentes senderos podemos disfrutar del aroma de las plantas conocer sus usos y beneficios ver lo que fue parte de la explotación petrolera, así como palpar más de cerca las especies animales y vegetales.</p>

<p><b>CAMINATA NOCTURNA EN EL BOSQUE PRIMARIO</b></p> 	<p>Es una de las experiencias más lindas recorrer el bosque en la noche esto nos permite conocer la vida nocturna de los animales, el principal objetivo es palpar al cocodrilo amazónico una de las principales especies en peligro de extinción, además de ver la gran variedad de especies nocturnas.</p>
<p><b>EXCURSIÓN DE OBSERVACIÓN DE AVES</b></p> 	<p>Al realizar este recorrido podemos ser testigos de la gran bulla que provocan las aves por medio de sus melódicos silbidos los cuales combinados con sus hermosos y coloridos plumajes cautivan a sus visitantes, además podemos ver otras especies de animales, anfibios, y reptiles como la hermosa tortuga amazónica especie en peligro de extinción debido al tráfico ilegal.</p>
<p><b>VISITA A LA COMUNIDAD</b></p> 	<p>Es importante conocer la cultura de nuestro pueblos, sus tradiciones, su música, convivir por un instante la vida que ellos llevan a diario, pudimos conocer de cerca como realizan los rituales de limpia, su gastronomía como el famoso casabe hecho a base de yuca.</p>

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.



## 4.7 Conclusiones y Recomendaciones.

### Conclusiones

- El 87% de turistas que visitaron la hostería y en sí la reserva prestan mucha importancia a la conservación de recursos naturales y culturales, lo cual apoya a la realización del Plan de negocios sostenible, que es dirigido a satisfacer las necesidades del turista que visita la hostería y a la vez el de promover la conservación y el uso adecuado de los recursos.
- En el diagnóstico situacional se pudo determinar que la reserva alberga un importante número de especies animales y vegetales, con presencia del clima húmedo tropical, la mayor parte de las familias que residen en la reserva de producción de fauna viven de la actividad turística.
- Las estrategias son herramientas muy seguras y confiables para el desarrollo empresarial, convirtiéndose en un mensaje visual, pero incomparable a la promoción del turista que visitó el lugar y lo promocionó mediante el boca a boca a partir de su experiencia.

## **Recomendaciones**

- Es importante comunicar a los visitantes la importancia y valor de los recursos que son objeto de vista, para promover un adecuado uso, consumo entre el recurso y el visitante.
- La Hostería Jamu Lodge y la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, debe realizar estudios de mercado continuamente que permita conocer el perfil del visitante donde se resalten sus necesidades y expectativas y así plantear cambios en la oferta turística.
- Se recomienda elaborar herramientas operativas que permitan brindar un servicio de calidad, por tal motivo que el trabajar con un manual operativo debe convertirse en un instrumento para el desarrollo de sus actividades.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Títulode la propuesta**

Plan de negocios sostenible para la hostería “Jamu Lodge” ubicada en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno –Provincia de Sucumbíos, 2014.

#### **5.2 Introducción**

En el mundo los destinos de interés natural y cultural pertenecen al patrimonio lo que ayuda a fomentar el turismo de forma organizada, en Ecuador la gran biodiversidad natural y cultural, es una potencia para posesionarse como el país más mega diverso del mundo. En la actualidad se han venido dando cambios muy importantes en los mercados turísticos a nivel internacional, ya que se está dejando atrás el común turismo masivo para dar paso a un turismo más humano, respetando los valores culturales de nuestras comunidades locales y la vida de nuestro entorno natural, de esta forma se busca satisfacer a los turistas cada vez más deseosos de nuevas experiencias y conocimientos.

El presente trabajo tiene como finalidad Diseñar un Plan de Negocios Sostenible para la hostería, cuyos vitales insumos son la ubicación geográfica ya que se encuentra rodeado de una gran biodiversidad de flora, fauna y cultura, incluyendo una variedad de facilidades y servicios complementarios que se adopta a las necesidades de los clientes actuales y potenciales. También contribuir con la protección de los bienes tangibles e intangibles orientando hacia un turismo sostenible, en virtud de planificar adecuadamente el proceso de consolidación de una oferta de servicios y productos turísticos, de esta forma visualizar el desarrollo de la oferta turística de la hostería, y contar con el plan de negocios sostenible que es una herramienta útil, que permite a las autoridades de la empresa tomar las decisiones más enfocadas al desarrollo del turismo sostenible.

### **5.3 Justificación**

El crecimiento y desarrollo de la industria turística ha permitido incrementar fuertemente la oferta a nivel mundial, y con ello, los servicios asociados. También ha impulsado una fuerte competencia entre productos de destinos alternativos como turismo comunitario sostenible lo que ha llevado a impulsar diversas acciones para mejorar la competitividad de dichos productos.

El turismo sostenible hace referencia a los beneficios que este brinda; algunos de los servicios y productos que ofertan requieren ser mejorados y diversificados, y considera importante hoy en día que el servicio ofrecido es una estrategia competitiva en los negocios, por tanto esta investigación propone que se realice un plan de negocios sostenible (negocios con buenas prácticas de turismo), para la hostería "Jamu Lodge" basado en normas y reglamentos de Rainforest Alliance.

Este trabajo nos ayudará a organizar, dirigir, controlar y promover la comercialización de productos y servicios de esta empresa, la misma que puesta en marcha implica entonces, incrementar la calidad de productos y servicios, ser más competitiva y comercial, a más de sensibilizar y contribuir a poner en práctica "el turismo responsable".

Finalmente se justifica que el presente trabajo servirá como una herramienta para el desarrollo del sector turístico y quienes estamos involucrados en él, como la sociedad, las empresas, la naturaleza y la cultura.

### **5.4 Fundamentación Teórica**

La Hostería "Jamu Lodge", posee una excelente imagen turística gracias a que se encuentra rodeada de una exuberante flora y fauna única en el mundo, y por los diversos servicios que oferta, los cuales se han clasificado basándose en un solo objetivo que es el desarrollo del turismo sostenible por medio de Rainforest Alliance, (empresa internacional con normas y reglamentos en turismo sostenible).

Con lo mencionado, queremos enfocar el problema a la hostería, ya que es una de las empresas que mayores servicios ofertan y carecen de un plan de negocios sostenible, el mismo que nos ayudara a recopilarla información necesaria para evaluar la empresa y guiarlo así a un futuro competitivo.

## **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- a) Calidad en el servicio.- Ofrecer calidad en el momento de la entrega del servicio constituye la mejor publicidad que se puede ofrecer a nuestros clientes y como todos sabemos el objetivo de toda publicidad es el de vender, convencer, construir una marca para el futuro.(ISO, 2008)
- b) Actitud de servicio.- Las empresas con frecuencia no superan este aspecto, pues los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados, y este es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio.(Alliance., 2010)
- c) Competencia del personal.- Aquí el cliente es muy crítico pues estará en una constante evaluación para percibir si el cliente conoce la empresa para la que trabaja, el producto y/o servicio que vende, si domina las condiciones de venta, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente.
- d) Concepto de cliente.- El cliente es aquella persona (as) o empresa con la que se realiza o no una operación comercial, estos son las personas más importantes en el negocio.(www.gestiopolis.com)
- e) Satisfacción al cliente.- La satisfacción al cliente es el valor o juicio que las personas dan al producto o servicio en sí, además proporciona un nivel placentero y de emociones con respecto al consumo es decir si respondió a sus necesidades y expectativas. Se encuentra los siguientes elementos:
- f) Rendimiento percibido.-Es el resultado que el cliente percibe al momento de la entrega del servicio.

- g) Expectativas.- Se traduce a lo que el cliente espera (valor agregado) de un producto o servicio.
- h) Producto turístico.- Es el conjunto de atractivos que se van a valorar, los servicios que proveerán y las actividades que proponen realizar con el visitante, dotada de una infraestructura mínima que permita utilizar y disfrutar de la misma, se puede resumir como la combinación de tres elementos básicos: atractivos, facilidades, y accesibilidad.(MINTUR, Clasificación de los establecimientos hoteleros, 2010)
- i) Gestión.- Es un conjunto de acciones que ayudan a alcanzar los objetivos previstos, lo que se desea hacer, la ejecución, evaluación, proceso de control y evaluación.
- j) Objetivos.- Son los resultados que la empresa espera alcanzar, realizando acciones que permitan cumplir con la misión, inspirados en la visión.
- k) Misión.- Es la razón de ser de la empresa, el propósito por el cual existe, así la misión de cualquier empresa es la de satisfacer las necesidades de los clientes que conforman su mercado ya sea en productos o servicios.(FORETUR, Profesionales del sector turístico)
- l) Turismo sostenible.- Este ha sido definido por la organización mundial de turismo como aquel que "satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones"

## **5.5 Objetivos.**

### **5.5.1 Objetivo General**

Plan de negocios sostenible para la hostería “Jamu Lodge” ubicada en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno –Provincia de Sucumbíos, 2014.

### **5.5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Definir acciones y actividades a desarrollarse en la hostería “Jamu Lodge” mediante un análisis de sostenibilidad.
- ✓ Diseñar programas, proyectos y actividades que contribuyan al desarrollo de la empresa y de sus involucrados.
- ✓ Elaborar un manual operativo empresarial que facilite el desarrollo organizado de las actividades, lo que ayudara a su funcionamiento para obtener la excelencia con un servicio de calidad.
- ✓ Definir estrategias para lograr la calidad y la competitividad empresarial.

## **5.6 Importancia.**

La importancia para diseñar un plan de negocios sostenible para la hostería es enorme, no solo por la gran cantidad de personas que acuden a ella de forma diaria sino porque está ubicada en medio de una exuberante flora y fauna y nuestro propósito es conservarla, protegerla al mismo tiempo que lo utilizamos.

También es muy importante ya que por medio de un plan de negocios sostenible ayudaremos a la empresa a mejorar su comercialización, a definir estrategias, acciones y actividades de manera respetosa con la cultura y el medio ambiente.

## **Desarrollo de la propuesta.**

### **5.7 La Empresa**

#### **5.7.1 Antecedentes de la empresa.**

Fue construido hace 12 años, por su fundador y propietario, el Señor Guillermo Gómez.

Jamu significa Armadillo en lenguaje indígena Siona, está localizado dentro de la reserva de fauna Cuyabeno, donde se encuentra una gran biodiversidad, tanto en flora como en fauna.

Desde marzo del año 2010 JamuLodgeha mejorado su gestión ambiental, económica y sociocultural con ayuda del programa de turismo sostenible de Rainforest Alliance del cual obtuvo la certificación de buenas prácticas de turismo sostenible. A través de esta iniciativa representantes de Rainforest Alliance capacitan sobre gestión de un turismo sostenible a la gerencia y al personal de la hostería.

Los resultados incluyen mejoras en el manejo de desechos sólidos, el uso de detergentes orgánicos y otros productos biodegradables, y mejoras en la experiencia del turista.

#### **5.7.2 Estructura de la empresa.**

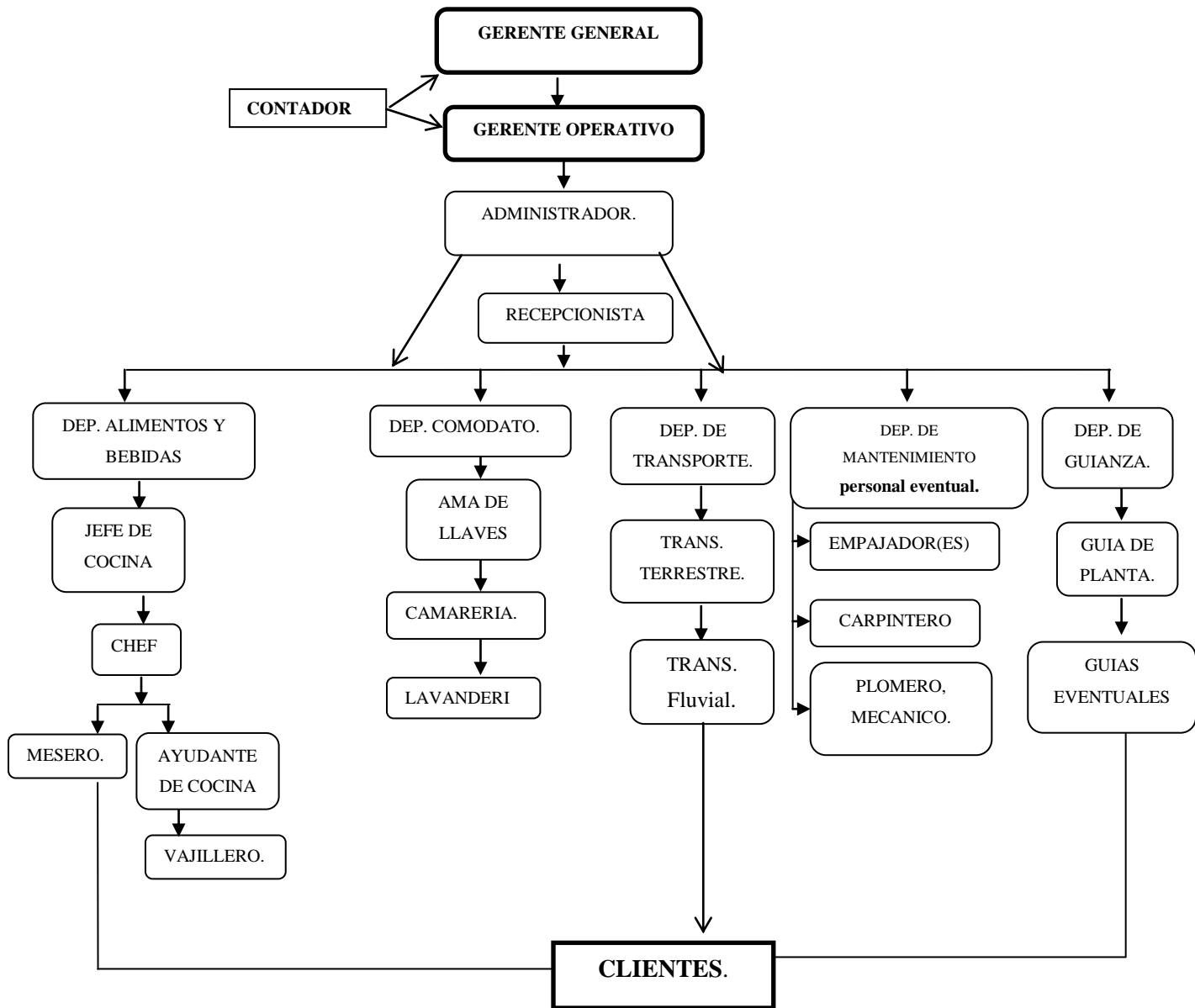
##### **LOGOTIPO**



**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.



# ORGANIGRAMA



**Fuente:**Taller Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## MISIÓN

Quiere crear conciencia de conservación acerca del bosque lluvioso, informando y facilitando una experiencia enfocada a interactuar con todos los involucrados en nuestra operación turística dentro de la reserva Cuyabeno, creando así una cultura de compromiso con la naturaleza.

## VISIÓN

En 5 años quiere ser líder de las operaciones y servicios eco-turísticos dentro de la reserva Cuyabeno con el desarrollo de todos sus involucrados.

## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Nuestros servicios turísticos se sustentan en procesos eficientes de colaboración con las comunidades involucradas, el bosque lluvioso, dentro de la reserva de Cuyabeno basados en políticas ecológicas, socio-culturales y económicas en beneficio de todos sus participantes.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Lograr la satisfacción del cliente
- Asegurar la calidad de los servicios en un ambiente de sostenibilidad.
- Aumentar la ocupación.
- Crear un ambiente organizacional agradable de nuestra empresa para facilitar el trabajo y funcionamiento de la misma.

## ESTRATEGIAS 2013 - 2018

**Objetivo n° 1:** lograr la satisfacción del cliente.

- Capacitar al personal
- Estandarizar los procesos de servicios

**Objetivo n° 2:** Asegurar la calidad de los servicios en un ambiente de sostenibilidad, mediante las siguientes estrategias.

- Ajustarnos y cumplir con los estándares de calidad de los productos.

- Garantizar la calidad de nuestros servicios con seguridad, eficiencia y eficacia.
- Reuniones mensuales para retroalimentación con medidores de eficiencia y eficacia.

**Objetivo n° 3:** Aumentar la ocupación.

- Brindar la oportunidad de trabajar sin discriminaciones.
- Difundir los servicios que se ofertan en nuestra empresa mediante instituciones y agencias de viajes nacionales e internacionales.

**Estrategias de comercialización.**

Estrategias elaboradas para las siguientes áreas:

- Producto
- Plaza
- Precio
- Promoción

**PRODUCTO**

- a) Hacer énfasis en capacitaciones del personal que trabajará en la hostería para satisfacer las necesidades del cliente. Esto permitirá que se brinde un servicio de calidad que genere un marketing a partir de su experiencia.

Plan de Acción: Se elaborara un manual de atención al cliente, además se realizará un plan de capacitación en atención al cliente, control de situaciones, entre otras actividades, dos veces al año de manera que el personal de la hostería esté orientado siempre a la satisfacción del cliente.

- b) Trabajar en la elaboración de un expediente empresarial sostenible y que conste de herramientas que nos permitan llevar a cabo las diferentes actividades de negocios.

Plan de Acción: Realizar un plan de negocios sostenible para encaminar a nuestra empresa al éxito de manera que se dé cumplimiento a lo planificado.

- c) Brindar espacios donde los habitantes de las poblaciones indígenas de la zona puedan ofrecer sus servicios de limpias, rituales, ofertar sus productos, dar sus tradiciones y cultura dentro de la hostería.

Plan de Acción: Escoger entre las alternativas más ideales, de manera que este servicio marque la diferencia ante las demás ofertas y lograr la satisfacción del mercado.

- d) Promover la comercialización de nuestros productos y servicios basados en las necesidades del cliente, por medio de los distintos canales de comercialización.

Plan de Acción: Realizar un plan de marketing para la empresa.

## PLAZA

- Conservar la reserva de producción de fauna Cuyabeno, ubicada en la amazonia, donde se puede ser testigo de una gran variedad de especies de flora y fauna únicas en el mundo a más de sus hermosos paisajes.

## PRECIO

Determinar los precios de los servicios que la hostería presta, tomando en cuenta los precios de las hosterías que la rodea y que ofrecen servicios similares, de esta manera se establece precios competitivos, que permitan recuperar los costos de inversión a mediano plazo y representen un margen de ganancia para la hostería.

Plan de acción: Estudio y análisis de la competencia.

## PROMOCIÓN

- a) Promocionar sus servicios por medio de trípticos y dípticos en áreas comerciales.
- b) Actualizar la página web para que el cliente pueda obtener directamente toda la información relacionada con la hostería, generando así la venta directa.

Plan de Acción: Actualizar la página web de la empresa cada año.

- c) Establecer convenios con empresas e instituciones que puedan hacer uso de nuestros servicios y con agencias de viajes a nivel internacional y nacional para poder captar clientes nacionales y extranjeros.
- d) Generar estadías inolvidables, se logrará a través de los clientes produciendo un marketing “voz a voz” compartiendo sus experiencias con las personas de su entorno.

Plan de Acción: Elaborar un manual de procesos y procedimientos y realizar capacitaciones sobre estos temas al personal que labora en la empresa.

### CÓDIGOS DE CONDUCTA

- No perder la tranquilidad y vivas los sonidos de la selva.
- No arrojes basura.
- Si el guía ofrece saborear las hormigas de limón dígame que no, porque está destruyendo su hogar.
- Respete la cultura y las tradiciones de los pueblos indígenas.
- No compres animales y plantas silvestres.
- Denuncia su casería y comercialización.
- En lo posible realiza recorridos en canoas a remo.
- Comenta a otros la necesidad de conservar el Cuyabeno y el bosque húmedo tropical.
- Por favor no alimente los animales dentro y fuera del Lodge
- No dejar restos de alimentos y papel fuera de los lugares indicados.

### NOMENCLATURA

- Bodega / Storage ROOM
- Terraza / Terrace
- Cocina / kitchen Comedor / Dining Room
- Bar
- Hamacas
- BioDigestores

- Habitación / Room Anaconda
- Habitación / Room Ara Ara 1
- Habitación / Room Ara Ara 2
- Habitación / Room Charapa
- Cuarto de guías / Guides Room
- Habitación / Room dragón
- Habitación / Room Salamandra
- Habitación / Room Aligátor
- Habitación / Room Tangara
- Habitación / Room Manakin
- Habitación / Room Tarántula
- Habitación / Room Piraña
- Habitación / Room Ara Ara 3
- Habitación / Room Ara Ara 4
- Habitación / Room Alacrán
- Habitación / Room Ardilla
- Habitación / Titi

## 5.8 Análisis de sostenibilidad

Para este diagnóstico en la hostería Jamu Lodge se tomaron en cuenta los siguientes ámbitos.

- **Ámbito ambiental.-** En este ámbito se tomaron en cuenta como principal beneficiario el entorno natural.
- **Ámbito socio-cultural.-** En este ámbito la cultura local es prioridad para apoyar a su desarrollo.
- **Ámbito económico.-** Se tomaron en cuenta el desarrollo económico de la empresa y de todos quienes están involucrados.

Ámbito ambiental.

**Tablan° 47**  
**Diagnóstico de sostenibilidad agua**

ASPECTOS AMBIENTALES	Fortalezas	Actividades y documentos a implementar y a mejorar	
	<b>AGUA</b>		
	<p>El agua que se utiliza en la hostería proviene de dos partes: 1.- El agua apta para el consumo humano proviene desde la ciudad de Nueva Loja la misma que se lo ingresa por canecas, y es 100 % apta para su consumo.</p> <p>2.- El agua que se utiliza para servicios básicos como: los inodoros, duchas y lavabos en las habitaciones, lavabos en la cocina, provienen del rio Cuyabeno las mismas que antes de ser utilizadas son debida mente filtradas y purificadas.</p>	<p>Se debería considerar en instalar un medidor general para el agua de servicios básicos. Dado que el agua que ingresa para el consumo humano se puede medir por litros.</p>	
<p>En general se apreció un manejo del agua consciente, los inodoros, duchas y lavabos en las habitaciones no presentan fugas. Lo mismo sucede en la cocina.</p>	<p>Es necesario mejorar las instalaciones presentes en las baterías sanitarias anexas a la cocina donde no se evidencian fugas.</p> <p>Es importante crear conciencia en el personal y visitantes, a través de ligeras charlas. Medios gráficos y escritos que si existen.</p>		

	La hostería tiene un sistema de filtración y purificación de aguas hervidas, las mismas que luego de ser procesadas son devueltas al río, según se pudo constatar los equipos y filtros no presentan fugas.	Se pueden colocar en las llaves y regaderas, mecanismos que ayudan a utilizar menos agua, como por ejemplo aireadores y accesorios hidrosanitarios disponibles en ferreterías. Anexo n° 06
	El lavado de toallas y ropa de cama se realiza en un lugar fuera de la hostería y de la reserva y para ello se utiliza productos Bio degradables.	Es recomendable también elaborar fosas sépticas ya que son amigables con el ambiente.
		No existe un control del agua. Anexo n° 07

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan°48**  
**Diagnóstico de sostenibilidad energía**

<b>ENERGÍA</b>		
<b>ASPECTOS AMBIENTALES</b>	<b>Fortalezas.</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar.</b>
	En la hostería no existe energía eléctrica. Existe un generador de energía el mismo que es utilizado para el área de cocina, para el teléfono de la empresa y durante una hora cada día para cargar baterías de cámaras de los huéspedes.	Se recomienda realizar un manual de mantenimiento preventivo de las maquinarias y artefactos de la hostería. Ya que las fugas de combustible y daños causa gastos extras y de contaminación ambiental.
	El lavado de toallas y ropa de cama se realiza en un lugar fuera de la reserva Cuyabeno, en su mayoría la ropa se seca al sol.	Se recomienda que por motivos climáticos de la región secarlo bajo cubierta.



	El tipo de construcción hace que las cabañas sean muy frescas, iluminadas y espaciosas.	El uso de la luz natural es eficiente. Las habitaciones y otras áreas son iluminadas gracias a sus amplios ventanales, paredes y áreas verdes despejadas.
		La mayoría de las habitaciones cuentan con veleros o áreas para colocar las velas, es recomendable quemar únicamente las velas necesarias y en la noche. Se recomienda instalar hojas de techos trasmisores de luz en las instalaciones.
		Se recomienda que se elabore un registro del consumo de energía, mediante el consumo de combustible. Ficha registro consumo de energía. Anexo n°08

**Tablan° 49**  
**Diagnóstico de sostenibilidad biodiversidad**

**BIODIVERSIDAD.**

<b>ASPECTOS AMBIENTALES</b>		
	<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
	Los platos que se sirven normalmente no contemplan el uso de animales silvestres, o especies en peligro de extinción.	Es importante definir un menú estándar y tener una carta a disposición del turista, considerando que no comprometan a animales y especies en peligro de extinción.

	Conocí que la hostería se encuentra rodeada de mucha vegetación natural, es un área que tiene contacto directo con la naturaleza.	Es recomendable instalar comederos para colibrís.
	Durante todo el año ofrece al turista tours guiados, por guías con amplios conocimientos de otros idiomas, y guías nativos que ayudan a valor la flora y fauna de los lugares visitados y están muy conscientes de su valor y fragilidad.	Es recomendable plantar orquídeas ya que es una especie propia del oriente y que atrae a las mariposas y aves.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 50**  
**Diagnóstico de sostenibilidad manejo de desechos**

MANEJO DE DESECHOS		
ASPECTOS AMBIENTALES	Fortalezas	Aspectos a implementar y mejorar
	La hostería cuenta con un manejo de basura enfocado en reducir la cantidad y evitar la contaminación del ecosistema.	Se recomienda diseñar un plan de manejo de la basura esto ayudara a llevar un registro, y que se invite al huésped y personal a colaborar. Procurar que todas las acciones estén por escrito.
	Las áreas aledañas a las habitaciones, tienen permanente mantenimiento.	No existe mucha conciencia alrededor de la reutilización de materiales.
	La hostería cuenta con el proceso de elaboración de compost, ya que la mayoría de desechos son orgánicos y los beneficiarios de los humus o abonos son	Se recomienda que los desechos de construcción se los disponga en un lugar cerrado y techado.

	las comunidades indígenas.	
		<p>Se sugiere que se invite al turista a llevarse la basura producida por él consigo, llámense baterías, plásticos y demás.</p> <p>Se recomienda controlar la generación de basura.</p> <p>Ficha de control.</p> <p>Anexo n° 09.</p>

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 51**  
**Diagnóstico de sostenibilidad contaminación**

<b>CONTAMINACIÓN</b>		
<b>ASPECTOS AMBIENTALES</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
	En la hostería hacemos uso de productos biodegradables para la limpieza de habitaciones, baños, cocina y uso de aseo personal, así como para el lavado de sábanas, toallas, etc.	
		Es recomendable utilizar en menor cantidad detergentes y químicos que contengan fosfatos en el lavado de toallas y sabanas, puesto que la mayoría de los desechos líquidos van a parar al alcantarillado y de ahí a los ríos.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 52**  
**Diagnóstico de sostenibilidad educación ambiental**

<b>EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>		
	<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
ASPECTOS AMBIENTALES		Es importante elaborar una herramienta escrita que se pueda proporcionar a los huéspedes que nos visitan para dar a conocer las buenas prácticas aplicadas por la empresa. Se sugiere utilizar papel reciclado.
	Se verificó que la mayoría de la información de los folletos es verás y demuestran el potencial de la zona.	La política de reutilización de toallas y sábanas puede tener cabida especialmente en las épocas de temporada alta. Previo consentimiento del cliente.
		Es importante colocar información gráfica y escrita de la fauna existente en la zona. Así como también pequeños letreros bajo los árboles endémicos y las plantas medicinales en los sederos.
		Se recomienda elaborar un inventario de la flora y fauna que se puede avistar en la reserva.

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 53**  
**Diagnóstico de sostenibilidad áreas naturales y protegidas**


<b>ÁREAS NATURALES Y PROTEGIDAS</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
Los guías nativos que acompañan en los tours, poseen licencias profesionales, consiente de regulaciones que rigen las áreas que visitan.	

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Ámbito sociocultural.**

**Tablan° 54**  
**Diagnóstico de sostenibilidad actividades socioculturales**

<b>ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>	
<b>AMBITO SOCIOCULTURAL</b>	La hostería cuenta con tours donde incluyen la visita a comunidades indígenas donde los turistas pueden adquirir artesanías, convivir en sus actividades diarias y conocer su cultura.	Es recomendable tener un lugar en la hostería donde mostrar objetos de las culturas de la zona.
		Se recomienda elaborar, publicar y dar a conocer al huésped normas de conducta en las comunidades locales.
		Se recomienda organizar actos donde se incluyan a grupos de zonas aledañas para presentaciones artísticas y para exhibiciones de artesanía.

<b>Tablan° 55</b>	
<b>Diagnóstico de sostenibilidad contribución al desarrollo local</b>	
<b>CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL.</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
Dentro de los servicios que ofrece la Hostería están los tours a comunidades donde pueden conocer tradiciones culturales, compra de artesanía, etc.	Sería recomendable tener un registro de los niveles de satisfacción de los visitantes a las comunidades así como también de las comunidades involucradas.
La hostería cuenta con un amplio espacio en el área de comedor.	Se recomienda realizar eventos como capacitaciones donde se involucre a personas del medio turístico.
Gracias a que contamos con un amplio espacio hemos realizado eventos como capacitaciones a personas de la zona.	
<b>Tablan° 56</b>	
<b>Diagnóstico de sostenibilidad respeto a la cultura y poblaciones locales</b>	
<b>RESPECTO A LA CULTURA Y POBLACIONES LOCALES.</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
La empresa brinda oportunidades de trabajo a personas de la zona sin discriminación alguna.	Llevar un listado de las compras locales. Anexo n°12 – 13
En general se pudo apreciar que la hostería y su actividad no afectan a las comunidades locales, por el contrario son una oportunidad para su desarrollo.	

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Ámbito Empresarial -Económico**

**Tablan° 57**

**Diagnóstico de sostenibilidad políticas y planificación**

ÁMBITO ECONOMICO	Fortalezas	Aspectos a implementar y mejorar
	<b>POLÍTICAS Y PLANIFICACIÓN</b>	
	La contratación por parte del personal no discrimina a las personas ni por su género, ni por su raza, ni por sus creencias religiosas. De hecho se constata un equilibrado número de personas de ambos sexos y de diversas procedencias. El escogimiento del personal se hace sobre la base de sus aptitudes, su formación y su experiencia.	Las reparaciones de la hostería se realizan según la necesidad.  Se recomienda elaborar un plan preventivo para infraestructura y equipos que se usan, particularmente aquellos en cocina, lavandería y habitaciones y transporte.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 58**

**Diagnóstico de sostenibilidad administración y dirección**

<b>ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN</b>	
Fortalezas	Aspectos a implementar y mejorar
	Es importante realizar reuniones periódicas con todo el personal de administración y otras con el personal de mantenimiento y tener un acta de registro de las mismas.
	Es una buena práctica escribir Manuales de Puestos, procesos y procedimientos donde se especifiquen todas las obligaciones y responsabilidades de cada cargo y como darlo cumplimientos.
	Es recomendable tratar de mantener en cargos fundamentales a personas que no sean pasantes, por ejemplo en recepción y reservas, puesto que estas personas representan a la empresa y se requiere de experiencia.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.


**Tablan° 59**  
**Diagnóstico de sostenibilidad leyes y regulaciones**

<b>LEYES Y REGULACIONES</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
La Administración respeta los períodos pre y post natales de las personas que laboran en la Hostería.	
Todas las personas que laboran en la Hostería cuentan con seguro social y todos ganan un salario mínimo nacional.	
Contratamos personal sin discriminación económica, raza o sexo.	

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 60**  
**Diagnóstico de sostenibilidad calidad**

<b>CALIDAD</b>	
<b>Fortalezas.</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
Las instalaciones en general se encuentran limpias y en buen estado.	Es recomendable realizar checklist para facilitar las actividades al trabajador y al supervisor.  Anexo n° 16
	Algunas áreas de bodega se observaron desordenadas, es recomendable que estas áreas cuenten con un responsable, un cronograma de limpieza, y los productos sean etiquetados e inventariados, para tener un control sobre la fecha de caducidad de algunos productos.
	Es recomendable que los requisitos de calidad para productos y servicios que utiliza la hostería estén por escrito.  Anexo n°10 – 11



Las habitaciones son espaciosas, y ventiladas.	Se recomienda instalar malla anti mosquitos. No se observó una caja de quejas o libro de sugerencias en la empresa que sería necesario implementar. Anexo n° 14
Los baños son agradables, bien iluminados y provistos de todos los accesorios necesarios.	Es recomendable considerar el uso de luminarias amarillas al interior de las habitaciones.
Se observó que la cristalería, cubertería y vajilla es suficiente para la capacidad máxima de la empresa.	Se recomienda sin embargo, renovar parte de la misma o reponerlo en caso de romperse.
La limpieza se realiza una vez que los clientes han salido a realizar sus actividades.	Es importante contar con un plan de fumigaciones con el respaldo de una empresa con visión ecológica.
Si bien no existe una carta con el menú disponible, sabemos que existen variedad de platos y opciones para vegetarianos.	Es recomendable contar con una carta bien definida y con un menú variado, considerando opciones para vegetarianos.
Se observó que una buena parte del personal utiliza.	Es recomendable que se dote de uniformes a todo el personal, sobre todo al personal.

**Fuente:** Jamu Lodge.  
**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 61**  
**Diagnóstico de sostenibilidad comunicación y mercadeo**

<b>COMUNICACIÓN Y MERCADEO</b>		
	<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
<b>AMBITO ECONOMICO</b>	La Hostería, cuenta con una página web para la información de los turistas, la información es la necesaria y amplia sobre los servicios que ofrece, brinda información sobre flora y fauna cuenta con fotos y la ubicación de la misma.	Se recomienda contar con un experto en promoción por Internet que garantice que el sitio funcione como una verdadera herramienta de ventas.
	Los materiales informativos están escritos en español e inglés, por ser los idiomas de la mayoría de los visitantes.	Se recomienda traducir la información tanto en los folletos, en la página web, como la impartida verbalmente por lo menos al inglés a sabiendas que hay un gran número de visitantes Norteamérica y Europa.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 62**  
**Diagnóstico de sostenibilidad capacitación**

<b>CAPACITACIÓN</b>		
	<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
	La Hostería cuenta con personal capacitado en las distintas áreas administrativas, de cocina, de guianza, de transporte, según lo que he podido constatar.	Elaborar un plan de capacitaciones para todo el personal con fechas y temas a tratar.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 63**  
**Diagnóstico de sostenibilidad diseño y construcción**

<b>DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
	Es importante mejorar la calidad de las cubiertas, debería considerarse los tumbados con duela curada de madera y el asilamiento con lámina adhesiva asfáltica (tipo chova). De esta manera se podrá contar también con luz cenital.
El diseño de la Hostería es rustico, armónico con el paisaje.	
	Es recomendable considerar áreas de jardines entre las cabañas, que se mantengan plantas importantes, para permitir el ingreso del sol hasta el interior de las mismas. Domesticar algunas de estas áreas verdes no implica atentar con el ambiente.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 64**  
**Diagnóstico de sostenibilidad salubridad y seguridad**

<b>SALUBRIDAD Y SEGURIDAD</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Aspectos a implementar y mejorar</b>
	Por razones de seguridad es necesario contar con extintores en todas las áreas pues el riesgo de incendio es inminente por el material con que está construido.

	Los productos fríos se compran en las ciudades de Quito Y Nueva Loja, al llegar a la Hostería se almacenan en un congelador.	Es recomendable que se cuente con un plan de contingencia frente a eventuales riesgos y que sea del conocimiento de todos por medio de señaléticas en la empresa.
	En la empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios.	Es importante que se capacite al personal en manejo de extintores y primeros auxilios, contar eventualmente con un paramédico, además de los números de emergencia disponibles.
		Es trascendental que la empresa cuente con un manual de políticas de prevención de accidentes y seguridad.
		Es importante registrar todos los productos que ingresan para el consumo y anotar su fecha de vencimiento. Debería asignarse un responsable.
		Es importante capacitar más al personal en el área de cocina, el manejo de bodegas, mantenimiento de equipos y manipulación de alimentos es una de las partes más débiles de la operación.

**Fuente:** Jamu Lodge.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.

## 5.9 Elaboración de programas y proyectos para la operatividad del plan

La definición de programas está a base de la formación estratégica del plan negocios sostenible, los mismos que son resultado de los análisis foda y de sostenibilidad, y es la base para la elaboración de proyectos orientados a cambiar y mejorar los problemas sociales, económicos, culturales, ambientales y de gestión turística existentes en la hostería Jamu Lodge, para la operatividad de los programas y proyectos se realizó un POA ( Programa de operación Anual), para poder planificar el inicio y el fin de cada una de los programas y proyectos así como para saber los rubros económicos y los actores encargados del desarrollo de cada actividad.

Tabla n° 72  
Programas y Proyectos

<b>PROGRAMA</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Programa de manejo sostenible empresarial.	Elaborar un manual operativo empresarial.	2 años	Estimado de: 5.000
Programa de capacitación.	Capacitación en las áreas operativas y administrativas de la empresa.	1 año	Estimado de: 1.300
Programa de protección y conservación del patrimonio naturaleza y la cultura.	Cuidar y proteger la naturaleza y la cultura local. Formación y capacitación de promotores culturales y turísticos para promocionar el patrimonio cultural y natural de la reserva. Contar con un sendero etno-arqueológico en la reserva el cual permita acceder al visitante a las comunidades.	2 años	Estimado de: 5.000
Programa de inclusión social y desarrollo Turístico	Diseño un plan estratégico de inclusión social para el desarrollo sostenible de la reserva. Diseño de un plan estratégico de gestión de emprendimientos turísticos productivos. Talleres de turismo para emprendimientos locales.	2años	Estimado de: 9.100

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

### **PROGRAMA N° 1**

#### **a. programa de capacitación**

Programa de capacitación.

**Descripción** Los estándares de calidad en servicios de todo tipo de empresas y más aún en empresas turísticas, es uno de los factores esenciales que miden su capacidad de éxito, para lograr este éxito se han establecido diferentes sistemas de calidad, base de lo cual el recurso humano ha sido el primero que debe desarrollarse desde una perspectiva de mejoramiento personal que se traduce a un servicio personalizado y de este a la creación de procesos de mejoramiento de calidad.

La hostería Jamu Lodge no cuenta en la actualidad con recurso humano 100% capacitado para la operación y prestación de servicios turísticos sostenibles, razón por la cual surge la necesidad de estructurar programas de capacitación que involucren a la población local que se desempeña en el sector público, privado y comunitario para una operación óptima del turismo sostenible.

#### **d. Meta**

En el primer año de funcionamiento del plan se deberá establecer los primeros talleres de capacitación.

#### **e. Proyectos**

- Capacitación en:
  - ✓ Manejo de alimentos y bebidas
  - ✓ Servicio al cliente
  - ✓ Manejo de desechos
  - ✓ Buenas prácticas ambientales
  - ✓ Capacitación en Turismo Sostenible

#### **f. Responsable**

Hostería Jamu Lodge.

**g. Instituciones de apoyo**

- Alliance Rainforest
- Ministerio de turismo
- Ministerio de medio ambiente.

**h. Tiempo de ejecución del programa**

Un Año

Tabla n°73  
Proyecto 1

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Capacitación en las áreas operativas y administrativas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar conocimientos acerca del turismo en las personas involucradas en la actividad turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar el orden de la temática.</li> <li>• Escoger el material a utilizar.</li> <li>• Escoger el lugar donde se va a realizar.</li> <li>• Definir la alimentación.</li> </ul>	Hostería Jamu Lodge.
<p><b>Fin.-</b>Difundir y compartir los conocimientos. Presupuesto estimado: 1.300. Tiempo: 1 año.</p>			

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Tabla n° 74  
Plan operativo anual

Actividades.	Cronograma de ejecución anual.	
	Año 1	
	Semestre 1	Semestre 2

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Estructurar el orden de la temática.			x							X		
Escoger el material a utilizar.				x						X		
Acoger el lugar donde se va a realizar.					x						X	
Definir la alimentación.						X						x

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## **PROGRAMA N° 2**

### **a. Programa de manejo sostenible empresarial.**

Elaborar un manual operativo empresarial.

### **b. Descripción**

Los estándares de calidad en servicios de todo tipo de empresas y más aún en empresas turísticas, es uno de los factores esenciales que miden su capacidad de éxito, para lograr este éxito se han establecido diferentes sistemas de calidad, base de lo cual el recurso humano ha sido el primero que debe desarrollarse desde una perspectiva de mejoramiento personal que se traduce a un servicio personalizado y de este a la creación de procesos de mejoramiento de calidad.

La hostería Jamu Lodge no cuenta en la actualidad con recurso humano 100% capacitado para la operación y prestación de servicios turísticos sostenibles, razón por la cual surge la necesidad de estructurar programas de manejo sostenible empresarial la misma que ayude al desempeño de las diferentes áreas de la hostería.

### **c. Meta**

Diseñar un documento que facilite el funcionamiento y desempeño de la empresa.

### **d. Proyectos**



- Elaborar procesos y procedimientos en las diferentes áreas de la hostería.

**f. Responsable**

Hostería Jamu Lodge.

**g. Instituciones de apoyo**

- Alliance Rainforest
- Ministerio de turismo

**h. Tiempo de ejecución del programa**

Dos Años

Tabla n°75

Proyecto 2

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Elaborar un manual operativo empresarial.	Formar un equipo de trabajo comprometido con la actividad turística que brinde un servicio eficiente y de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir constantemente los conocimientos a clientes internos.</li> <li>• Facilitar un documento operativo.</li> <li>• Controlar y dirigir constantemente.</li> </ul>	Hostería Jamu Lodge.
Fin.- Es difundir y compartir los conocimientos. Presupuesto estimado: 5.000. Tiempo: 2 años			

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Tabla n° 76

Plan operativo anual

Actividades.	Cronograma de ejecución anual.																							
	Año 1												Año 2											
	Semestre 1						Semestre 2						Semestre 1						Semestre 2					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



estas características específicas de cultura y naturaleza han dado origen a productos turísticos de gran atractivo, los mismos que a largo plazo han ido fortaleciendo el respeto a la naturaleza, promoviendo su cuidado y conservación, por ello este programa considera necesaria la implementación de un programa de protección del patrimonio natural y cultural frente al desarrollo de la actividad turística, evitando así un deterioro masivo y acelerado, basándose en los lineamientos de la sostenibilidad.

**d. Meta**

Establecer un programa de protección al patrimonio natural y cultural, con el fin de normar y regular su uso en el desarrollo del turismo sostenible de la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno.

**e. Proyectos**

- Diseñar un programa de protección y conservación del patrimonio cultural y natural.

**a) Responsable**

Hostería Jamu Lodge.

**b) Instituciones de apoyo**

- Alliance Rainforest
- Ministerio de Turismo y medio Ambiente.

**c) Tiempo de ejecución del programa**

Dos años

Tabla N° 77  
Proyecto 3

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Programa de protección y	Conservar la naturaleza y la cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar al cliente externo e</li> </ul>	

conservación de la naturaleza y la cultura.	al desarrollar la actividad turística.	interno. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciclar.</li> <li>• Utilizar productos biodegradables.</li> <li>• Respetar la cultura local.</li> </ul>	Hostería Jamu Lodge.
<b>Fin.-</b> Es conservar la flora, la fauna y la cultura local.			
Presupuesto estimado: 5.000			

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tabla n° 78**  
**Plan operativo anual**

Actividades.	Cronograma de ejecución anual.																							
	Año 1												Año 2											
	Semestre 1						Semestre 2						Semestre 1						Semestre 2					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Concientizar al cliente externo e interno.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reciclar.						X					X						X						X	
Utilizar productos biodegradables.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Respetar la cultura local.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

#### **PROGRAMA N°4**

##### **a. Programa de inclusión social y desarrollo turístico**

Implicar a los actores sociales, políticos y económicos en el desarrollo sostenible de la Hostería Jamu Lodge.

##### **c. Descripción**

debido a la gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros a la reserva, los habitantes aprovechan la actividad turística para su sustento diario, por ello elaboramos un programa de inclusión social y de desarrollo local, promoverá y fomentará activamente la inclusión económica y social de la población, trabajando en conjunto con los grupos sociales, políticos y económicos, para generar políticas de desarrollo que vayan orientadas a la económica y social de la hostería y de los habitantes de la zona, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos, fortalecidos y puestos en valor a través de micro emprendimientos productivos, que bien pueden ser una fuente alterna de ingresos para sus habitantes.

#### **d. Metas**

- Conseguir la inclusión participativa de la población de la hostería y los habitantes de la zona en actividades productivas sostenibles, sin ningún tipo de exclusiones.

#### **e. Proyectos**

- Diseño un plan estratégico de inclusión social para el desarrollo sostenible de la hostería y los habitantes de la zona.
- Diseño de un plan estratégico de gestión de emprendimientos turísticos productivos
- Talleres de turismo para emprendimientos locales

#### **f. Responsable**

Hostería Jamu Lodge.

#### **g. Instituciones de apoyo**

- Alliance Rainforest.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Cuyabeno.
- Ministerio de turismo.

#### **h. Tiempo de ejecución del programa:**

Dos Años

**Tabla n° 79**  
**Proyecto 4.1**

<b>PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO</b>			
<b>FIN: Comprometer</b> a los actores sociales, políticos y económicos en el desarrollo sostenible.			
<b>TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO:</b> \$4471.00			
<b>PROYECTO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>
Diseño de un plan estratégico de inclusión social para el desarrollo sostenible.	Diseñar un plan estratégico para la articulación de los sectores socioeconómico, cultural y político.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir al grupo coordinador</li> <li>• Firma de acuerdos y actas de compromiso.</li> <li>• Diseño y elaboración del plan.</li> <li>• Taller de socialización del plan.</li> </ul>	Hostería Jamu Lodge

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tabla n° 80**  
**Plan operativo anual**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN ANUAL</b>			
	<b>AÑO 1</b>		<b>AÑO 1</b>	
	<b>I Semestre</b>	<b>II Semestre</b>	<b>I Semestre</b>	<b>II Semestre</b>

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Elegir al grupo coordinador			X																					
Socializar el plan.				X	X	X																		
Firma de acuerdos y actas de compromiso.							X	X																
Diseño y elaboración del plan.											X	X	X	X	X		X							
Taller de socialización del plan.																	X	X	X					

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tabla n° 81**  
**Presupuesto estimado del proyecto 4.1**

<b>PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO</b>				
<b>PROYECTO:</b> Diseño de un plan estratégico de inclusión social para el desarrollo sostenible.				
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P.U</b>	<b>TOTAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Personal	300,00	300,00	Personas involucradas para realizar el plan
50	Alimentación	3,00	150,00	Alimentación
1	Trasporte	0.00	0,00	Individual.
1	Material de oficina	300.00	300.00	Se necesita papel bon(una resma) para imprimir, lápiz, resaltador, borrador, internet
1	Equipos	100,00	100,00	Para realizar el plan se necesita, cámara, grabadora, computadora.
<b>Para la realización del taller</b>				

1	Persona	50,00	50,00	Por la persona que dictara el taller
1	Salón	0,00	0,00	Se utilizará el salón es en la hostería.
200	Certificados	6,00	1200,00	Se entregara un certificado por persona por asistir al taller
1	Equipos de amplificación	50,00	50,00	Se alquilara un equipo de amplificación consta 2 micrófonos inalámbricos y amplificación de sonido 50 .00 dólares por hora
200	Materiales para el taller	10,00	200,00	Se realizará diseños de figuras en hojas, nailon semillas.
1	Retroproyector	15,00	15,00	Por los 5 día de la capacitación, costo por hora 15.00 dólares, total de horas de capacitación 8 horas
2	Marcadores	1,50	3,00	Marcadores de pizarra color rojo, azul negro.
1	Borrador de pizarra	3,00	3,00	Los 5 días de capacitación, un borrador para pizarra.
200	Cofre break	1,50	300,00	Se dará un cofre break
<b>PRESUPUESTO ESTIMADO</b>		<b>840,00</b>	<b>2.671,00</b>	

**Elaborado por: Verónica Alvarado.**

**Tabla n° 1  
Proyecto 4.2**

<b>PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO</b>
<b>FIN:</b> Comprometer a los actores sociales, políticos y económicos en el desarrollo sostenible.



<b>TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO: \$ 2000</b>			
<b>PROYECTO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>
Diseño de un Plan estratégico de gestión de emprendimientos turísticos productivos	Diseñar un plan estratégico de gestión de emprendimientos turísticos sostenibles, para la reactivación económica y social de la hostería y los habitantes de la zona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un diagnóstico situacional de las empresas turísticas y productivas privadas y comunitarias.</li> <li>Realizar una categorización y análisis del sector vinculado con la actividad turística.</li> <li>Realizar una asistencia técnica para un proyecto de negocios turísticos y actividades de acercamiento hacia instituciones de financiamiento productivo del Estado</li> <li>Diseño y elaboración del plan</li> </ul>	Hostería Jamu Lodge

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Plan Operativo Anual (POA)**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN ANUAL</b>			
	<b>AÑO 1</b>		<b>AÑO 1</b>	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Realizar un diagnóstico situacional de las empresas turísticas.			X																					
Realizar una categorización y análisis del sector productivo y su vinculación con la actividad turística				X	X	X																		
Realizar una campaña de promoción acerca de mecanismos de financiamiento, para la implementación de microempresas							X	X																
Realizar una asistencia técnica para un proyecto de negocios turísticos y actividades de acercamiento hacia instituciones de financiamiento productivo del Estado											X	X	X	X	X		X							
Diseño y elaboración del plan.																								
Seguimiento y monitoreo del plan.																		X	X	X				

Elaborado por: Verónica Alvarado.

**Tablan°2**

**Presupuesto estimado del proyecto 2**

<b>PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO</b>
<b>PROYECTO: Diseño de un plan estratégico de gestión de emprendimientos turísticos productivos</b>

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P.U	TOTAL	OBSERVACIONES
1	Personal	300,00	300,00	Dialogar sobre el plan
200	Alimentación	3,00	600,00	Alimentación
1	Trasporte	0.00	0.00	Individual
1	Material de oficina	300,00	300,00	Se necesita papel bon para imprimir, lápiz, resaltador, borrador, internet
1	Equipos	200,00	200,00	Se necesita, cámara, grabadora, computadora.
1	campañas de promoción	3,00	600,00	Necesitaremos material como folletos(250) con información acerca de los micro emprendimientos
<b>PRESUPUESTO ESTIMADO</b>		<b>809,5</b>	<b>2000.00</b>	

Elaborado por: Verónica Alvarado.

**Tablan° 84**  
**Proyecto 3**

<b>PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO</b>			
<b>FIN :</b> Comprometer a los actores sociales, políticos y económicos en el desarrollo			
<b>TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO:</b> \$ 5.066.25			
<b>PROYECTO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>
Talleres de turismo para emprendimientos locales	Realizar talleres que otorguen herramientas de administración micro empresarial a los distintos emprendimientos locales en turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar los temas para los talleres</li> <li>• Selección del grupo que realicen los talleres</li> <li>• Material para los talleres</li> <li>• Escoger el lugar para realizar los talleres</li> <li>• Fijar el presupuesto para los talleres</li> </ul>	Hostería Jamu Lodge.

Elaborado por: Verónica Alvarado.

**Tablan°: 84**

**Plan operativo anual (POA)**

<b>CTIVIDADES</b>	<b>CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN ANUAL</b>	
	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 1</b>

	I Semestre						II Semestre						I Semestre						II Semestre					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estructurar los temas para los talleres			X																					
Selección del grupo que realicen los talleres				X	X	X																		
Material para los talleres							X	X																
Escoger el lugar para realizar los talleres										X	X	X	X	X		X								
Fijar el presupuesto para los talleres																X	X	X						

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tabla n° 85**  
**Presupuesto estimado del proyecto 3**

PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO				
PROYECTO: Talleres de turismo para emprendimientos locales				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P.U	TOTAL	OBSERVACIONES
2	Capacitador	100,00	200,00	Una persona va a dictar el taller
200	Material para los talleres	0,88	176,00	Consta de una carpeta, 5 hojas de papel bon, un lápiz, borrador.
600	Elaboración de artesanías locales	53,00	850,00	Elaborar 200 bolsos tejidos en raíz ,200 pulseras hechas de hilo ,200 aretes hechos de semillas (diferentes colores)
200	Certificados	6,00	1200,00	200 certificados para los talleres uno por participante
1	Salón	0,00	0,00	Hostería Jamu Lodge
1	Retroproyector	10,00	240,00	Para los talleres a realizarse, cada hora con un costo de 15.00 dólares, total de horas de capacitación 8 horas
1	Equipo de	50,00	100,00	Para los talleres a realizarse, alquiler

	amplificación			del equipo de amplificación consta 2 micrófonos inalámbricos y amplificación de sonido 50.00 dólares por día
1	Pizarra de tinta líquida			Existe.
4	Marcadores	1,50	6,00	Marcadores de pizarra color rojo, azul.
1	Borrador de pizarra			Existe.
5	Arreglo florales	20.00	100.00	Solo para el primer día de la inauguración para decoración del salón.
3	Botellas de agua	1,00	3,00	Las botellas de agua de 1 litro servirá para los capacitadores durante sus charlas
200	Cefee Break	1,50	1500,00	cofre break
<b>PRESUPUESTO ESTIMADO</b>		<b>272 ,42</b>	<b>4.374,75</b>	

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Al elaborar los programas, proyectos y actividades para la Hostería Jamu Lodge, se determinó el desarrollo de uno de ellos y el de mayor necesidad para la empresa es la elaboración de un Manual Operativo Empresarial el mismo que tiene como objetivo formar un equipo de trabajo comprometido con la actividad turística que brinde un servicio eficiente y de calidad, cuenta con actividades como: Difundir constantemente los conocimientos a clientes internos, facilitar un documento operativo a cada área, controlar y dirigir constantemente, también tiene una duración de 2 años y un presupuesto estimado de 5.000 dólares.

Es necesario manejar dentro de una empresa un plan operativo empresarial ya que por medio de él, podemos brindar un servicio de calidad, optimizando tiempo y recursos a la empresa.

## 5.10 MANUAL OPERATIVO EMPRESARIAL

Para un mejor desempeño del personal que elabora en la Hostería se ha determinado algunos parámetros que deberán cumplir y que permitirá alcanzar los objetivos empresariales propuestos.

**GERENTE GENERAL.-** Organizar controlar y dirigir todas las operaciones de la empresa que tiene a su consideración, el Gerente tiene como principal tarea la toma de decisiones que favorezcan los intereses de la institución.

**Funciones:** Función Técnica:

- Planificación de programas que se debe poner en marcha.
- Distribución de las plazas de forma equitativa, es decir no ofertar más de lo que demandan.
- Control de las operaciones, es decir llevar un control según vaya ingresando los turistas para ver si va bien o no.
- Diseño de las distribuciones.

**GERENTE DE OPERACIONES.-** Controla las operaciones de la empresa y las actividades de los trabajadores, trabaja junto al gerente general tiene como principal tarea compartir con el personal las decisiones que favorecen a la empresa.

**Funciones:**

- Planificar capacitaciones para todo el personal.
- Elaboración de manuales para la empresa.
- Controlar las actividades que desarrolla el personal.
- Distribución de tareas y actividades para el personal.

**ADMINISTRADOR.-**el administrador de la empresa se encarga de coordinar las actividades y procesos que se realizan en el área de Recepción, Ama de Llaves, y Alimentos – Bebidas, etc.

**Funciones:**

- Regula actividades con el personal de la empresa.
- Supervisa las actividades del personal que labora en la empresa.
- Actúa como lazo entre la gerencia y el resto del personal.
- Cumple y hace cumplir los objetivos propuestos.
- Promueve la eficacia y el buen trato del personal.
- Planifica actividades en beneficio de los trabajadores y de la empresa.
- Asiste a reuniones gerenciales con fin de estar al tanto de la empresa y sus decisiones.

## **PROCESO DE GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN.**

Procedimientos del gerente o administrador.

### **GERENTE-ADMINISTRADOR**

Es el responsable directo de la Empresa para realizar negociación o trámite respectivo así como apertura de

Escoger al personal idóneo que trabajará en la empresa

Hará cumplir los horarios de trabajo así como el buen uso

Negociar con los operadores y prestadores de servicios turísticos y elaborar tours a los diferentes lugares

Se encargara de revisar el estado de los equipos y materiales con la persona encargada

Revisa las cuentas y balances periódicamente

Establecerá estímulos y sanciones

Organiza campañas de promoción y publicidad así como definirá la participación en ferias y eventos promocionales

Es la persona que autoriza todos los pagos

Acompañar periódicamente a los diferentes tours para observar el rendimiento del personal y la operación total del Tour.

**Elaborado:** Verónica Alvarado.



## RECEPCIONISTA

**Objeto.-** Establecer los requisitos mínimos y los resultados esperados que debe cumplir una persona como recepcionista

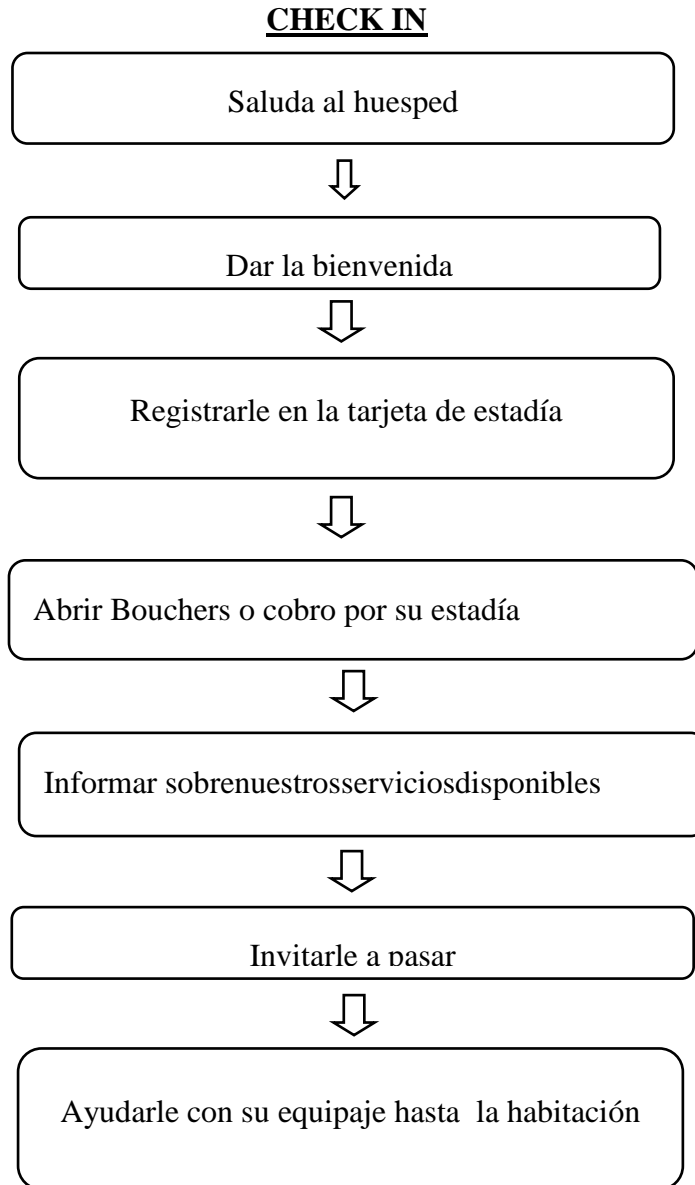
**Alcance.-** Se aplica a hombres y mujeres que hagan las funciones de recepcionista.

### **Funciones:**

- Registrar el ingreso del huésped (check in)
- Controlar el acceso a las habitaciones
- Apoyar al huésped
- Efectuar los procesos de salida del huésped (check out)
- Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción
- Operar equipos de recepción
- Actualizar los sistemas administrativos
- Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Cuidar de la apariencia personal
- Mantener relación con otros departamentos

## PROCESOS DE RECEPCIÓN

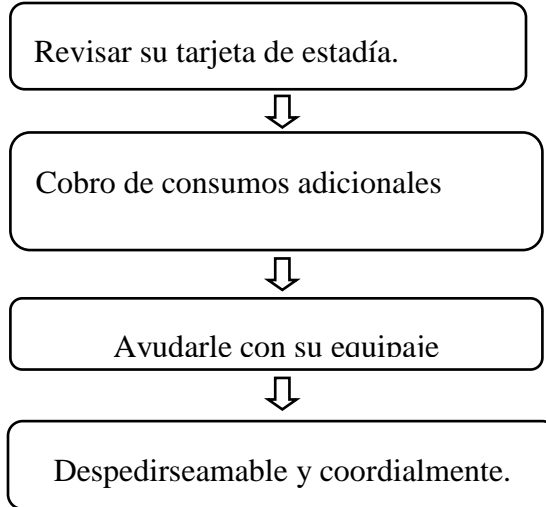
Procedimiento de check in



**Elaborado:** Verónica Alvarado.

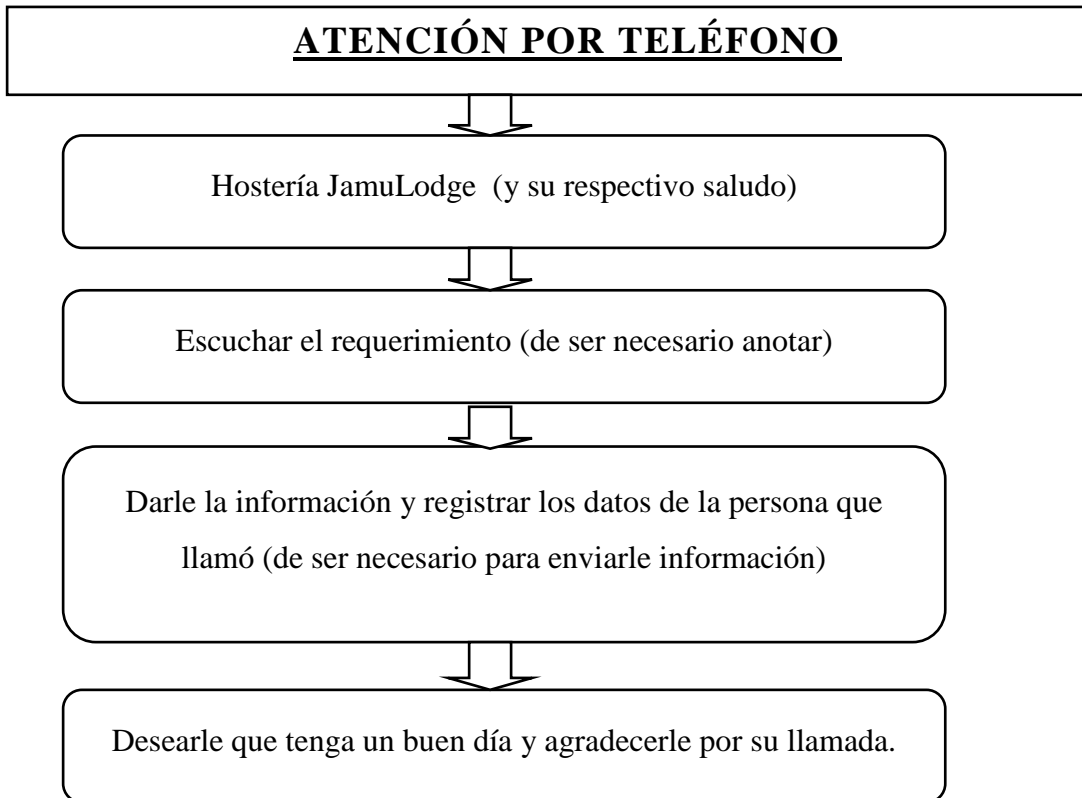
Procedimiento de check out

**CHECK OUT**



**Elaborado:** Verónica Alvarado.

Procedimientos de Atención Telefónica



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## **CHEF DE COCINA.**

**Objeto.-** Establecer los requisitos mínimos y los resultados esperados que debe cumplir el chef de cocina.

**Alcance.-** Se aplica a hombres y mujeres que laboran en Flor de Canela como chef de cocina considerado las áreas de alimentos y bebidas, restauración.

**Disposiciones Generales.-** Descripción de la ocupación. El chef de cocina se ocupa principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.

### **Requisitos**

- Planificar y controlar la cocina
- Elaborar programación de la cocina
- Elaborar menú o carta
- Crear recetas y preparar platos
- Administrar existencia (stock) y consumo
- Coordinar el trabajo de la cocina para banquete y servicio especial
- Administrar al equipo
- Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos
- Vender servicios extra
- Conocer vinos y licores
- Comunicarse en otro idioma.

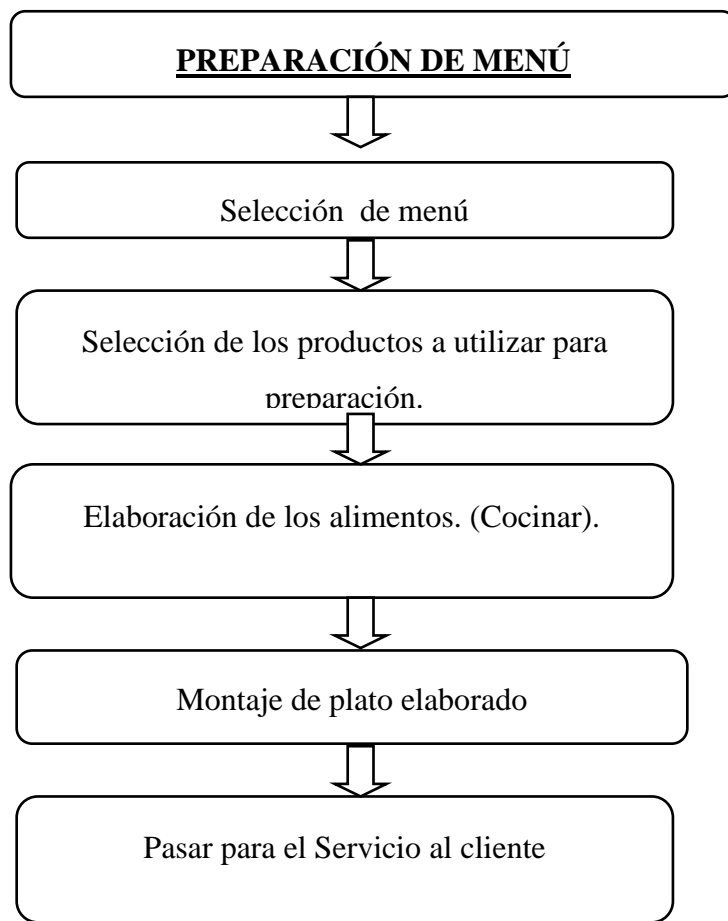
**AYUDANTE DE COCINA.-** Se encarga de brindar apoyo a los requerimientos del chef o del cocinero, realiza el mise en place de la cocina fría y está listo con la limpieza de maquinaria, utensilios, y menaje necesario en cocina.

**Funciones:**

- Mantener limpia el área de cocina.
- Organizar las cosas en su lugar en la cocina fría.
- Optimizar el uso de materiales en el área de trabajo.

**PROCESO DE COCINA**

Procedimientos de Preparación de Menús



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## CAMARERA

**Objeto.-** Establecer los requisitos mínimos y los resultados esperados que debe cumplir el/la camarera(o)

**Alcance.-** Se aplica a hombres y mujeres que laboran en Flor de Canela como el/la camarera(o).

### **Disposiciones Generales**

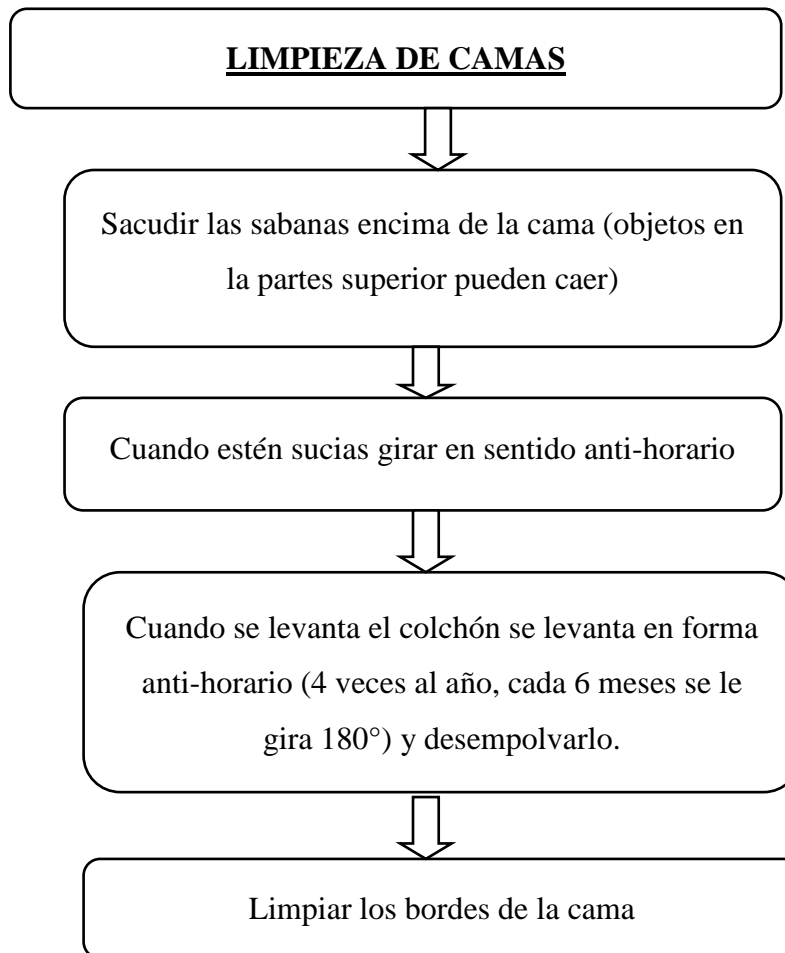
Descripción de la ocupación. La camarera de pisos se ocupa, principalmente, de limpiar, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos.

### **Requisitos:**

- Limpiar, asear y ordenar las habitaciones
- Adecuar la habitación para recibir al huésped
- Inspeccionar el estado de una habitación
- Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación
- Ordenar la habitación ocupada
- Efectuar controles y registros
- Operar equipos de trabajo
- Brindar información del establecimiento al huésped
- Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Cuidar de la apariencia personal
- Mantener la comunicación con los demás departamentos

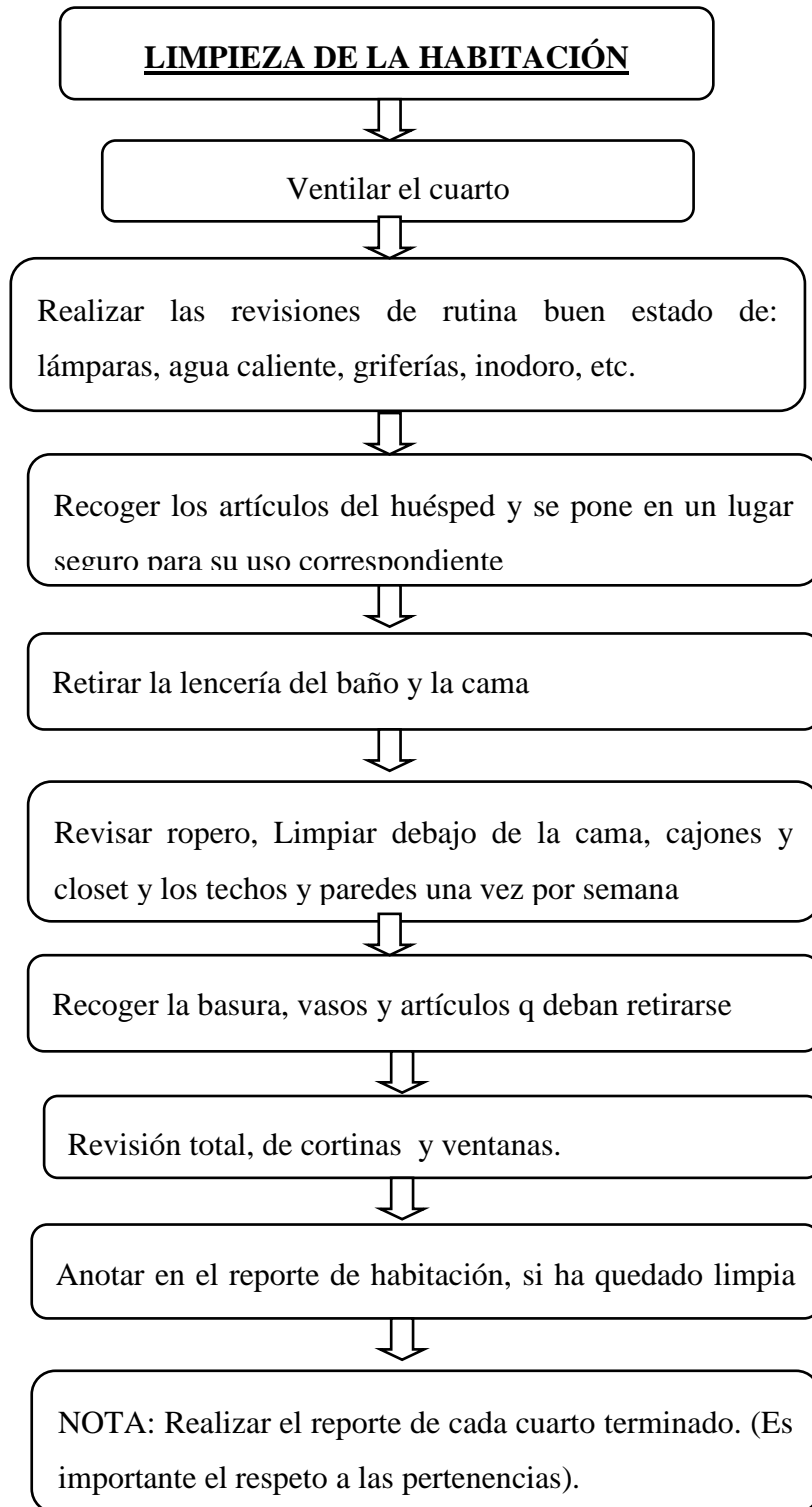
## PROCESO DE ASEO DE LAS CABAÑAS

### Procedimiento de Limpieza de Camas



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

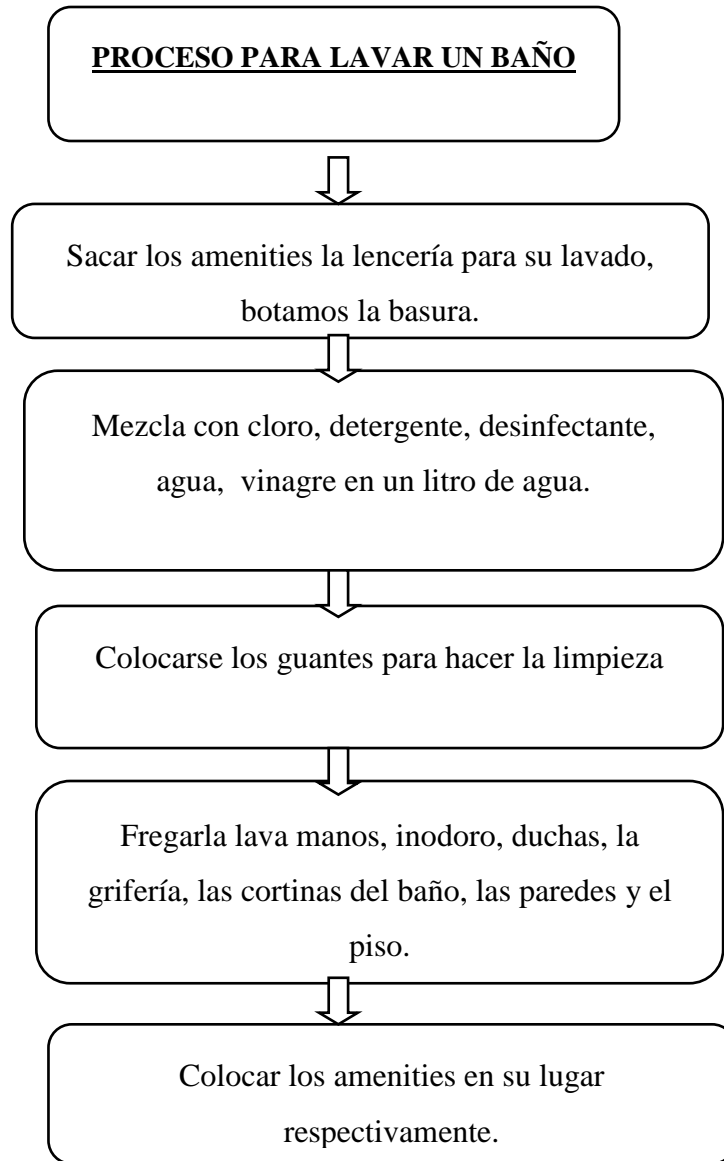
## Procedimientos de Limpieza de la Habitación



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

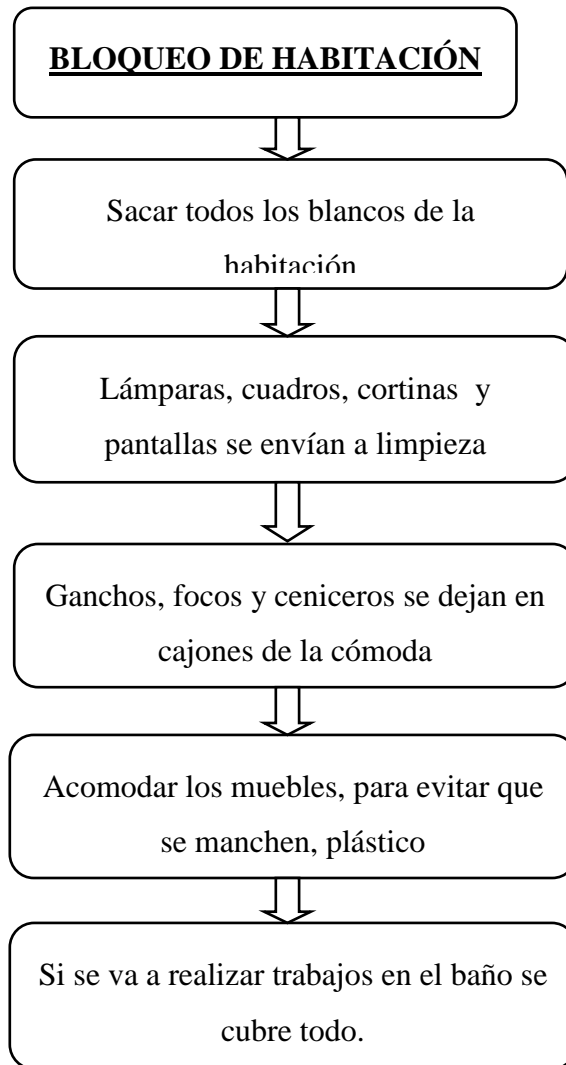


## Procedimientos de Limpieza de Baños



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Procedimiento de Bloqueo (mantenimiento profundo).



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## MESERO

**Objeto.-** Establecer los requisitos mínimos de competencias y los resultados esperados que debe cumplir el mesero.

**Alcance.-** Se aplica a hombres y mujeres que laboran en Flor de Canela como mesero de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

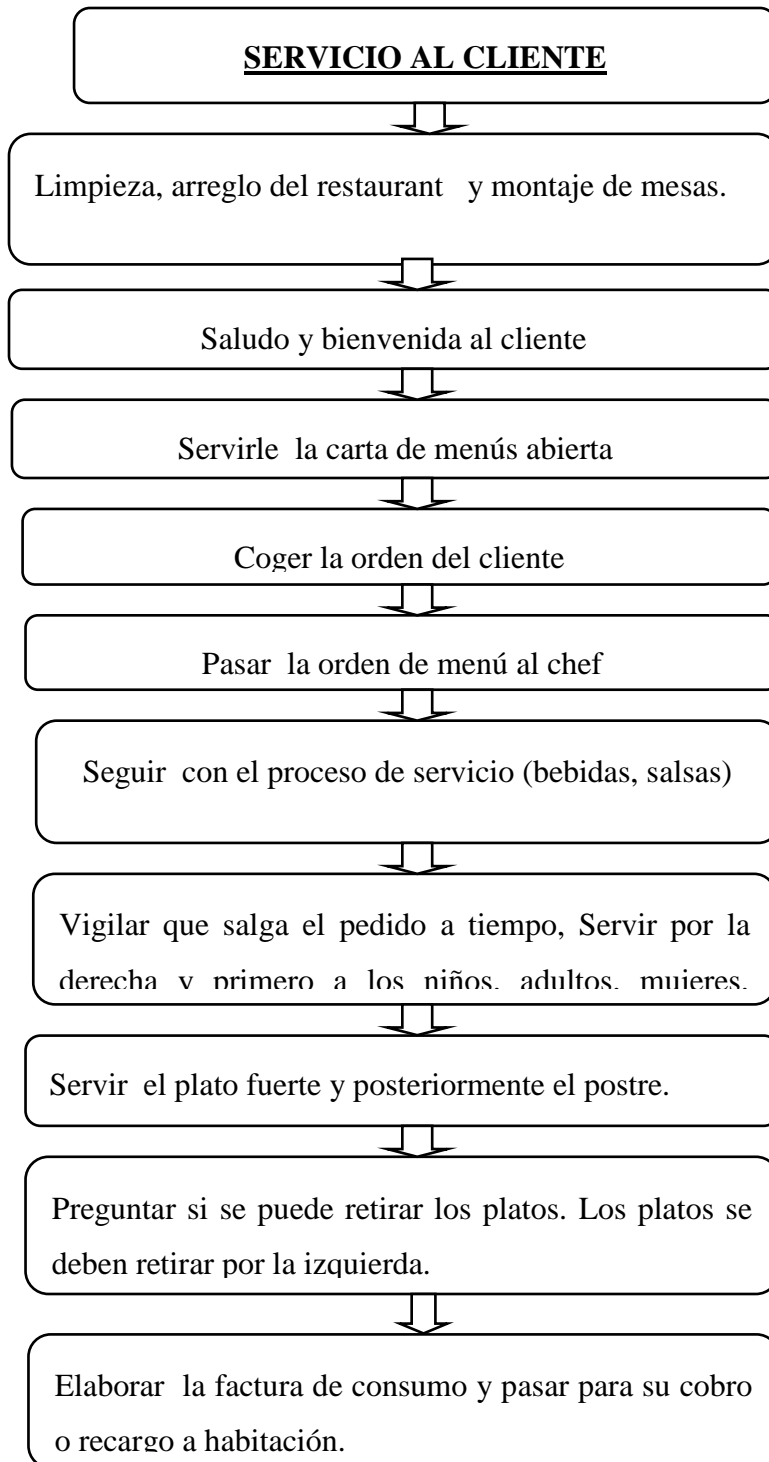
**Disposiciones Generales.-** El mesero se ocupa, principalmente, de acomodar al cliente en la mesa; servir alimentos y bebidas; finalizar el plato con el tipo de servicio escogido; preparar y adicionar salsas; flambear; presentar la cuenta y recibir el pago.

**Funciones.-**

- Realizar la puesta a punto (mise en place)
- Recibir y acomodar al cliente en la mesa
- Servir al cliente a la mesa
- Atender la mesa ocupada:
- Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante
- Cuidar de la seguridad de los alimentos
- Finalizar la atención y recibir el pago
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Cuidar de la presentación personal
- Apoyar al equipo
- Servir vino
- Actuar en servicio especial
- Vender servicio extra
- Comunicarse en otro idioma
- Operar equipos del salón
- Amabilidad
- Buen trato a las personas

**PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE**

Procedimiento de Servicio.



**Elaborado por: Verónica Alvarado.**

## GUÍA

**Descripción.**-Es la Persona encargada de realizar el Guiado y la conducción de la visita turística, brindando la información necesaria y requerida por el turista, así como orientar, asistir, y asesorar al turista en los casos que se requiera.

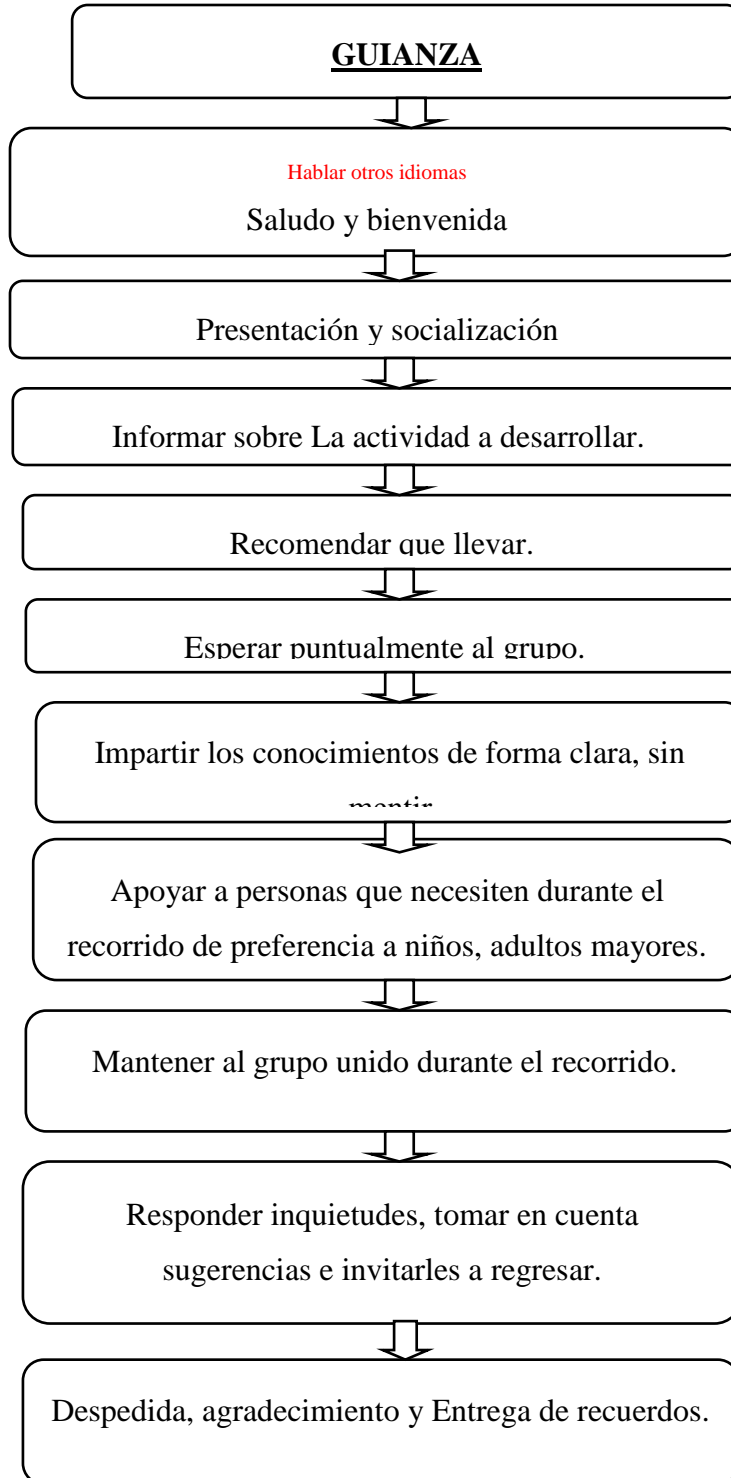
**Perfil.**- Guiar, conducir e informar al turista, capacidad de liderazgo.

### **Funciones.**

- Coordinar con la agencia de viaje el tipo de servicio, horarios, tiempo.
- Explicar al turista las condiciones a cumplir al inicio de los circuitos peatonales, es decir, el orden y duración de los lugares a visitar, lugares y horas de encuentro.
- Contar el número de turistas constantemente a su cargo.
- Coordinar con el chofer el lugar y la hora de embarque y desembarque.
- Supervisar que el chofer asignado cumpla con las normas del reglamento de tránsito y de transporte turístico vigente.
- Informar al turista las medidas de seguridad: cámaras fotográficas, bolso, etc. tanto como el exterior e interior del lugar.
- Permitir que los turistas se sientan cómodos y disfruten del circuito considerando sus ritmos de observación y sus necesidades de tomas de fotografías.
- Velar por la salud, seguridad e integridad de los turistas y de sus objetos personales, tanto en la unidad de transporte como en los desplazamientos peatonales y en los lugares de interés. Y brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido.

## PROCESO DE GUIANZA.

### Procedimiento de Guianza



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

## CHOFER.

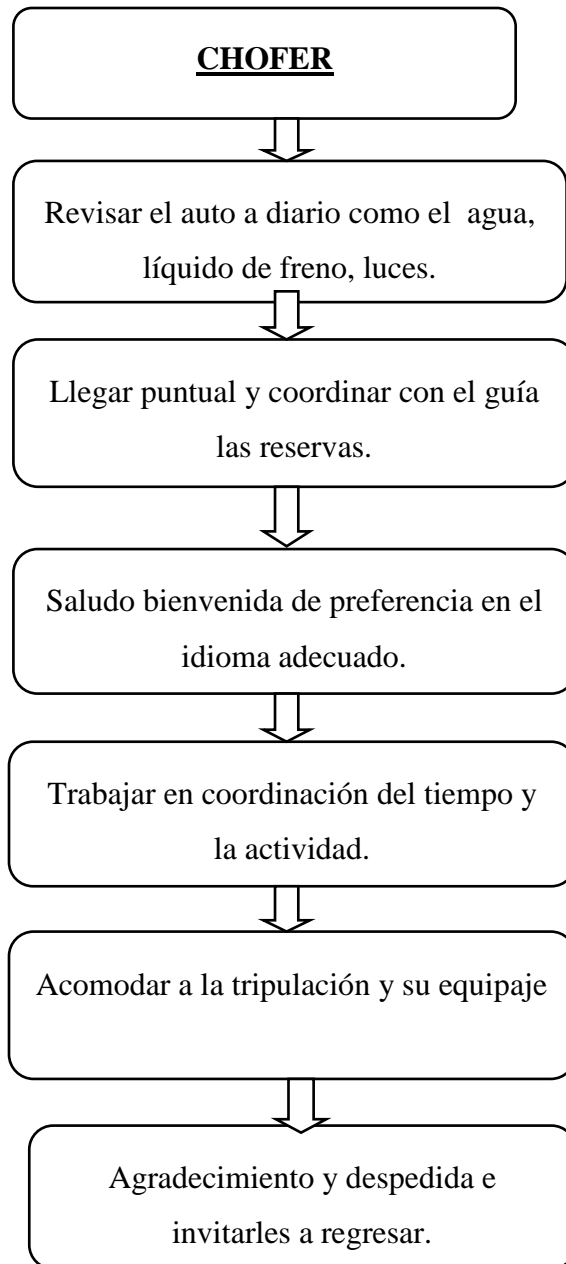
**Descripción.**-El chofer o Tour Conductor hace las coordinaciones necesarias para que los servicios contratados se cumplan tal cual fueron contratados y ofrecidos a los pasajeros a más de encargarse de revisar las condiciones del automotor, así como su capacidad de carga y documentos en regla.

**Funciones.**- Las funciones son:

- Confirmar la hora de embarque y desembarque de los turistas.
- Verificar con el Guía local el itinerario y los lugares a visitar incluidos en el programa, así como confirmar la hora de inicio del tour.
- Confirmar la reserva de habitaciones en el hotel respectivo, de acuerdo al número de pasajeros.
- Ayudar a confirmar y coordinar las reservas de mesas en los restaurantes y coordinar las comidas y supervisar las opciones del menú.
- Verificar el horario de atención de los lugares turísticos a visitar y si estarán abiertos el día de la visita.
- Informarse previamente sobre, cierre de carreteras o cualquier inconveniente que pueda afectar el desplazamiento del grupo hacia su próximo destino.
- Llevar consigo todos los documentos en regla tanto del autobús como del conductor así también como de sus pasajeros.
- Hacer las revisiones diarias de líquidos como: agua, aceites, líquidos de freno, combustible del auto motor.

## PROCESO DE CONDUCCIÓN

Procedimiento de Viaje.



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.



## PERSONAL DE MANTENIMIENTO.

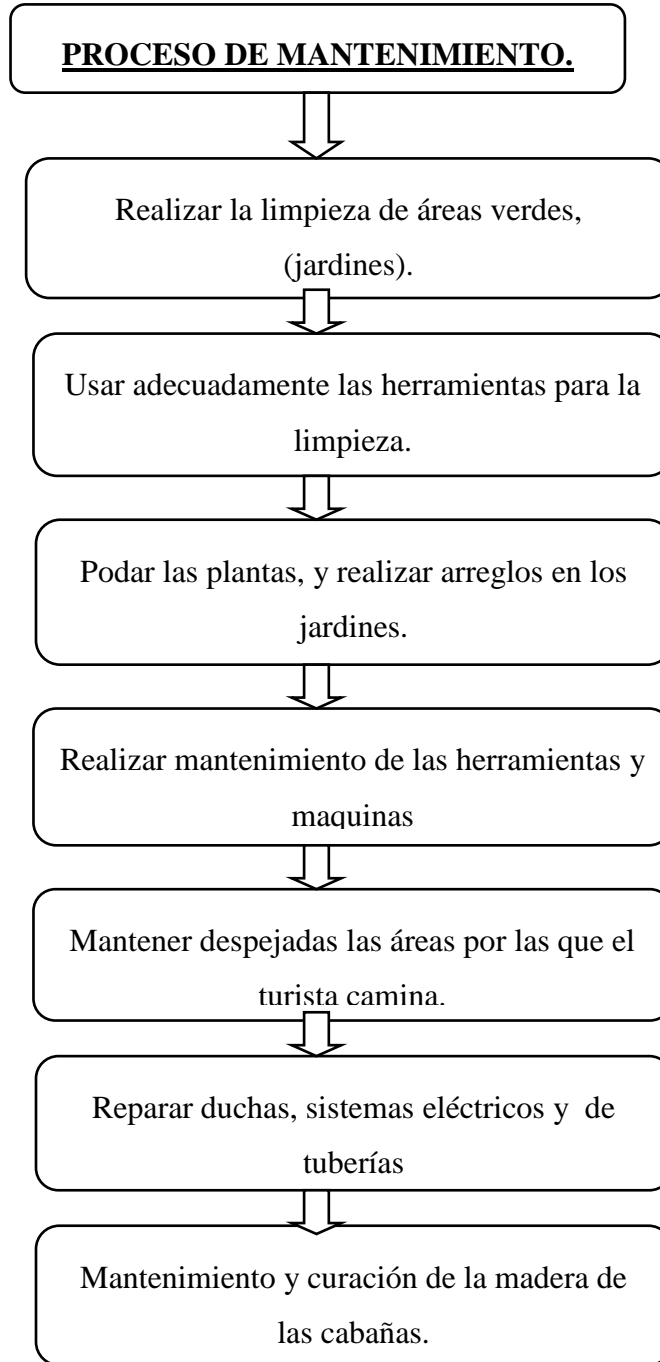
**Descripción.-** A fin de tener claramente definido las responsabilidades del cargo que tiene que desempeñar el personal de mantenimiento, deberá informar todas las anomalías ocurridas en cada estructura habitacional, fluido eléctrico, hidráulico, etc.

### **Funciones:**

- 1.- Diagnosticar el servicio a ser ejecutado
- 2.- Reparar fallas eléctricas
- 3.- Reparar fallas hidráulicas
- 4.- Reparar fallas mecánicas
- 5.- Hacer reparaciones prediales
- 6.- Hacer instalaciones provisionales
- 7.- Cuidar el área de trabajo
- 8.- Operar equipos
- 9.- Participar en programas de mantenimiento
- 10.- Aplicar procedimientos de seguridad industrial
- 11.- Actuar en casos de emergencias
- 12.- Actuar como nexo entre las áreas de mantenimiento y ama de llaves
- 13.- Cuidar la apariencia personal
- 14.- Apoyar al equipo humano de trabajo

## **PROCESO DE MANTENIMIENTO.**

Procedimiento de Trabajo



**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

### 5.11 Esquema de selección del personal

**Reclutamiento.**-El departamento de Recursos Humanos toma en consideración la:

- La disponibilidad
- Recomendaciones de los empleados de la empresa (contacto con amistades)
- Personal de la empresa (asensos)

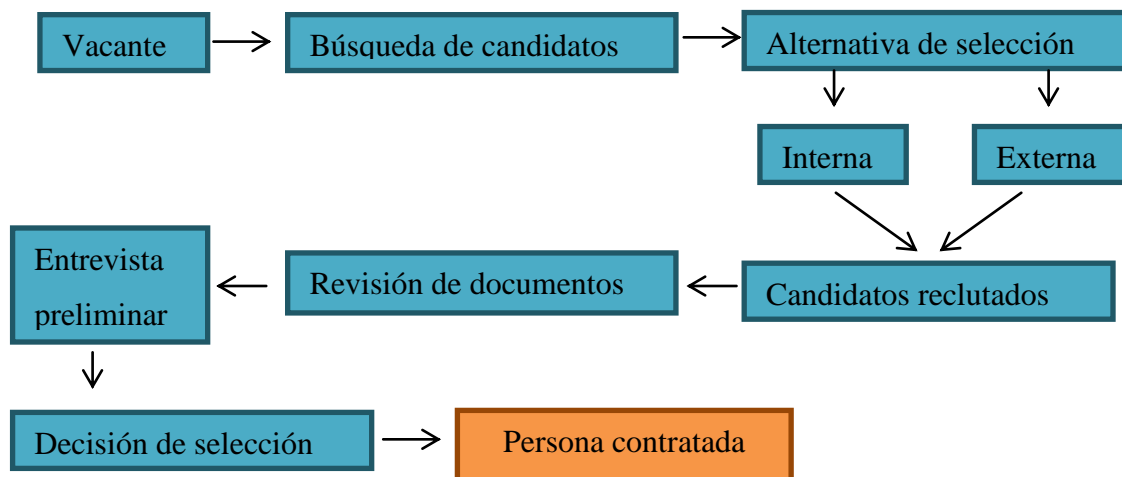
#### **Canales de reclutamiento**

- Anuncios en el diario local
- Radio
- Internet

**Selección de personal.**- Una vez reclutado el personal el responsable de recursos humanos se encarga de realizar una entrevista inicial. Esta entrevista pretende detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo posible, los aspectos más visibles del candidato como son:

- Apariencia física
- Facilidad de expresión verbal
- Habilidad para relacionarse
- Aptitudes
- Conocimientos sobre la materia o cargo

**Graficon°: 30**  
**Esquema de selección del personal**



**Fuente:** hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

#### 5.11.1 Evaluación al Desempeño.

La evaluación del desempeño el gerente general y el administrador, realiza por medio de la verificación del cumplimiento de las metas establecidas a principio de año en la planeación estratégica de la hostería.

Será evaluado el personal, de acuerdo con un formato tipo encuesta que arrojará el desempeño y la calidad del trabajo de este empleado.

El personal que tiene relación directa con los clientes se tomara en cuenta en su puntuación las peticiones, quejas y reclamos que hagan los clientes. Así como el chef, el guía será evaluado de acuerdo con las peticiones, quejas sugerencias y reclamos que hagan los huéspedes.

#### **Formato Para Evaluar al Personal.**

Anexos N° 15

## **CAPÍTULO VI.**

### **ANÁLISIS JURIDICO LEGAL**

#### **6.1 Documentos que tiene la empresa**

##### **Registro único de contribuyentes (Ruc)**

RUC - Personas Naturales.- Son personas físicas, nacionales o extranjeras que realizan actividades económicas.

Requisitos.-

- Original y copia de la cédula y papeleta de votación.
- Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono, de máximo tres meses atrás del lugar en que realiza la actividad económica

Para personas obligadas a llevar contabilidad, carta suscrita por el contador del sujeto pasivo (adjuntar copia de cédula), certificando su relación laboral o contractual con el contribuyente.

##### **Patente municipal**

Requisitos

- Formulario de declaración del impuesto de patentes. (Este formulario se lo compra en la tesorería de la Administración Zonal.
- Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario legal.
- Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
- Original y copia del RUC.
- Clave catastral (Se la obtiene en la ventanilla de información de la Administración Zonal De Turismo a la que corresponda el establecimiento).

## **Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos**

### Requisitos

- Formulario de solicitud de inspección. (oficinas del CB)
- Informe favorable de inspección.
- Copia de la Patente Municipal.

## **Permiso sanitario**

### Requisitos:

- Planilla de inspección: Es un informe favorable que entrega el inspector del centro de salud más cercano al establecimiento una vez realizada la inspección. Requisitos para la inspección:
- Solicitud de inspección. (Esta solicitud se obtiene en el primer piso de la Dirección Provincial de Salud de Sucumbíos).
- Licencia anual de funcionamiento.
- Copias de carnets de salud ocupacional.
- Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal.
- Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
- Copia del RUC.
- Copia del certificado del Cuerpo de Bomberos.

## **Licencia única anual de funcionamiento**

### Requisitos:

- Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo.
- Comprobante de pago de la Patente Municipal.
- Comprobante de pago de la Tasa de Turismo.

## **Certificado de prácticas amigables con el medio ambiente**

Emitido por: RAINFOREST ALLIANCE.

## **6.2 Documentos que No tiene la empresa**

### **Informe de compatibilidad de uso de suelo**

#### Requisitos

- Formulario de solicitud de compatibilidad de uso de suelo y formulario de solicitud del título de crédito de tasas de servicios administrativos.
- Comprobante de pago por tasas de servicios administrativos.
- Original y copia de la Patente Municipal del año en curso o RUC.
- Informe de Regulación Metropolitana
- Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal del establecimiento.
- Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.

### **Certificado por guías de prácticas ambientales**

Procedimiento: Acercarse al Ministerio de Ambiente, solicitar información para obtener el certificado.

Tiempo de entrega.- 15 días laborables

### **Permiso para la instalación de publicidad exterior**

#### Requisitos:

- Copia de la Patente Municipal actualizada.
- Original y copia de la cédula y papeleta de votación del propietario o representante legal.
- Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
- Copia de la carta de pago del impuesto predial.
- Autorización escrita del dueño del inmueble, notariada con reconocimiento de firmas.
- Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo.

- Fotografía actual de la fachada del inmueble y croquis.
- Comprobante de pago de la tasa de publicidad exterior.
- Formulario de solicitud para el permiso de publicidad exterior.

#### **Certificado de derechos patrimoniales de autor de las obras**

Requisitos: Copia del RUC.

Procedimiento: Averiguar en SAYCE el valor a cancelar, indicando la actividad y la categoría del establecimiento.

#### **Certificado de derechos de producción y reproducción de fonogramas**

Requisitos: Copia del RUC.

Procedimiento: Averiguar en SOPROFON el valor a cancelar, indicando la actividad y la categoría del establecimiento.



## **CAPÍTULO VII.**

### **7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA**

#### **7.1 Conclusiones**

Después de realizar el plan de negocios sostenible para la hostería Jamu Lodge y analizar aspectos tanto cualitativos como cuantitativos se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- El mercado es el principal punto de partida para la creación de un determinado producto o servicio, si existe un notable incremento de turistas lo que garantiza estabilidad y seguridad al proyecto.
- El poner en práctica un manual operativo empresarial asegura el desarrollo organizado y eficiente de las actividades dentro de la empresa, lo que permite brindar un producto y/o servicio de calidad, garantizar la satisfacción del cliente, optimizar tiempo y recursos.
- Existe un 87% de turistas que prestan mucha importancia a la conservación de recursos naturales y culturales, lo cual apoya a la realización del Plan de negocios sostenible, que es dirigido al desarrollo de la empresa, promoviendo la conservación y el uso adecuado de los recursos, y velar por el bienestar económico de todos quienes están involucrados en la actividad turística.

## 7.2 Recomendaciones

- El apoyo de la empresa Alliance Rainforest como encargado de velar por el desarrollo de un turismo sostenible, debe ser visible durante todo el proceso tanto el de planificación como el de implementación del Plan de negocios sostenible.
- Se sugiere destinar presupuesto para la implementación de este tipo de proyectos que buscan satisfacer necesidades de los turistas, diversificar la oferta turística del lugar y a la vez mediante la comunicación promover el uso adecuado y conservación de los espacios visitados.
- El mejorar la atención al cliente y sistematizar los procesos fortalecerá a la hostería, esto se lo conseguirá utilizando manuales de operación de cada área, volviéndolo eficiente y estandarizado.
- Se sugiere realizar capacitaciones tanto a personal de la empresa, personal del sector turístico así como a los habitantes del lugar, para de este modo, brindar servicios y productos de calidad, ya que este es considerado como una estrategia de mercado.
- Es importante involucrar a nuestros colaboradores y visitantes en la misión, visión y objetivos de la empresa, la importancia y valor de los recursos que son objeto de vista, para promover un adecuado uso, consumo e interacción entre el recurso y el visitante.

## CAPÍTULO VIII.

### BIBLIOGRAFÍA Y LICOGRAFÍA

#### 8.1 Bibliografía

1. Alcaraz Rodríguez Rafael. El emprendedor de éxito, Guía de Planes de negocios.
2. Bolten Steven Administración Financiera, Corporación de Conservación y Desarrollo, Norma de manejo ambiental SMART VOYAGER.
3. Rainforest, (2010- 2011). cap. Guías de turismo sostenible.
4. Ing. Paula Moreno, Apuntes y material sobre calidad y turismo sostenible.
5. Dr. José Álvarez Román Mgs., Estudio de mercado turístico.
6. Dr. José Álvarez Román Mgs., Estadística aplicada a proyectos.
7. Lic. Ivo Veloz, Métodos y Técnicas de guiar.
8. Hostería Jamu Lodge, material de apoyo, datos históricos y estadísticos.
9. MINTUR, Regional Sierra Centro, 2010, Clasificación de los establecimientos hoteleros.
10. FORETUR, Formación para profesionales del sector turístico.
11. Gestión de procedimientos ISO: 90001 2008.
12. Patricio Rojas Arias(2004). Desarrollo Organizacional Y Gerencial, Edición II, Producciones Holding Dine.
13. Pérez, M. (2003).Manual de Turismo Sostenible.Cómo conseguir un Turismo Social,Económico y Ambiental responsables. Madrid.

## 8.2 Lincografía

1. [www.turismo-sostenible.org](http://www.turismo-sostenible.org)
2. [www.vivecuador.com](http://www.vivecuador.com)
3. [www.Ministeriodeambiente.com](http://www.Ministeriodeambiente.com)
4. [www.turismosustentable.com](http://www.turismosustentable.com)
5. [www.org.turismoparalavida.ec](http://www.org.turismoparalavida.ec)
6. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

## APÉNDICE Y ANEXOS

Anexo n° 01

### ENCUESTA DIRIGIDA TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA



Encuesta del estudio de mercado para elaborar un plan de negocios sostenible.

**ENCUESTADORA:** Verónica Alvarado.

**CIUDAD/LUGAR:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_ **FORMULARIO N°** \_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** Analizar la demanda turística con la que cuenta la hostería Jamu Lodge y el nivel de satisfacción de sus visitantes.

#### INSTRUCCIONES:

1. La encuesta es de carácter anónimo por tal razón no se divulgará.
2. Lea detenidamente las preguntas antes de contestar.
3. Seleccione con una X su respuesta.

#### 1.- GENERO

1. Masculino ( )

2. Femenino ( )

#### 2.- EDAD

1	( )	Menor de 18 años
2	( )	18 – 29 años
3	( )	30 – 39 años
4	( )	40 – 49 años
5	( )	50 – 59 años
6	( )	60 o más años

#### 3.- LUGAR DE PROCEDENCIA

a. País: \_\_\_\_\_

b. Provincia: \_\_\_\_\_

c. Ciudad: \_\_\_\_\_

Excelente Muy bueno Bueno Regular Pobre

#### 4.- VISITA A LA RESERVA CUYABENO.

La atención y amabilidad del señor guía fue					
La conservación de flora y fauna de la reserva para Ud. es					
La limpieza y mantenimiento de la reserva para Ud. Es					
La seguridad dentro de la reserva para Ud. Es					

#### 5.- ESTANDARES DE CALIDAD EN SU ALOJAMIENTO.

Lugar de alojamiento.					
La amabilidad de la persona que lo recibió fue					
La prontitud con la que le atendieron fue					
La presentación del personal de la hostería fue					

#### 6.- HABITACIÓN

La limpieza de la habitación fue.					
La preparación limpieza de su cama fue.					
La disponibilidad de: jabón, shampoo, papel higiénico. Fue.					
La funcionalidad de los servicios fue					
La información sobre los servicios de la hostería fue					
La seguridad dentro del establecimiento fue					

**7.-UBICACIÓN**

La ubicación de la hostería es					
La tranquilidad y silencio del área alrededor de la hostería es					
La limpieza de las áreas generales de la hostería es					

**8.-ALIMENTACIÓN**

La rapidez y temperatura de su comida fue					
La presentación del plato fue					
La amabilidad y cordialidad al atenderle fue					

**9.-GUIANZA**

Cumplió con todas sus expectativas de conocimiento durante su recorrido					
Recuerda Ud. El nombre de alguna persona que lo atendió					

**10.-Que nos sugiere para podemos mejorar nuestros servicios o instalaciones.**

.....

**11.-Regresaría Ud. A nuestra hostería?NO.SI.**

En caso de ser no, indique su causa.....

**12.-Recomendaría a otra persona visitar nuestra hostería?**

No  Sí

En caso de ser no, indique su causa.....

**13.-Por qué medios recibió información para llegar a la hostería?**

INTERNET	<input type="checkbox"/>	RECOMENDACIONES	<input type="checkbox"/>
TRÍPTICOS	<input type="checkbox"/>	PÁG. AMARILLAS	<input type="checkbox"/>
REVISTAS	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>
		CUALES	_____

**14.- Nos gustaría saber su opinión, queja y/o sugerencia.**

\_\_\_\_\_

**GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN.**



**CHIMBORAZO NATIONAL UNIVERSITY  
COLLEGE OF ENGINEERING  
SCHOOL OF TOURIST AND HOTEL MANAGEMENT**



it interviews of the study of market to elaborate a plan of sustainable business.

**SURVEY:** Veronica Alvarado.

**CITY / PLACE:** \_\_\_\_\_

**IT DATES:** \_\_\_\_\_ **FORM N°** \_\_\_\_\_

**OBJECTIVE:** To analyze the tourist demand with which counts the hostel Jamu Lodge and the level of their visitors' satisfaction.

**INSTRUCTIONS:**

1. The survey is of anonymous character for such a reason it won't be disclosed.
2. he/she reads the questions attentively before answering.
3. It selects with an X their answer.

1. - GENERATE

1. Masculine ( ) 2.Femenino ( )

2. - AGE?

1 ( ) smaller than 18 years

2 ( ) 18 - 29 years

3 ( ) 30 - 39 years

4 ( ) 40 - 49 years

6. ( ) 50 - 59 years

6 ( ) 60 or more years

3. - PLACE OF ORIGIN

Country: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_

Excellent Very good Good Regulate Poor

**4.-VISIT TO THE RESERVATION CUYABENO.**

The attention and the gentleman's kindness guides it was					
The flora conservation and fauna of the reservation for you are					
The cleaning and maintenance of the reservation for you are					
The security inside the reservation for you is					

**5.- ROOM**

The cleaning of the room was.					
The preparation cleaning of its bed was.					
The readiness of: soap, shampoo, hygienic paper. Ir					

was.					
The functionality of the services was					
The information about the services of the hostel was					
The security inside the establishment was					

**6.-LOCATION**

The location of the hostel is					
The tranquility and silence of the area around the hostel are					
The cleaning of the general areas of the hostel is					

**7.-FEEDING**

The speed and temperature of its food was					
The presentation of the plate was					
The kindness and cordiality when assisting him were					

**8.-GUIANZA**

It fulfilled all their expectations of knowledge during their journey					
You remember The name of some person that he/she assisted him					

**9. That recommends us to improve our services or facilities...**

.....

**10.-Would he/she return you TO our hostel?** NOT. YES.

In the event of being not, indicate their cause.....

**11.-Would it recommend another person to visit our hostel?**NOT. YES

In the event of being not, indicate their cause.....

**12.-Did he/she receive information to arrive to the hostel**

- INTERNET                       RECOMMENDATIONS
- TRIPTYCHES                       YELLOW P.
- MAGASSING                       OTHER\_\_\_\_\_

**13.-we would like to know their opinion, he/she complains and/or suggestion.**

---

**THANK YOU, FOR THEIR COLLABORATION**



Anexo n° 03

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS.**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA



### **ENTREVISTA PARA ELABORAR UN ESTUDIO DE MERCADO PARA ELABORAR UN PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE.**



**OBJETIVO:** Analizar la demanda turística con la que cuenta la hostería Jamu Lodge y el nivel de satisfacción de sus visitantes.

#### **BANCO DE PREGUNTAS**

- Nombre
- Profesión.
- Lugar de procedencia.
- Qué tiempo estima visitar la zona.
- Qué tal le parece el desarrollo turístico de la zona.
- Que beneficios tiene de la actividad turística.
- Ha visitado la hostería.
- Qué tal le parece sus instalaciones y su personal de trabajo.
- Le gustaría visitar.
- Que nos sugiere para atraer más clientes a nuestra empresa.
- Que nos sugiere mejorar o implementar.
- Qué tal le parece la iniciativa de practicar turismo sostenible.
- Estaría Ud. Apto para colaborar en actividades de turismo sostenible en la reserva y de cada establecimiento.
- Cree Ud. Que un plan de negocios sostenible ayude al desarrollo de la empresa cuidando el medio ambiente.

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

## FICHA DE OBSERVACIÓN

	
<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</b>	
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA</b> <b>ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA</b>	
NOMBRE DEL INVESTIGADOR:	
LUGAR:	
FUENTE:	
FECHA DE OBSERVACION:	
TEMA:	
SUBTEMA:	
DESARROLLO:	
<b>Ficha de observación directa.</b>	

## FICHAS DE ATRACTIVOS

**Tabla n° 05**  
**Atractivo n° 01**

<b>DATOS GENERALES</b>	
<p><b>1.1 Ficha n°:</b> 01.  <b>1.2 Fecha:</b> 01-02- 2014.  <b>1.3 Encuestador:</b> Verónica Alvarado.  <b>1.4 Supervisor evaluador:</b> ing. Paula Moreno.  <b>1.5 Nombre del atractivo:</b> Paseo en canoa por el rio Cuyabeno.  <b>1.6 Categoría:</b> Sitio Natural.  <b>1.7Tipo:</b> Ríos y arroyos  <b>1.8Subtipo:</b> Rio</p>	
<p><b>2. Ubicación 3. Centros urbanos más cercanosal</b>  <b>2.1 Provincia:</b> Sucumbíos.<b>atractivo</b>    <b>2.2 Cantón:</b>Cuyabeno <b>3.1 Nombre del poblado</b>                  Puerto Putumayo  <b>2.3Parroquia:</b> Putumayo <b>Distancia</b>10 km.  <b>Ubicación geográfica</b> R.P.F.C.<b>3.2 Temperatura (°C):</b> 23°C.</p>	
<p><b>4. Características físicas del atractivo.</b>    <b>4.1Altitud(msnm):</b>  <b>4.2 Descripción:</b> Gracias a su amplio recorrido y a sus tranquilas aguas dulces, el río Es el habitat perfecto de peses, delfines, aves, animales, etc.</p>	
<p><b>5.Usos (simbolismo)</b></p>	
<p><b>6. Estados de conservación del atractivo</b>                    6.1 alterado <input type="checkbox"/> 6.2 no alterado <input type="checkbox"/> 6.3 conservado <input type="checkbox"/> 6.4 deteriorado <input type="checkbox"/>                  6.5 en proceso de deterioro <input checked="" type="checkbox"/>                    6.6 Causas: Deficiente manejo de aguas hervidas.</p>	
<p><b>7. Estado del entorno</b>                    7.1 conservado <input type="checkbox"/> 7.2 deteriorado <input type="checkbox"/> 7.3 en proceso de deterioro <input checked="" type="checkbox"/>                    7.4 Causas: Contaminación, deficiente manejo de aguas hervidas.</p>	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tabla n° 06**  
**Atractivo n°: 02**

**DATOS GENERALES**

**1.1 Ficha n°:** 02.  
**1.2 Fecha:** 01-02- 2014.  
**1.3 Encuestador:** Verónica Alvarado.  
**1.4 Supervisor evaluador:** Ing. Paula Moreno.  
**1.5 Nombre del atractivo:** Visita A La Laguna Grande.  
**1.6 Categoría:** Sitio Natural.  
**1.7Tipo:** Lagos y lagunas.  
**1.8Subtipo:** laguna.

<b>2. Ubicación</b>	<b>3. centros urbanos más cercanos al atractivo</b>
<b>2.1Provincia:</b> Sucumbíos.	
<b>2.2 Cantón</b> Cuyabeno	<b>3.1 Nombre del poblado:</b> Puerto Putumayo
<b>2.3Parroquia:</b> Putumayo	<b>Distancia:</b> 15mim.
<b>Ubicación geográfica</b> R.P.F.C.	<b>3.2 Temperatura (°C):</b> 23°C.

**4. Características físicas del atractivo.**

**4.1Altitud(msnm):**

**4.2 Descripción:** Esta es la laguna más grande dentro de la reserva, por lo que convierte en el habitat de especies como pirañas, árboles de ceibos, boas, dentro de sus Tranquilas aguas podemos nadar, disfrutar de una hermosa puesta de sol en medio de la laguna.

**5.Usos (simbolismo)**

**6. Estados de conservación del atractivo**

6.1 alterado  6.2 no alterado  6.3 conservado  6.4 deteriorado   
 6.5 en proceso de deterioro

6.6 Causas: Contaminación

**7. Estado del entorno**

7.1 conservado  7.2 deteriorado  7.3 en proceso de deterioro

7.4 Causas: Contaminación ambiental, deficiente manejo de aguas hervidas.

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tablan° 07:**

**Atractivo n°: 03**

<b>Datos Generales</b>	
<p><b>1.1 Ficha n°:</b> 03.  <b>1.2 Fecha:</b> 01-02- 2014.  <b>1.3 Encuestador:</b> Verónica Alvarado.  <b>1.4 Supervisor evaluador:</b> Ing. Paula Moreno.  <b>1.5 Nombre del atractivo:</b> Caminata en el bosque primario.  <b>1.6 Categoría:</b> Sitio Natural.  <b>1.7 Tipo:</b> Bosque.  <b>1.8 Subtipo:</b> Primario.</p>	
<p><b>2. Ubicación</b>  <b>2.1 Provincia</b> Sucumbíos.  <b>2.2 Cantón</b> Cuyabeno  <b>2.3 Parroquia</b> Putumayo  <b>Ubicación geográfica</b> R.P.F.C.</p>	<p><b>3. Centros urbanos más cercanos al atractivo</b>  <b>3.1 Nombre del poblado</b> Puerto Putumayo  <b>Distancia</b> 30min.  <b>3.2 Temperatura (°C):</b> 23°C.</p>
<p><b>4. Características físicas del atractivo.</b>  <b>4.1 Altitud(msnm):</b>  <b>4.2 Descripción:</b> La exuberante vegetación que habita en la reserva de fauna Cuyabeno, hace que sea el habitat ideal de una gran variedad de animales, aves, insectos, anfibios muchos de ellos únicos en el mundo.</p>	
<p><b>5. Usos (simbolismo)</b></p>	
<p><b>6. Estados de conservación del atractivo</b></p> <p>6.1 alterado <input type="checkbox"/> 6.2 no alterado <input type="checkbox"/> 6.3 conservado <input type="checkbox"/> 6.4 deteriorado <input type="checkbox"/>          6.5 en proceso de deterioro <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>6.6 Causas:</p>	
<p><b>7. Estado del entorno</b></p> <p>7.1 conservado <input type="checkbox"/> 7.2 deteriorado <input type="checkbox"/> 7.3 en proceso de deterioro <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>7.4 Causas: Contaminación ambiental, deficiente manejo de aguas hervidas.</p>	

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tabla n° 08**

**Atractivo n°: 04**

**DATOS GENERALES**

**1.1 Fichan°:** 03.

**1.2 Fecha:** 01-02- 2014.

**1.3 Encuestador:** Verónica Alvarado.

**1.4 Supervisor evaluador:** Ing. Paula Moreno.

**1.5 Nombre del atractivo:** Visita a la comunidad Tarapuy.

**1.6 Categoría:** Grupos étnicos

**1.7 Tipo:** Arquitectura popular y espontanea de la zona.

**1.8 Subtipo:** Artesanías y artes populares, Comidas, bebidas típicas y tradiciones culturales.

**2. Ubicación**

**al atractivo**

**2.2 Cantón** Cuyabeno

**2.1 Provincia:** Sucumbíos

**2.3 Parroquia:** Putumayo

**Ubicación geográfica** R.P.F.C.

**3. centros urbanos más cercanos**

**3.1 Nombre del poblado:** Puerto Putumayo

**Distancia:** 1H: 00.

**3.2 Temperatura (°C):** 23°C.

**4. Características físicas del atractivo.**

**4.1 Altitud(msnm):**

**4.2 Descripción:** Dentro de la reserva de producción de fauna Cuyabeno se encuentran varias comunidades indígenas las cuales se benefician del turismo mediante la venta de productos artesanales, alimentos y trabajo.

**5. Usos (simbolismo)**

**6. Estados de conservación del atractivo**

6.1 alterado  6.2 no alterado  6.3 conservado  6.4 deteriorado

6.5 en proceso de deterioro

6.6 Causas: A culturización.

**7. Estado del entorno**

7.1 conservado  7.2 deteriorado  7.3 en proceso de deterioro

7.4 Causas: A culturización y escasas fuentes de trabajo.


**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

FICHAS DE APOYO A LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

Tablan°: 86

Ficha control de dispositivos

REGISTRO DE ESTADO DE DISPOSITIVOS				
<b>RESPONSABLE:</b>				
<b>FECHA:</b>	<b>CONDICION DEL DISPOSITIVO</b>			<b>ÁREA:</b>
Tipo de Dispositivo	Bueno	regular	malo	

Fuente: Rainforest Alliance.  
 Elaborado por: Verónica Alvarado.


**Tabla n°: 87**  
**Ficha registro consumo de agua**

<b>REGISTRO MENSUAL</b>	<b>MEDIDOR</b>	<b>CONSUMO M3</b>	<b>CONSUMO EN DOLARES</b>	<b>CONSUMO CANTIDAD COMBUSTIBLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						
<b>TOTAL=</b>						

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.



**Tablan°: 88**  
**Ficha registro consumo de energía**

<b>RESPONSABLE:</b> -----					<b>AREA:</b>	
<b>FECHA:</b>						
<b>MESES</b>	<b>CONSUMO KW. H</b>	<b>CONSUMO \$</b>	<b>CONSUMO COMBUST</b>	<b>KW / PAX</b>	<b>USD / PAX</b>	<b>OBSERVACION</b>
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						
<b>TOTAL</b>						
<b>PROMEDIO ANUAL</b>						

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tablan°: 89**  
**Control de la generación de desechos**

<b>RESPONSABLE:</b>			<b>AREA:</b>	
<b>FECHA:</b>			<b>VISITANTES:</b>	
<b>TIPO DE RESIDUO</b>	<b>ÁREA DE GENERACIÓN</b>	<b>CANTIDAD GENERADA KG.</b>	<b>COMPARACION CON EL REGISTRO ANTERIOR</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
ORGANICO				
PAPEL				
LATAS				
PLASTICO				
VIDRIO				
OTRO				
<b>TOTAL=</b>				

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

**Tablan°: 90**  
**Ficha de cambio de turno**

<b>FICHA DE CAMBIO DE TURNO</b>							
<b>ÁREA OPERATIVA:</b>					<b>SUPERVISOR:</b>		
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>QUIEN ENTREGA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>NOVEDADES</b>	<b>PROCESOS EN CURSO</b>	<b>QUIEN RECIBE</b>	<b>FIRMA</b>

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Anexo n° 11



**Tablan°: 93**  
**Ficha de registro de compras locales**

FECHA	DESCRIPCION COMPRA	PRODUCTO	DIRECCION DEL PRODUCTOR	CANTIDAD REQUERIDA	OBSERVACION

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Anexo n° 13

**Tabla n°: 94**  
**Ficha de registro de contribuciones a desarrollo local**

FECHA	DESCRIPCION CONTRIBUCION	COMUNIDAD Y/O PROYECTO CONTRIBUIDO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	DIRECCION BENEFICIARIO	FIRMA BENEFICIARIO	OBSERVACIÓN

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Anexo n° 14

FORMATO COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.

**Tablan°: 95**  
**Formato de comentarios y sugerencias**

<p>Comentarios y Sugerencias:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Nombre: _____ Fecha: _____ E-mail: _____</p>	<p>Califique nuestro servicio</p> <p>El ambiente de la hostería le pareció</p> <p>bueno 😊</p> <p>Regular 😐</p> <p>Malo 😞</p> <p>LEl servicio fue</p> <p>bueno 😊</p> <p>Regular 😐</p> <p>Malo 😞</p> <p>La comida del restaurante estuvo</p> <p>bueno 😊</p> <p>Regular 😐</p> <p>Malo 😞</p>
---	--

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado

**Tablan°: 96**  
**Ficha para evaluar al personal**

<b>Matriz de Evaluación para el personal</b>				
<b>Criterio</b>	<b>Calificación</b>			
	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>Aspecto:</b> características físicas, vestimenta, arreglo personal				
<b>Educación general:</b> antecedentes educacionales				
<b>Antecedentes laborales:</b> rendimiento laboral comprobado, tipo de actividades realizadas, duración del trabajo en cada empresa, motivos de la separación y vacíos en los antecedentes				
<b>Tareas específicas:</b> tipo de habilidades y capacidad del candidato para realizar las tareas que se requieren				
<b>Capacidad</b> para trabajar con otros, facilidad de relaciones públicas, habilidades de comunicación				
<b>Responsabilidad:</b> prontitud en el cumplimiento de sus obligaciones, las deudas y costo total de su vida corresponden a sus ingresos anteriores y futuros. Sin antecedentes penales				
<b>Inteligencia,</b> capacidad para resolver problemas y rapidez de pensamiento				
<b>Madurez:</b> persona práctica, ambiciones y metas con relación a su capacidad y vacante ofrecida				
<b>Evaluación global:</b> resumen de sus juicios sobre los puntos anteriores <b>Sumatoria de Puntaje</b>				
<b>Puntaje:</b> 10= Sobresaliente; 7= Superior al promedio; 5= Promedio; 3= Inferior al promedio				

**Fuente:** Rainforest Alliance.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado

Anexo n° 16

**Check list**






ESTA LISTA DE ACTIVIDADES DEBE SER UTILIZADA A DIARIO CON EL PROPOSITO DE GARANTIZAR UN SERVICIO DE CALIDAD PARA NUESTROS CLIENTES

<b>RESTAURANT</b>	<b>FECHAS</b>											
Pisos barridos y trapeados.												
Mesas y sillas ubicadas correctamente.												
Mesas y sillas limpias.												
Manteles limpios , planchadas y sin manchas												
Filos de ventanas limpios.												
Cristalería pulida y guardada												
Paredes y techos libres de telarañas polvos o moho.												
Mesas montadas y listas para brindar servicios.												
<b>Bar</b>												
Piso barrido y trapeado												
Repisa y closets libres de polvos												
Cristalería limpia y pulida.												
Licores ordenados y etiquetados.												
Refrigeradores limpios y funcionando.												
Productos de bodega limpios y ordenados.												
Productos refrigerados listos para servir.												
<b>Cocina</b>												
Ollas y sartenes limpios y guardados respectivamente.												
Utensilios de cocina limpios y guardados.												
Lavabos limpios y sin comida.												
Tablas de picar limpias y desinfectadas.												
Limpiones limpios y ubicados adecuadamente.												
Artefactos eléctricos limpios y desconectados en caso de no estar utilizando.												
Filos de ventanas limpios												
Paredes y techos libres de telarañas polvos o moho.												
Focos libres de polvo y en funcionamiento.												
Repisas y closets limpios y en buen estado.												
Productos de bodega etiquetados y organizados de acuerdo a su fecha de caducidad. Los más próximos adelante												
Productos del cuarto frío desinfectados y organizados los más próximos a caducar o abiertos hacia adelante.												
Basureros limpios y con tapas. (Sacar la basura todos los días).												
Uniformes limpios y guardados.												
Pisos barridos y trapeados.												





**Tablan° 97**  
**Fotos de los principales competidores**

Siona Lodge	
Samona Lodge	
Tapir Lodge	
Hot Sport Lodge	
Guacamayo Ecolodge	

**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Anexo n°18

## Hostería Jamu Lodge

**Fotografía n° 11**  
Hostería Jamu Lodge



**Fuente y Elaboración:** Verónica Alvarado.

Anexo n° 19

## TARIFAS VIGENTES

Para grupos aplica descuentos y gratuidades.

### **Tablan° 98** **Tarifas 2013, comisionables al 20%**

<b>Alojamiento</b>	<b>3 días - 2 noches</b>	<b>4 días – 3 noches</b>	<b>5 días – 4 noches</b>
Habitación múltiple (5 personas)	\$177,50p.p.	\$230,00p.p.	\$270,00p.p.
Habitación doble con baño privado y agua caliente	\$208.75	\$265,00p.p.	\$305,00p.p.

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Anexo n° 20

## PLANOS DE LA HOSTERIA

**Fotografía n° 12**  
Plano de la Hostería



**Fuente y elaboración:** Hostería Jamu Lodge.

Anexo n° 21

**Tablan°:99**  
**Lista de licores y precios del bar**

LICORES	PRECIOS
Bacardi	2, 50
Cerveza pilsener peq.	1, 50
Pilsener grand	2, 50
Galletas de sal	1,00
Botella de agua 1ltr	1,10
Botella de agua 500m	0.50
Gatorade	2,00
Cuba libre	3.50
Whisky	3,99

**Fuente:** Hostería Jamu Lodge.  
**Elaborado por:** Verónica Alvarado.

Anexo n° 22

**Fotografías n° 13**  
Experiencias en la hostería.











## HOSTERÍA "JAMU LODGE"

Quito, 25 de marzo del 2014.

Ingeniera

Paula Moreno

**DIRECTORA DE LA ESCUELA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.**

Presente;

De mi consideración:

Reciba un cordial y afectuoso saludo, además de éxitos en sus funciones encomendadas.

El motivo de la presente es para permitirme informarle que la información presentada por la Srta. Verónica Alvarado en su tema de tesis "PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA LA HOSTERÍA JAMU LODGE, UBICADA EN LA RESERVA DE PRODUCCIÓN DE FAUNA CUYABENO - PROVINCIA DE SUCUMBÍOS, 2014". Ha sido validada con la información que reposa en esta institución de acuerdo a los parámetros establecidos.

En espera de la pronta y favorable respuesta al requerimiento invocado, quedo de usted altamente agradecido.

Atentamente;

Ing. Guillermo Gómez.

Gerente propietario.



Verified as meeting  
sustainable tourism  
requirements and  
committed to  
maintaining CST

Office  
Calama E6 y Reina Victoria  
Quito - Ecuador  
(00593 2) 2220614  
[ecuadorverdepais@hotmail.com](mailto:ecuadorverdepais@hotmail.com)