



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA  
CRUZ ROJA DE IMBABURA EN EL CANTÓN COTACACHI”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**AUTOR:** ROMERO, V. Ángel G.

**DIRECTOR DE TESIS:** Dr. LARA, Eduardo.

Ibarra, Julio 2012

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La siguiente es una síntesis de la información y datos obtenidos en el desarrollo del presente proyecto, así en el marco teórico se presenta conceptualmente aspectos de las empresas, turismo y cultura de la gente cotacacheña.

Utilizando variables como: recursos, estructura, infraestructura, administrativa, oferta y demanda; mercadeo y financiera contable; a través de las técnicas de la observación, entrevista y encuestas se pudo facilitar y priorizar la obtención de la información, donde se puede determinar que el principal problema es la subutilización del personal voluntario debido a que las emergencias o desastres no son permanentes, es decir su existencia está sujeta a hechos que pueden darse o no.

En relación a la demanda se puede concluir que los turistas extranjeros están atraídos por los paisajes, la naturaleza propias del cantón, mientras los turistas nacionales lo están por las artesanías de cuero que se ofrecen en el centro de la ciudad, por lo cual la mayoría de turistas tanto nacionales como extranjeros coinciden en que les gustaría disfrutar de un centro de servicios que ofrezca caminatas, paseos en bote, cabalgatas, y paseos en bicicleta vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

Esta investigación propone una estructura administrativa, en la cual se establece un plan estratégico y el organigrama administrativo funcional; una propuesta operativa que detalla el proceso de la prestación del servicio; y una propuesta legal que resume los requisitos necesarios para el funcionamiento del Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura en el cantón Cotacachi.

## EXECUTIVE SUMMARY

The following is a summary of the information and data obtained in the development of this project and in the theoretical framework is presented conceptually aspects of business, tourism and culture of the people Cotacachi.

Based on the information obtained in the tourism ministry estimated the population sample, which allowed it to apply the necessary surveys and interviews to determine the behavior of the recreational tourist services in the Cotacachi.

Using variables such as resources, structure, infrastructure, supply and demand management, marketing and financial accounting, through the techniques of observation, interviews and surveys could facilitate and prioritize the collection of information. Where can determine that the main problem is the underutilization of volunteers due to emergencies or disasters that are not permanent, that is subject to their existence these events may occur or no.

In relation to demand it can be concluded that foreign tourists are attracted by the landscapes, the nature of the canton, while the domestic tourists are by leather crafts offered at the center of town, so the Most domestic and foreign tourists agree that would like to enjoy a service center that offers hiking, give boat, horseback riding and biking linked to the red cross of Imbabura. This research proposes a management structure, which sets a strategic plan and the administrative organization functional operating a proposal detailing the process of providing the service, and a legal proposal that outlines the requirements for the operation of the SERVICE CENTER TOURIST BOARD PROVINCIAL linked to the CRUZ ROJA in singing Cotacachi Imbabura.

# AUTORÍA

Yo, Ángel Gabriel Romero Vega portador de la cédula de identidad 100266623-6 declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría; **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA EN EL CANTÓN COTACACHI”** y que los resultados de la investigación son de mi exclusiva responsabilidad, además no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Autor            Ángel Gabriel Romero Vega

# CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el egresado Ángel Gabriel Romero Vega para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA cuyo tema es: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA EN EL CANTÓN COTACACHI”**.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de mayo del 2012.

Dr. EDUARDO LARA



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Ángel Gabriel Romero Vega con cédula de identidad 100266623-6 manifiesto con mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4-5 y 6 en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA EN EL CANTÓN COTACACHI”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma -----

Nombre Ángel Gabriel Romero Vega

Cédula 100266623-6

Ibarra, al día 15 del mes de mayo de 2012



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte, dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	➤	100266623-6	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	➤	ÁNGEL GABRIEL ROMERO VEGA	
<b>DIRECCIÓN:</b>	➤	CARLOS EMILIO GRIJALVA 2-76 Y ROCAFUERTE	
<b>EMAIL:</b>	➤	<a href="mailto:gabito.ro@hotmail.es">gabito.ro@hotmail.es</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	➤	<b>TELÉFONO</b>	➤ 0996162755
	➤	<b>MÓVIL</b>	

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO</b>	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA EN EL CANTÓN COTACACHI”
<b>AUTOR</b>	➤ ÁNGEL GABRIEL ROMERO VEGA
<b>FECHA:</b>	2011-11-01
<b>SOLO TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PREGRADO POSGRADO
<b>TÍTULO AL QUE OPTA:</b>	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
<b>ASESOR/DIRECTOR</b>	Dr. EDUARDO LARA

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Ángel Gabriel Romero Vega con cédula de identidad 100266623-6 en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior artículo 143.

### **3. CONSTANCIA**

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violentar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la primera en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 15 días del mes de mayo del 2012.

### **EL AUTOR**

(Firma).....

Nombre: Ángel Gabriel Romero Vega

C.I.100266623-6

### **ACEPTACIÓN:**

(Firma).....

Nombre: Lic. Ximena Vallejos

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

## ***DEDICATORIA***

A mi familia, quienes con sus sabios consejos forjaron en mí deseos de superación e incentivaron cada día mi superación, hasta conseguir las metas trazadas a lo largo de mi carrera.

A mi hija Kamilita que se convirtió en mi inspiración y motivación para luchar y seguir planteándome nuevas metas mirando un mejor futuro.

Gabriel

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a los profesores de la Universidad Técnica del Norte, quienes con sabiduría han impartido sus enseñanzas para consolidar mi profesión.

De la misma manera a los funcionarios del Ministerio de Turismo, a empleados y propietarios de empresas de servicios turísticos de Cotacachi que colaboraron en el objeto de este estudio; y en especial al doctor Eduardo Lara, quien con sus conocimientos ha guiado el desarrollo de este trabajo de grado.

A mis padres, mi hermana, mi esposa y mi dulce hija quienes han sido el apoyo para culminar esta etapa académica como un paso importante dentro de los desafíos de mi vida profesional.

Gabriel

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación tiene como Objetivo General realizar un Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura en el cantón Cotacachi, que mejore la oferta de servicios turísticos aprovechando la formación, destrezas y potencial de su voluntariado, para conseguir recursos económicos de autogestión.

Se estructura sobre la base de siete capítulos, luego de eso se plantea una serie de conclusiones y recomendaciones las cuales han sido estructuradas de acuerdo a la información detallada en cada uno de los capítulos; además se hace constar una serie de anexos que dan fe de ciertos aspectos relevantes de la investigación.

En el primer capítulo se realizó técnicamente un diagnóstico, para lo cual sobre la base de algunas variables e indicadores se realizó una investigación de campo; una vez tabulada y analizada la información se hace constar en el documento los aliados, oponente, riesgos y oportunidades de crear un Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura, en el cantón Cotacachi que ofrezca caminatas, paseos en bote, paseos en bicicleta, y cabalgatas.

Se finaliza este capítulo con la determinación del problema diagnóstico que es el sustento técnico para realizar la propuesta.

El capítulo segundo se refiere al marco teórico, éste es un detalle de temas, los cuales fueron recopilados y analizados de textos relacionados al turismo y cultura del pueblo cotacacheño, utilizando material bibliográfico.

En el tercer capítulo se hace referencia al estudio de mercado en los aspectos más relevantes de la oferta y la demanda de servicios turísticos de

recreación en el cantón, menciona a los proveedores, la proyección de la demanda y el pronóstico de ventas.

En el cuarto capítulo, el estudio técnico del proyecto, consta principalmente la macro y micro localización del proyecto, la infraestructura, equipamiento y mano de obra requeridos, así como también la descripción del servicio propuesto.

El capítulo quinto resume la información financiera diseñada como una alternativa para iniciar y proyectar hasta cinco años el desarrollo económico de esta actividad, utilizando herramientas como TIR, VAN, PUNTO DE EQUILIBRIO.

La propuesta administrativa, operativa y legal, necesarias para poner en funcionamiento un centro de servicios turísticos que ofrezca caminatas, paseos en bote, paseos en bicicleta y cabalgatas por las rutas y senderos dentro del cantón Cotacachi están detalladas en el sexto capítulo.

El capítulo final es un análisis técnico de los impactos que el proyecto generará en el área institucional, turístico, cultural, socio-económico, educativo y ecológico.

Se pone a consideración de la comunidad el presente trabajo de grado, con el afán de que pueda ser utilizado en beneficio del personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura y del desarrollo turístico del cantón Cotacachi.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág</b>
PORTADA	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
EXECUTIVE SUMMARY	v
AUTORÍA	viii
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	ix
CESIÓN DE DERECHOSA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	x
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	xi
DEDICATORIA	xiv
AGRADECIMIENTO	xv
PRESENTACIÓN	xvi
ÍNDICE GENERAL	xviii
ÍNDICE DE CUADROS	xxv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxvii

### CAPÍTULO I

#### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

ANTECEDENTES	28
OBJETIVOS	
Objetivo General	29
Objetivos Específicos	29
VARIABLES DIAGNÓSTICAS	30
INDICADORES	30
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	32
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	34
CÁLCULO DE LA MUESTRA	34
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	

Encuesta	35
Entrevista	35
EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
Información Primaria	36
Información Secundaria	36
ENCUESTAS Y ANÁLISIS DE PREGUNTAS	37
ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE LA CRUZ ROJA	47
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE CENTROS TURÍSTICOS	52
ANÁLISIS DE FICHAS DE OBSERVACIÓN	59
ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EXTERNO	
Aliados	59
Oponentes	60
Riesgos	60
Oportunidades	60
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	61

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

LA EMPRESA	
Definición de Empresa	63
Clasificación	63
EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS	65
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS	66
REGISTROS DE OPERACIONES ECONÓMICAS	67
ASPECTOS FINANCIEROS	
Inversiones	68
ESTADOS FINANCIEROS	68
Balance General	69
Estado de Resultados	70
Estado de flujo de Efectivo	70

FINANCIAMIENTO	71
HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	72
Punto de equilibrio	72
Tasa Interna de Retorno (TIR)	73
Valor Actual Neto (VAN)	73
Flujo de Caja	74
TURISMO	
Definición de Turismo	75
Clasificación	76
Turismo Receptivo y Excursionista	77
Turismo Popular, Masivo y Selectivo	77
Turismo Egresivo	77
Turismo Interno	78
Turismo Subvencionado	78
RECURSOS TURÍSTICOS	78
Recursos Naturales	78
Atractivos Naturales	78
Condiciones Ambientales	78
Recursos Socio-Culturales	79
Atractivos Culturales	79
Patrimonio Vivo	79
SERVICIOS TURÍSTICOS	79
Servicios Turísticos Generales	80
Servicios Turísticos Específicos	80
TURISMO DE EVENTURA EN LA NATURALEZA	80
Elementos a Tener en Cuenta para el Desarrollo del Turismo de Aventura	81
LA CIUDAD DE SANTA ANA DE COTACACHI	82
Situación Geográfica	82
Reseña Histórica	83
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA DE COTACACHI	
Vestimenta	83
Gastronomía	84

Religión Creencias y Magia	84
Música, Danza y Festividades	85
DESTINOS TURÍSTICOS	86

### **CAPÍTULO III ESTUDIO DE MERCADO**

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA	89
COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA	90
PROVEEDORES	91
PRECIO	
Precio de la Demanda	92
Precio de la Oferta	93
MERCADO META	93
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	93
PRONÓSTICO DE VENTAS	95

### **CAPÍTULO IV ESTUDIO TÉCNICO**

MACROLOCALIZACIÓN	97
MICROLOCALIZACIÓN	97
INFRAESTRUCTURA	99
EQUIPAMIENTO	99
MANO DE OBRA	101
SERVICIO	
Servicio Principal	102
Servicio Complementario	104
Otros Servicios	104
COBERTURA	104

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO**

ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN	105
CÁLCULO DEL COSTE DE OPORTUNIDAD Y LA TASA DE REDESCUENTO	106
INVERSIONES	107
Inversión en Activos Fijos	107
Inversión en Capital de Trabajo	107
Inversión Diferida	108
Inversión Pre operacional	109
INGRESOS PROYECTADOS	109
PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS	110
Costos Operativos de los Servicios	110
Gastos Administrativos	111
Gastos de Venta	111
Gastos Financieros	112
FUENTES DE FINANCIAMIENTO	113
TABLA DE AMORTIZACIÓN	114
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	114
ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL	115
ESTADO DE RESULTADOS	116
FLUJO DE CAJA PROYECTADO	116
EVALUACIÓN FINANCIERA	117
Valor Actual Neto (VAN)	117
Tasa Interna de Retorno (TIR)	118
Punto de Equilibrio	118
PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO	119
RESUMEN DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA	120

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA ADMINISTRATIVA**

MISIÓN	121
VISIÓN	121
OBJETIVOS	121
POLÍTICAS	122
ORGANIGRAMAS	122
MANUAL DE FUNCIONES	
Coordinación de Servicios	123
Secretaria	124
Jefe de Voluntarios	125
Voluntarios	125
FLUJOGRAMA DE SERVICIOS	127
CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	128
REGLAMENTO INTERNO PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	133
ASPECTOS GENERALES	
Trámites y Requisitos	136
Otros Requisitos	138

**CAPÍTULO VII**  
**IMPACTOS**

IMPACTOS	140
PONDERACIÓN DE IMPACTOS	140
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS	
Institucional	141
Turístico	142
Cultural	143

Socio-Económico	144
Educativo	145
Ecológico	146
RESUMEN DE IMPACTOS	147
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	150
BIBLIOGRAFÍA	151
ANEXOS	153

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>N°</b>		<b>Pág.</b>
1	INGRESO DE TURISTAS DEL AÑO 2011	34
2	COMPETENCIA	91
3	PRECIO DE LA DEMANDA	92
4	PRECIO DE LA OFERTA	93
5	TURISTAS EXTRANJEROS	94
6	TURISTAS NACIONALES	94
7	PRONÓSTICO DE VENTAS	95
8	PARROQUIAS DEL CANTÓN COTACACHI	98
9	EQUIPOS Y ACCESORIOS	100
10	EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y OFICINA	100
11	MUEBLES Y ENSERES	101
12	PERSONAL	102
13	RUTAS	103
14	ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN	105
15	FUENTES DE LA INVERSIÓN	106
16	COSTE DE OPORTUNIDAD	106
17	RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS	107
18	CAPITAL DE TRABAJO	108
19	INVERSIÓN DIFERIDA	108
20	INVERSIÓN PREOPERACIONAL	109
21	PROYECCIÓN DE INGRESOS	110
22	SUELDOS E INCENTIVOS	111
23	GASTOS ADMINISTRATIVOS	111
24	GASTOS DE VENTAS	112
25	GASTOS FINANCIEROS	112
26	RESUMEN DE EGRESOS TOTALES	113
27	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	113
28	AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO	114
29	DEPRECIACIÓN	114
30	AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS	115

31	ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL	115
32	ESTADO DE RESULTADOS	116
33	FLUJO DE CAJA PROYECTADO	116
34	VALOR ACTUAL NETO	117
35	TASA INTERNO DE RETORNO	118
36	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	118
37	PUNTO DE EQUILIBRIO POR SERVICIO	119
38	RESUMEN DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA	120
39	MATRIZ DE IMPACTOS	140
40	MATRIZ DE IMPACTO INSTITUCIONAL	141
41	MATRIZ DE IMPACTO TURÍSTICO	142
42	MATRIZ DE IMPACTO CULTURAL	143
43	MATRIZ DE IMPACTO SOCIO ECONÓMICO	144
44	MATRIZ DE IMPACTO EDUCATIVO	145
45	MATRIZ DE IMPACTO ECOLÓGICO	146
46	MATRIZ DE RESUMEN DE IMPACTOS	147

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>N°</b>		<b>Pág.</b>
1	MAPA DE COTACACHI	97
2	ORGANIGRAMA	122
3	FLUJOGRAMA DE SERVICIO	127

## JUSTIFICACIÓN

En los últimos años, el aprovechar la diversidad turística y cultural del Ecuador se ha convertido en una de las ideas más atractivas que impulsa a mejorar la oferta de servicios relacionados al turismo.

**Cabe mencionar que la situación natural y cultural de la sierra ecuatoriana, especialmente de la provincia de Imbabura son una ventaja, característica que atrae a propios y extraños, y el Cantón Cotacachi no es la excepción donde su gente se ha dedicado a la elaboración de productos de cuero, y a ofrecer servicios turísticos dentro de la ciudad favoreciendo a los negocios relacionados con esta actividad; atendiendo también al turismo que se puede desarrollar en las áreas naturales que se encuentran fuera de la ciudad y que pone al turista en contacto con el medio ambiente y la tranquilidad que éste trasmite. Teniendo en cuenta que la mayoría de turistas que llegan al cantón son extranjeros se ve la necesidad de mejorar la oferta turística para explotar su potencial.**

**Por otra parte, la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura cuenta con un grupo de jóvenes voluntarios del Programa de Socorros y Operaciones en Desastres cuyo trabajo busca la operatividad de sus unidades de socorros, el servicio voluntario de atención de emergencias, la integración permanente de nuevos voluntarios y la creación y fortalecimiento de unidades de socorrismo en sus Juntas Cantonales, para lo cual cuentan con equipos básicos necesarios; recursos que se encuentran subutilizados debido a la eventualidad de las emergencias, es decir, si bien el personal se encuentra disponible durante todo el día, sus servicios son requeridos solamente en casos de emergencias, por ello es necesario aprovechar dichos recursos al máximo de su beneficio, siendo indispensable realizar un Estudio de**

**Factibilidad para la Creación de un Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura en el Cantón Cotacachi, que ofrezca recorridos de aventura por el cantón, mediante caminatas de larga duración, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna mostrando así a los turistas nacionales y extranjeros la riqueza natural que posee Cotacachi y sus alrededores, demostrando de esta manera que con la creación de dicho centro se contribuirá al desarrollo del personal voluntario que forma parte de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura así también al incremento de la actividad turística regional.**

Al poner en marcha un Centro de Servicios Turísticos de este tipo se generará mayor actividad de los voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura; empleo indirecto en la prestación de servicios para lo cual se contará con alianzas estratégicas con algunos de los hoteles del cantón para lo referente al alojamiento de los turistas, agencias de viajes las cuales nos ayudarán a ofertar éste servicio a los turistas nacionales y extranjeros, se buscará también la participación de las autoridades de cantón y la provincia para la promoción interna del servicio. La autogestión es una de las principales intenciones de este centro, pues los ingresos que ahí se perciban serán utilizados para mejorar los equipos del Programa de Socorros y Operación en Desastres.

Además vale mencionar la satisfacción del personal voluntario al poder transmitir sus vivencias y conocimientos adquiridos durante su proceso de capacitación, no solo en actividades de rescate sino también turísticas, con lo que se logrará hacer más atractiva la visita de los turistas al cantón, mejorando de esta manera la imagen de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

Para desarrollar este proyecto, será indispensable contar con recurso humano como el que ya hemos mencionado, instalaciones adecuadas, recursos materiales y económicos. Cabe mencionar que dependiendo los datos que arroje el estudio económico para la inversión inicial, se analizará la utilización de recursos propios o el financiamiento de instituciones bancarias. La realización de la presente investigación en modalidad de proyecto es factible ya que existe predisposición, tiempo y conocimientos teórico-técnicos de las temáticas relacionadas con la Administración, Contabilidad, Finanzas, entre otras. Por otra parte, se cuenta con el apoyo e información proporcionada por la institución y organismos relacionados como la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura y el Ministerio de Turismo y Medio Ambiente de Imbabura.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar un Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura en el cantón Cotacachi, que mejore la oferta de servicios turísticos aprovechando la formación, destrezas y potencial de su voluntariado, para conseguir recursos económicos de autogestión.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual de los servicios turísticos en Cotacachi mediante un análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

- Determinar las bases teórico-científicas que sustenten el proyecto, por medio de la investigación bibliográfica y documental.
- Conocer la oferta y la demanda de los servicios turísticos de recreación sobre la base de un estudio de mercado en el cantón Cotacachi.
- Diseñar la estructura organizativa e infraestructura necesaria para la implementación de un centro, que ofrezca servicios turísticos recreativos a través de la ingeniería del proyecto.
- Determinar la factibilidad económica del proyecto a través del estudio económico utilizando instrumentos como: TIR, VAN, punto de equilibrio.
- Analizar técnicamente los impactos que el proyecto genere en las áreas o ámbitos institucional, turístico, cultural y socio – económico.

## **CAPÍTULO I**

### **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **ANTECEDENTES**

La Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura además de realizar actividades destinadas a la salud, se encuentra trabajando en vinculación a la comunidad, para lo cual está capacitando a un grupo de jóvenes voluntarios quienes forman parte del Programa de Socorros de la Cruz Roja, que se encuentra integrado por:

- Unidad de socorros en bicicleta
- Unidad de rescate acuático
- Unidad de emergencias médicas
- Unidad de búsqueda y rescate
- Radiocomunicaciones
- Prevención y atención de desastres
- Atención Pre - hospitalaria
- Centro zonal de capacitación

Unidades en las que se cuenta con equipos y el trabajo de personal voluntario para atender eventuales emergencias o desastres, por lo que se requiere dar mayor utilización a dichos recursos a través de una vinculación con el sector turístico, siendo indispensable diagnosticar la situación del turismo recreacional en el cantón Cotacachi.

Para determinar la situación actual de las empresas que ya ofrecen servicios de turismo en la ciudad de Cotacachi, se obtuvo la información que dispone el Ministerio de Turismo en las oficinas de la ciudad de Ibarra, la colaboración de los propietarios y empleados de las empresas de turismo en Cotacachi, así como también la información proporcionada por turistas tanto nacionales como extranjeros, a través de entrevistas y

encuestas.

Cabe mencionar que el Ministerio de Turismo, facilitó la información del catastro turístico del cantón Cotacachi, requerida para iniciar el diagnóstico; además algunas de las personas entrevistadas no mostraron suficiente apertura y en algunos casos con los encuestados, el idioma fue el mayor obstáculo.

## **OBJETIVO**

### **General**

Diagnosticar la situación actual de los servicios turísticos de recreación en Cotacachi para la vinculación de los recursos de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura al turismo, mediante un análisis de sus aliados, oponentes, riesgos y oportunidades.

### **Específicos:**

- Determinar la disponibilidad de los recursos de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.
  
- Verificar la estructura e infraestructura que utilizan las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.
  
- Determinar la estructura administrativa necesaria en las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.
  
- Establecer la demanda y oferta de servicios turísticos de recreación en Cotacachi.
  
- Conocer el mercadeo que utilizan las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.
  
- Determinar la estructura financiera-contable característica de las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.

## **VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

Las variables diagnósticas son:

- Recursos
- Estructura
- Infraestructura
- Administrativa
- Oferta
- Demanda
- Mercadeo
- Financiera-Contable

## **INDICADORES**

Los indicadores que dan soporte a las variables se detallan a continuación:

### **Recursos:**

- Humano
- Equipamiento
- Tiempo

### **Estructura:**

- Equipamiento
- Accesorios

### **Infraestructura:**

- Ubicación
- Tamaño
- Servicios básicos
- Servicios de comunicación

### **Administrativa:**

- Recurso humano

- Organigrama
- Funciones
- Contratos

**Oferta:**

- Servicios
- Precio
- Competencia
- Temporada

**Demanda:**

- Capacidad de pago
- Gustos preferencias
- Origen
- Motivo de viaje
- Concurrencia turística

**Mercadeo:**

- Contactos nacionales
- Internacionales
- Políticas de crédito
- Publicidad

**Financiera-Contable:**

- Capital
- Endeudamiento
- Registros contables

### MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	PÚBLICO
1. Determinar la disponibilidad de los recursos de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.	Recursos	Humanos Equipamiento Tiempo	Entrevista Observación Observación	Voluntarios Cruz Roja Estadísticas de atenciones
2. Verificar la estructura e infraestructura que utilizan las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.	Estructura	Equipamiento Accesorios	Observación Observación Observación	Empresas de servicios turísticos de recreación
	Infraestructura	Ubicación Tamaño Servicios básicos. Servicios de comunicación	Observación Observación Observación Observación	Empresas de servicios turísticos de recreación
3. Determinar la estructura administrativa necesaria en las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.	Administrativa	Recurso humano Organigrama Funciones Contratos	Entrevista Observación Entrevista Observación	Representante Representante Representante Representante

4. Establecer la demanda y oferta de servicios turísticos de recreación en Cotacachi.	Oferta	Servicios Precios Competencia Temporadas	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Representante Representante Representante Representante
	Demanda	Capacidad de pago Gustos Preferencias Origen Motivo del viaje Concurrencia turística	Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta	Turistas Turistas Turistas Turistas Turistas Turistas
5. Conocer el mercadeo que utilizan las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.	Mercadeo	Contactos nacionales Contactos internacionales Políticas de crédito Publicidad	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Representante Representante Representante Representante
6. Determinar la estructura financiera-contable característica de las empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi.	Financiera- Contable	Capital Endeudamiento Registros contables	Entrevista Entrevista Observación	Representante Representante Documentos

## IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

A través del Ministerio de Turismo se obtuvo el número de turistas extranjeros que ingresaron al país durante el año 2011, siendo este dato el más referencial ya que no se registra el ingreso real a la ciudad de Cotacachi, aunque según la opinión de personal técnico del Ministerio de Turismo se estima que el uno por ciento del total ingresa a la provincia de Imbabura y de este un veinte y cinco por ciento al cantón Cotacachi.

**CUADRO N° 1**  
**INGRESO DE TURISTAS DEL AÑO 2011**

<b>ENE-MAR</b>	96.092
<b>ABR-JUN</b>	89.912
<b>JUL-SEP</b>	82.421
<b>OCT-DIC</b>	70.538
<b>TOTAL</b>	<b>338.963</b>

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO AÑO 2011

Es decir, el ingreso de turistas extranjeros total nacional (338.963) multiplicado por el porcentaje de ingreso de turistas extranjeros (1%) a Imbabura y su resultado multiplicado por el porcentaje de ingreso de turistas extranjeros (25%) a Cotacachi.

$$338.963 * 1\% * 25\% = 847$$

Por lo tanto la población objeto de este estudio asciende a ochocientos cuarenta y siete (847) turistas extranjeros que llegan Cotacachi.

## CÁLCULO DE LA MUESTRA

Tomando referencia a los datos anteriores y utilizando la fórmula matemática se estableció una muestra de doscientos sesenta y cuatro (264) turistas extranjeros a ser encuestados.

Al no contar con cifras del ingreso del turista nacional a Cotacachi, se opta por realizar un censo a cuarenta (40) personas para recabar su opinión respecto a los servicios ofertados, ya que ésta es importante.

$n$ = Tamaño de la muestra

$N$ = Tamaño de la población

$\sigma^2$ = Varianza

$Z$ = Nivel de confianza

$E$ = Nivel de error

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

$$n = \frac{847,41 * 0,25 * 3,84}{(847,41 - 1)(0,03)^2 + 0,25 * 3,84}$$

$n = 264$  Turistas Extranjeros

## **DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Encuesta**

Con el fin de aplicar la encuesta a turistas extranjeros y nacionales, se elabora el cuestionario (ver anexo 1) que permita recopilar información suficiente sobre aspectos como el lugar de origen, los motivos de viaje, los gustos, las preferencias, la concurrencia de visitas y capacidad de pago de los turistas.

### **Entrevista**

La entrevista está dirigida a personal de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura (ver anexo 2); así como también a propietarios y/o empleados de empresas de servicios turísticos de Cotacachi, con los cuales

se obtuvo información relacionada a recursos humanos, equipamiento, servicios, precios, competencia, temporadas, contactos nacionales e internacionales, políticas de crédito, publicidad, capital y endeudamiento.

## **EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **Información Primaria**

Para recopilar la información se acudió a las diferentes empresas que ofrecen servicios turísticos de recreación en Cotacachi como operadores de turismo; también se obtuvo información con el personal de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura y del Ministerio de Turismo, utilizando la técnica de la observación y entrevistas a representantes o propietarios de estos según el caso (ver anexo 3). Además en varias visitas a la ciudad, se realizó las encuestas a los turistas nacionales y extranjeros que se encontraban en las plazas, restaurantes y calles.

### **Información Secundaria**

De las investigaciones hechas por el Ministerio de Turismo se obtuvieron cuadros estadísticos tanto del ingreso de turistas a la ciudad de Cotacachi, como de la cantidad de empresas de servicios turísticos existentes en ella.

Para una mejor investigación se utilizaron revistas, folletos y libros referentes al turismo y costumbres de Cotacachi.

## ENCUESTAS Y ANÁLISIS DE PREGUNTAS

### PREGUNTAS PARA TURISTAS EXTRANJEROS Y NACIONALES

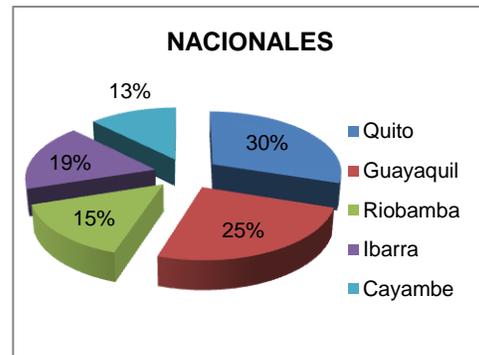
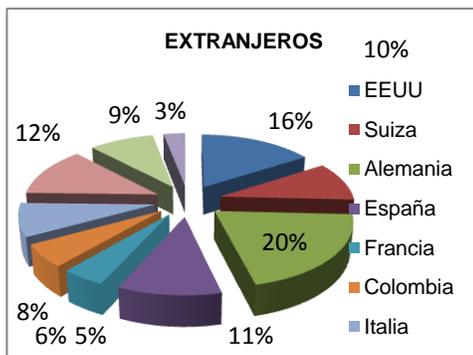
#### 1. ¿De dónde viene?

EXTRANJEROS		
	F	%
EEUU	42	16%
Suiza	26	10%
Alemania	54	20%
España	28	11%
Francia	12	5%
Colombia	15	6%
Italia	22	8%
Holanda	33	13%
Inglaterra	24	9%
Bélgica	8	3%
TOTAL	264	100%

NACIONALES		
	F	%
Quito	12	30%
Guayaquil	10	25%
Riobamba	6	15%
Ibarra	7	18%
Cayambe	5	13%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



#### ANÁLISIS:

A Cotacachi llegan visitantes de varios lugares del mundo, hasta de aquellos que no imaginamos, especialmente los fines de semana; en su mayoría de Alemania seguido de Estados Unidos, Holanda, España y Suiza visualizando así el alcance de la popularidad internacional de esta parte del Ecuador,

teniendo incluso visitantes de: Inglaterra, Italia, Colombia y Francia que agrupados representan la tercera parte del total de la población encuestada. El que Cotacachi forme parte del sector turístico ecuatoriano, se constituye en otra alternativa que el turista nacional escoge, en gran cantidad las personas provenientes de Quito y Guayaquil; en menor cantidad pero no por eso poco importante, las personas de Ibarra que aprovechan su tiempo libre para viajar hasta Cotacachi y disfrutar de todo lo que ahí pueden encontrar.

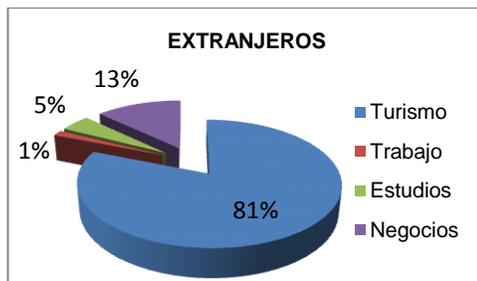
## 2. ¿Por qué visita Cotacachi?

EXTRANJEROS		
	F	%
Turismo	214	81%
Trabajo	4	2%
Estudios	12	5%
Negocios	34	13%
TOTAL	264	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero

NACIONALES		
	F	%
Turismo	30	75%
Trabajo	2	5%
Estudios	3	8%
Negocios	5	13%
TOTAL	40	100%



### ANÁLISIS:

La visita tanto de extranjeros como de ecuatorianos a Cotacachi en su mayoría con fines turísticos se debe al interés de éstos por conocer los distintos paisajes cotacacheños siendo esta la que genera a su vez los otros motivos de visita como: negocios debido al interés internacional y principalmente nacional por adquirir productos de cuero; y en algunos casos

por estudios dedicados a la investigación de la cultura indígena ecuatoriana e idiomas.

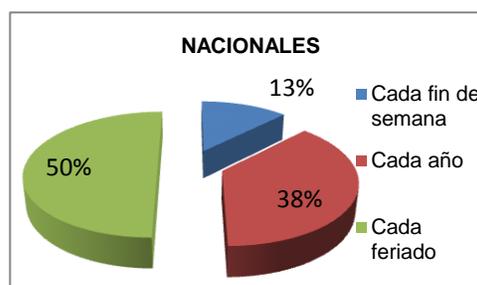
### 3. ¿Con qué frecuencia visita Cotacachi?

EXTRANJEROS		
	F	%
Cada fin de semana	0	0%
Cada año	255	97%
Cada feriado	9	3%
TOTAL	264	100%

NACIONALES		
	F	%
Cada fin de semana	5	13%
Cada año	15	38%
Cada feriado	20	50%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



### ANÁLISIS:

Quienes han llegado a Cotacachi en más de una ocasión lo hacen cada año y en cada feriado dependiendo especialmente de sus condiciones económicas y aprovechando sus temporadas vacacionales. Vale mencionar que debido a la disponibilidad de tiempo los turistas no llegan a Cotacachi cada fin de semana.

Con los turistas nacionales, la tendencia es diferente; donde varían los términos porcentuales ya que la mitad de los turistas llegan a Cotacachi cada feriado, debido a que solo disponen de los feriados para realizar cualquier actividad de tipo turístico.

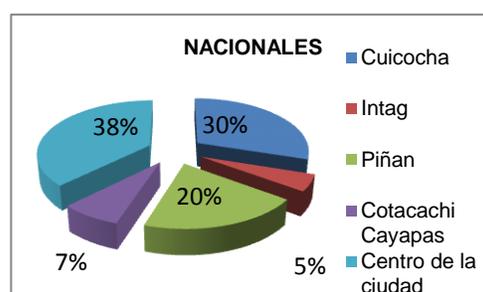
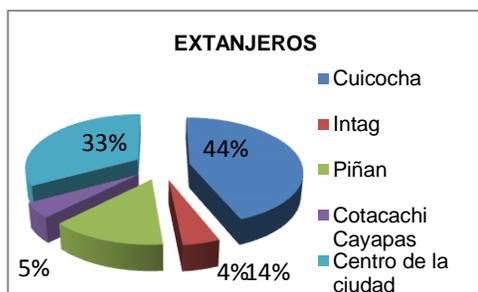
#### 4. ¿Qué lugares prefiere visitar de Cotacachi?

EXTRANJEROS		
	F	%
Cuicocha	116	44%
Intag	12	5%
Piñán	37	14%
Cotacachi Cayapas	12	5%
Centro de la ciudad	87	33%
TOTAL	264	100%

NACIONALES		
	F	%
Cuicocha	12	30%
Intag	2	5%
Piñán	8	20%
Cotacachi Cayapas	3	8%
Centro de la ciudad	15	38%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



#### ANÁLISIS:

La belleza natural que encierran los alrededores de Cotacachi concentran gran cantidad de turistas tanto nacionales como extranjeros, así la Laguna de Cuicocha es el principal atractivo ya que al encontrarse dentro de un volcán activo es lo más novedoso que los turistas extranjeros quieren conocer, sin dejar de lado los otros atractivos y paisajes naturales que posee el cantón. Cabe mencionar que la preferencia de turistas nacionales es visitar el centro de la ciudad ya que a diferencia de los extranjeros los nacionales se ven atraídos más por los distintos almacenes que venden ropa y accesorios de cuero, sin dejar de lado los sitios naturales como Cuicocha, Piñán, entre otros.

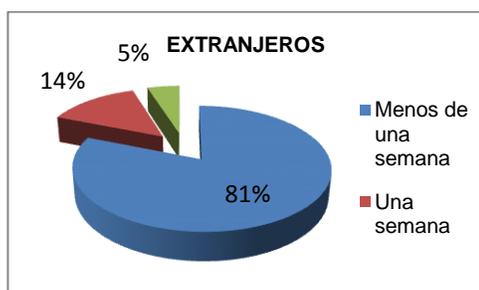
## 5. ¿Por cuánto tiempo permanece en Cotacachi?

EXTRANJEROS		
	F	%
Menos de una semana	214	81%
Una semana	37	14%
Más de una semana	13	5%
TOTAL	264	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero

NACIONALES		
	F	%
Menos de una semana	32	80%
Una semana	2	5%
Más de una semana	6	15%
TOTAL	40	100%



### ANÁLISIS:

La mayor parte de los turistas extranjeros permanecen en Cotacachi menos de una semana, entre uno y dos días, ya que algunos distribuyen su tiempo para visitar lugares turísticos del Ecuador como los de la zona norte: Otavalo, Atuntaqui, San Antonio quienes por referencia llegan a Cotacachi incluso muchos de ellos sin pernoctar ahí; vale indicar que Cotacachi se ha convertido no en un destino turístico sino más bien en un destino de vivienda para extranjeros adultos quienes en su país de origen han llegado a su período de jubilación, atraídos por la tranquilidad del cantón y la amabilidad de su gente. Quienes permanecen una semana o más se dedican a los estudios y con ello aprovechan para conocer Cotacachi, sus comunidades y otros sitios del Ecuador.

De igual forma, los turistas nacionales en gran parte permanecen en Cotacachi hasta un día, especialmente quienes forman parte de la provincia de Imbabura debido a la cercanía y facilidad de movilización.

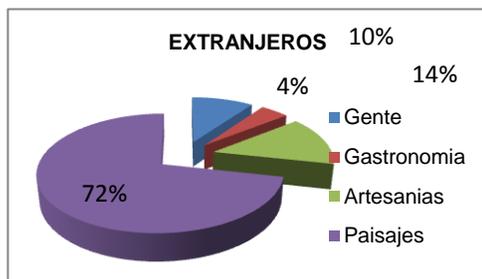
#### 6. ¿Qué es lo que más le gusta de Cotacachi?

EXTRANJEROS		
	F	%
Gente	26	10%
Gastronomía	12	5%
Artesanías	37	14%
Paisajes	189	72%
TOTAL	264	100%

NACIONALES		
	F	%
Gente	2	5%
Gastronomía	9	23%
Artesanías	17	43%
Paisajes	12	30%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



#### ANÁLISIS:

Los turistas extranjeros se muestran atraídos por los variados sitios naturales con los que cuenta Cotacachi, estos generan un gran interés turístico porque fácilmente el turista puede acceder a ellos.

También se ven atraídos por las artesanías o productos de cuero como por ejemplo: chompas, pantalones zapatos, sandalías, correas entre otros.

En menor cantidad a los extranjeros les gusta admirar la población indígena ya que les causa curiosidad por su forma de vestir, su idioma, sus habilidades que a la vez despiertan el interés para conocer su forma de vida, por ejemplo manifestaciones culturales como la toma de la Plaza Central en la celebración del IntyRaymi; mientras su gastronomía es aceptada para

una degustación o para tener conocimiento de lo que el cotacacheño prepara y consume.

A diferencia del turista extranjero, el nacional da mayor acogida al comercio de los productos de cuero por ello prefiere visitar el centro de la ciudad, pero también existe quienes gustan de visitar los espacios naturales en los alrededores de Cotacachi entre los que se destaca principalmente la laguna de Cuicocha y Piñán. La gastronomía es otra de las características que atrae a una minoría de turistas nacionales que llegan a esta parte del país.

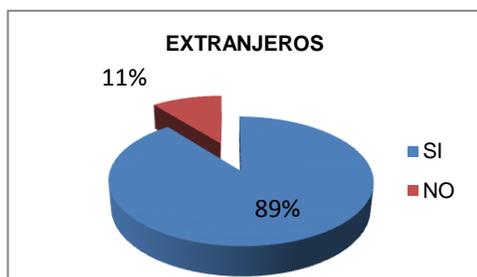
7. ¿Le gustaría disfrutar de recorridos de aventura, mediante caminatas, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna?

EXTRANJEROS		
	F	%
SI	236	89%
NO	28	11%
TOTAL	264	100%

NACIONALES		
	F	%
SI	32	80%
NO	8	20%
TOTAL	40	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



### ANÁLISIS:

La mayoría de turistas extranjeros y nacionales que buscan disfrutar de espacios naturales en combinación con su deseo de experimentar emociones y aventuras, mencionan que el encanto de los lagos y los paisajes de Cotacachi son algunas de las atracciones por las que les gustaría

disfrutar de recorridos de aventura, caminatas, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna.

Hay una pequeña parte de turistas nacionales y extranjeros que prefieren visitar Cotacachi para desarrollar otras actividades como trabajo, estudios y negocios a quienes no les gustaría disfrutar de servicios en contacto con la naturaleza.

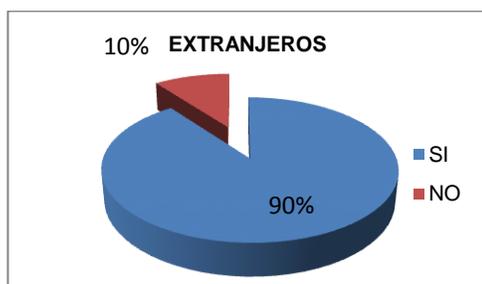
8. ¿Estaría de acuerdo que los servicios mencionados anteriormente estén a cargo de personal voluntario capacitado de la Cruz Roja?

EXTRANJEROS		
	F	%
SI	212	90%
NO	24	10%
TOTAL	236	100%

NACIONALES		
	F	%
SI	21	66%
NO	11	34%
TOTAL	32	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



### ANÁLISIS:

Tanto turistas nacionales como extranjeros coinciden en que los recorridos de aventura, caminatas, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna sean ofrecidos bajo la responsabilidad de cruzrojistás, debido al alto nivel de seguridad que voluntarios capacitados en primeros auxilios y rescates pueden ofrecer al turista en el desarrollo de las actividades.

Sin embargo hay quienes no preferirían que este servicio sea ofrecido por voluntarios de la Cruz Roja ya que consideran que su trabajo debería desarrollarse únicamente en desastres y emergencias y recomiendan que este servicio esté a cargo de personas con experiencia turística.

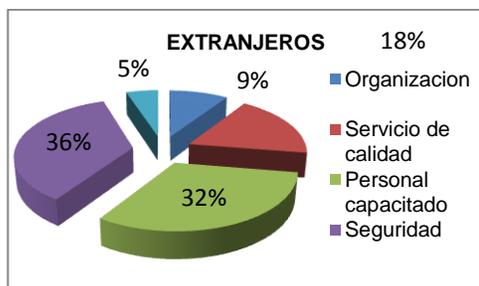
9. ¿Qué característica considera usted es la más importante para el funcionamiento del Centro de Servicios Recreativos?

EXTRANJEROS		
	F	%
Organización	22	9%
Servicio de calidad	43	18%
Personal capacitado	75	32%
Seguridad	84	36%
Precios	12	5%
TOTAL	236	100%

NACIONALES		
	F	%
Organización	2	6%
Servicio de calidad	7	22%
Personal capacitado	9	28%
Seguridad	8	25%
Precios	6	19%
TOTAL	32	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



### ANÁLISIS:

La mayoría de turistas extranjeros y nacionales preferirían disfrutar de los recorridos de aventura, caminatas, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna guiados por personas capacitadas y experimentadas en este tipo de actividades ya que se sentirían con la seguridad que implica realizar dichas actividades.

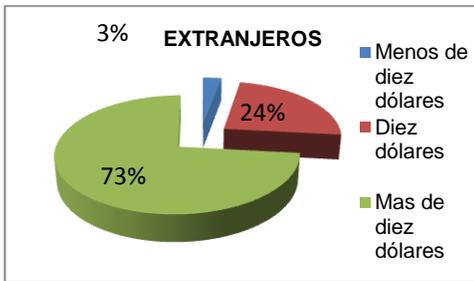
10 ¿Hasta cuánto pagaría por este servicio?

EXTRANJEROS		
	F	%
Menos de diez dólares	7	3%
Diez dólares	56	24%
Más de diez dólares	173	73%
TOTAL	236	100%

NACIONALES		
	F	%
Menos de diez dólares	3	9%
Diez dólares	6	19%
Más de diez dólares	23	72%
TOTAL	32	100%

FUENTE: Cotacachi, Enero 2012

ENCUESTADOR: Gabriel Romero



**ANÁLISIS:**

Considerando que al realizar los recorridos se contará con el personal apropiado, implementos de seguridad, botes, y caballos tanto turistas nacionales como extranjeros coinciden en que pagarían más de diez dólares; también existe una minoría de turistas extranjeros que por este servicio pagarían diez dólares debido a que son turistas que vienen motivados por otros aspectos como por ejemplo negocios, estudios y trabajo; de la misma manera existen turistas nacionales que pagarían diez dólares haciendo referencia a su situación económica.

Cabe mencionar que quienes pagarían menos de diez dólares son aquellas personas que no han disfrutado aún de estos servicios o que no saben cuánto pueden pagar con relación al nivel de precios de nuestro país.

## **ENTREVISTAS**

### **DIRIGIDA A PERSONAL DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA JUNTA PROVINCIAL DE IMBABURA**

#### **A. Dr. BAYARDO BOLAÑOS PRESIDENTE DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA JUNTA PROVINCIAL DE IMBABURA EL DÍA SÁBADO 16 DE MARZO DE 2012**

1. ¿Con cuánto personal voluntario se cuenta?

En la Cruz Roja de Imbabura (Ibarra, Otavalo, Pimampiro) nosotros contamos con ciento cinco (105) voluntarios y voluntarias.

2. ¿De dónde provienen los recursos?

Los recursos provienen de los servicios que se brindan a la comunidad como son: laboratorio, banco de sangre, rehabilitación, ortodoncia, medicina general, servicio de ambulancia y también de los proyectos de cooperación internacional.

3. ¿En qué áreas están capacitados?

Tienen una capacitación denominada malla básica (conocimientos generales de inicio de la Cruz Roja, su visión y misión), malla específica por programa (primeros auxilios básicos, atención pre-hospitalaria, rescate acuático, media montaña vertical, búsqueda y rescate, salud sexual reproductiva y derechos de los niños y adolescentes).

4. ¿Para qué están preparados?

Los voluntarios se encuentran preparados para prevención y respuesta ante incidentes y emergencias, reducción de emergencias caseras en base a la comunidad, recuperación en caso de emergencias; buscar alternativas para que la comunidad pueda recuperarse psicológicamente.

5. ¿Dónde ponen en práctica sus conocimientos?

En emergencias, en la preparación a las comunidades, en las capacitaciones brindadas al público en general.

6. ¿Cuál es el lugar de entrenamiento?

No tenemos un lugar propio, tenemos aulas para la preparación técnica, pero dependiendo el entrenamiento nos trasladamos a distintos lugares de la ciudad.

7. ¿Qué tiempo tienen para realizar las actividades?

Entre semana de una a dos horas en la tarde y los fines de semana cualquier hora dependiendo la actividad de viernes a domingo.

8. ¿Con qué frecuencia son las emergencias?

Cada hora como promedio pero no atendemos emergencias las veinticuatro horas solo somos el soporte del sistema de atención de la comunidad.

9. ¿Cómo se fijan los turnos?

De viernes a domingo en turnos de seis horas en la mañana y en la tarde y de doce horas en las noches.

10. ¿Con qué equipos cuentan para realizar los socorros.

Tenemos ambulancias equipadas con soporte vital básico y avanzado, equipo de rescate vertical y equipo para rescate acuático.

11. ¿Cuántas personas intervienen en las actividades de socorro?

Tenemos conformados equipos de seis personas cada ocho horas de trabajo y se activa a todo el personal en caso de una emergencia de nivel moderado a grave.

**B. Sr. ALVARO GUERRA DIRECTOR PROVINCIAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES (GRED) EL DÍA VIERNES 30 DE MARZO DE 2012**

1. ¿Con cuánto personal voluntario se cuenta?

Contamos con ciento cinco voluntarios entre hombres y mujeres divididos en los diferentes cantones de la provincia.

2. ¿De dónde provienen los recursos?

Básicamente los recursos con los que contamos provienen de los servicios que brindamos a la comunidad como son el laboratorio, banco de sangre, rehabilitación, ortodoncia, medicina general y servicio de ambulancia, además de aportes de proyectos de cooperación internacional.

3. ¿En qué áreas están capacitados?

A nuestros voluntarios se les capacita en primeros auxilios, atención pre-hospitalaria, búsqueda y rescates; conocimientos generales como: principios, valores, misión y visión de la Cruz Roja.

4. ¿Para qué están preparados?

Nuestros voluntarios están preparados para atender emergencias, brindar apoyo a la comunidad en desastres, educación sexual y reproductiva y derechos de los niños y adolescentes.

5. ¿Dónde ponen en práctica sus conocimientos?

Cuando la comunidad requiere de nuestro contingente emergencias y desastres pero también en la prevención de los mismos.

6. ¿Cuál es el lugar de entrenamiento?

Lamentablemente no contamos con un área propia para realizar el entrenamiento de nuestros voluntarios, solo contamos con aulas donde los voluntarios reciben la preparación técnica.

7. ¿Qué tiempo tienen para realizar las actividades?

Como son jóvenes voluntarios no podemos exigir o disponer del tiempo razón por la cual las actividades se realizan entre semana de una a dos horas en la tarde.

8. ¿Con qué frecuencia son las emergencias?

Cada hora como promedio pero no atendemos emergencias las 24 horas solo somos el soporte del sistema de atención de la comunidad.

9. ¿Cómo se fijan los turnos?

Los voluntarios están organizados para los fines de semana en jornadas de seis horas de viernes a domingo por la mañana y tarde; y jornadas de doce en las noches.

10. ¿Con qué equipos cuentan para realizar los socorros?

Contamos con equipo de ambulancias, equipo de rescate vertical y equipo para rescate acuático.

11. ¿Cuántas personas intervienen en las actividades de socorro?

Dependiendo de la emergencia, pero habitualmente se activan equipos de seis personas cada ocho horas.

**C. Sr. ARTURO CHALAR COORDINADOR PROVINCIAL DE  
VOLUNTARIADO EL DÍA VIERNES 6 DE ABRIL DE 2012**

1. ¿Con cuánto personal voluntario se cuenta?

En la Cruz Roja somos aproximadamente más de cien voluntarios entre hombres y mujeres.

2. ¿De dónde provienen los recursos?

Principalmente tenemos fondos de proyectos de cooperación y de los servicios que brindamos a la comunidad.

3. ¿En qué áreas están capacitados?

Estamos capacitados en primeros auxilios, atención pre-hospitalaria, rescates acuáticos, media montaña y los conocimientos básicos de la Cruz Roja como misión y visión.

4. ¿Para qué están preparados?

Principalmente para la prevención de desastres, rescates, atención de emergencias que son las más comunes.

5. ¿Dónde ponen en práctica sus conocimientos?

En todas las emergencias, rescates y actividades que realizamos a la comunidad.

6. ¿Cuál es el lugar de entrenamiento?

En la Cruz Roja no contamos con un lugar propio para realizar nuestro entrenamiento, tan solo contamos con aulas para la capacitación técnica, mientras que para cualquier otro tipo de entrenamiento nos desplazamos a las lagunas, montañas, y hosterías de la zona.

7. ¿Qué tiempo tienen para realizar las actividades?

Como somos jóvenes estudiantes de los distintos colegios de la provincia tan solo nos reunimos una o dos horas en la tarde y los fines de semana a cualquier hora dependiendo la actividad que vayamos a realizar.

8. ¿Con qué frecuencia son las emergencias?

Como promedio se puede decir cada hora, pero no se atienden las emergencias las veinte y cuatro horas.

10. ¿Cómo se fijan los turnos?

Dependiendo de la disponibilidad de tiempo conformamos grupos y nos dividimos en turnos de seis horas en el día y de doce en la noche.

11. ¿Con qué equipos cuentan para realizar los socorros?

Equipo básico en algunos casos y especializado en otros.

12. ¿Cuántas personas intervienen en las actividades de socorro?

Conformamos grupos de seis personas y dependiendo la emergencia llamamos a los voluntarios que se requieran.

## **DIRIGIDA AL PERSONAL DE LOS CENTROS QUE OFRECEN SERVICIOS DE RECREACIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN COTACACHI**

### **A. Sr. GUIDO PERUGACHI DIRECTOR DE EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO COTACACHI EL DÍA SÁBADO 14 DE ABRIL DE 2012**

1. ¿Qué servicios ofrece?

Nos encontramos realizando proyectos para impulsar turismo comunitario y ecológico en las comunidades del cantón, también tenemos la administración de centros recreativos municipales.

2. ¿Cuánto cobra por ellos?

Los precios varían de acuerdo al servicio que los turistas tanto nacionales como extranjeros soliciten, estos pueden ir entre diez hasta cincuenta dólares.

3. ¿Con qué equipos cuenta para dar el servicio al cliente?

Contamos con los equipos necesarios y adecuados para la prestación de los servicios en los distintos centros recreativos que tenemos bajo nuestra responsabilidad.

4. ¿Quiénes hacen más uso de sus servicios, turistas nacionales o extranjeros?

Los turistas extranjeros son quienes en su mayoría hacen uso de los distintos servicios de recreación ya que los turistas nacionales se ven atraídos más por las artesanías de cuero que se ofrecen en el centro de la ciudad.

5. ¿Cuál cree es la razón?

La principal razón es que los turistas extranjeros están interesados en convivir y experimentar la cultura de las comunidades indígenas lo que no pasa con el turista nacional que prefiere las artesanías de cuero que encuentra en la ciudad.

6. ¿Cómo contacta a los turistas?

Ellos nos contactan a través de operadoras de turismo.

7. ¿Qué actividades que se desarrollan en el cantón, piensa que más atraen a los turistas?

Las vivencias comunitarias y culturales, y los atractivos naturales del cantón.

8. ¿Cuáles son las temporadas de mayor concurrencia nacional y extranjera?

Los turistas nacionales prefieren utilizar los feriados y los extranjeros su temporada de vacaciones

9. ¿Cómo mantiene su negocio en temporadas bajas?

Por ser una empresa que recién está iniciando sus actividades todavía no hemos pasado estas temporadas

10. ¿Cuántos empleados tiene, qué actividades realizan?

Al estar administrando los centros de servicios recreativos municipales, los empleados pertenecen directamente al Gobierno Municipal del cantón.

11. ¿Quiénes considera sus mayores competidores y dónde se ubican?

Las operadoras de turismo ubicadas en el cantón Otavalo, e Intag tours ubicada en Intag.

12. ¿Qué dificultades ha tenido en su negocio?

La falta del plan de desarrollo turístico del cantón.

13. ¿Qué cree indispensable mejorar en su negocio?

Establecer un frente común entre todos los actores turísticos como Asamblea Cantonal, comunidades, Gobierno Municipal.

14. ¿Aproximadamente, cuántas personas hacen uso de sus servicios en el mes?

Cada semana aproximadamente de quince hasta veinte y cinco personas.

**B. Sr. CRISTIAN GARZÓN DIRECTOR OPERADORA DE TURISMO  
RUNA TUPARI EL DÍA SÁBADO 14 DE ABRIL DE 2012**

1. ¿Qué servicios ofrece?

Andinismo, escalada en roca, repelling, trekking, canyoning, rafting, kayaking, byking, dawnhill, turismo comunitario y cabalgatas.

2. ¿Cuánto cobra por ellos?

Los precios van desde 10 hasta 60 dólares dependiendo de la actividad a realizarse.

3. ¿Con qué equipos cuenta para dar el servicio al cliente?

Al ser una operadora de turismo somos intermediarios razón por la cual los que poseen los equipos son los proveedores directos de los servicios, nosotros solo contamos con bicicletas con sus respectivos cascos.

4. ¿Quiénes hacen más uso de sus servicios, turistas nacionales o extranjeros?

Los turistas extranjeros quienes se ven atraídos por la naturaleza y cultura, mientras los turistas nacionales en menor cantidad ya que tienen otros intereses como es la compra de artesanías de cuero.

5. ¿Cuál cree es la razón?

La principal razón es que a los turistas nacionales les atrae más las artesanías de cuero y a los turistas extranjeros les gusta la tranquilidad de la naturaleza y experimentar nuevas vivencias con las personas de las comunidades.

6. ¿Cómo contacta a los turistas?

Al estar ubicados en el cantón Otavalo existen turistas interesados en contratar el servicio, también tenemos contacto con otras operadoras y mayoristas de la ciudad de Quito.

7. ¿Qué actividades que se desarrolla en el cantón, piensa que más atrae a los turistas?

Las vivencias comunitarias.

8. ¿Cuáles son las temporadas de mayor concurrencia nacional y extranjera?

Los turistas extranjeros en su mayoría prefieren utilizar sus vacaciones y los turistas nacionales en los feriados.

9. ¿Cómo mantiene su negocio en temporadas bajas?

Siempre manejamos grupos de turistas que llegan a utilizar los servicios ya que por estrategia de mercado estamos ubicados en la ciudad de Otavalo.

10. ¿Cuántos empleados tiene, qué actividades realizan?

En oficina contamos con tres personas que se encargan de diferentes actividades, al ser una operadora de turismo intermediaria una vez que contamos con los turistas buscamos las personas necesarias que se encarguen de la prestación de los servicios.

11. ¿Quiénes considera sus mayores competidores y dónde se ubican?

Las operadoras turísticas que se encuentran ubicadas en la ciudad de Otavalo y en Cotacachi, también los nuevos grupos que se están formando para ofrecer servicios de turismo comunitario.

12. ¿Qué dificultades ha tenido en su negocio?

La incursión de la competencia en las rutas existentes o en las creadas por nosotros.

13 ¿Qué cree indispensable mejorar en su negocio?

Ampliar nuestros servicios también en el cantón Cotacachi, ya que en su mayor parte ahí realizamos vivencias comunitarias.

14. ¿Aproximadamente, cuántas personas hacen uso de sus servicios en el mes?

Manejamos desde parejas hasta grupos de quince o veinte personas.

**C. Sr. APAUKI FLORES ADMINISTRADOR CAFETERÍA CASA DE LAS CULTURAS EL DÍA SÁBADO 21 DE ABRIL DE 2012**

1. ¿Qué servicios ofrece?

Damos el servicio de cafetería, adicionalmente al ser un punto de reunión de turistas, se ofrece el servicio de información turística, alquiler de bicicletas y paseos en bicicleta por el cantón.

2. ¿Cuánto cobra por ellos?

El alquiler de bicicletas tiene un costo de diez dólares por medio día, y los paseos están entre veinte a cuarenta dólares dependiendo el recorrido y la duración

3. ¿Con qué equipos cuenta para dar el servicio al cliente?

Contamos con veintiséis bicicletas y sus respectivos cascos.

4. ¿Quiénes hacen más uso de sus servicios, turistas nacionales o extranjeros?

Los turistas extranjeros.

5. ¿Cuál cree es la razón?

Se ven atraídos por la naturaleza del cantón.

6. ¿Cómo contacta a los turistas?

Son los turistas que vienen a disfrutar del servicio de cafetería, o por recomendación de los clientes.

7. ¿Qué actividades que se desarrollan en el cantón, piensa que más atrae a los turistas?

Conocer y aprender las vivencias de la gente de las diferentes comunidades.

8. ¿Cuáles son las temporadas de mayor concurrencia nacional y extranjera?

Para los turistas nacionales feriados; y vacaciones para los turistas extranjeros, aunque constantemente existe la presencia de extranjeros incluyendo los residentes en el cantón

9. ¿Cómo mantiene su negocio en temporadas bajas?

Frecuentemente existen turistas que hacen uso del servicio principal que es el de cafetería o caso contrario hacen uso del servicio de alquiler o paseos en bicicleta.

10. ¿Cuántos empleados tiene, qué actividades realizan?

Contamos con dos personas que nos encargamos de prestar el servicio de cafetería, de igual manera el alquiler de bicicletas y yo soy el guía para los recorridos en bicicleta.

11. ¿Quiénes considera sus mayores competidores y dónde se ubican?

Runa Tupari ubicado en Otavalo, Intagtours y la empresa pública de turismo de Cotacachi.

12. ¿Qué dificultades ha tenido en su negocio?

Ninguna, debido a la prestación de varios servicios.

13. ¿Qué cree indispensable mejorar en su negocio?

Instalar una operadora de turismo.

14. ¿Aproximadamente, cuántas personas hacen uso de sus servicios en el mes?

La cafetería está abierta de lunes a sábado, por semana se atiende a cincuenta personas aproximadamente.

### **ANÁLISIS DE FICHA DE OBSERVACIÓN**

Se aplicó fichas de observación para conocer el equipamiento, accesorios, ubicación, tamaño, servicios básicos y de comunicación, organigramas y registros contables de las empresas de servicios turísticos de Cotacachi, de las cuales podemos destacar que dichas empresas cuentan con una infraestructura de ladrillo y cemento; poseen los servicios básicos y se encuentran ubicadas estratégicamente en el centro del cantón lugar de mayor concurrencia de turistas nacionales y extranjeros, estos centros ofrecen servicios como paseos, caminatas, visitas a las comunidades de la zona guiados por personas del cantón, sus instalaciones cuentan con publicidad impresa gratuita que cada turista o visitante puede llevar.

### **ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EXTERNO**

#### **ALIADOS**

- Apertura para mejorar la oferta de servicios turístico.

- Precios accesibles para el cliente.
- Variedad de servicios turísticos.
- Infraestructura y equipos adecuados.
- Amabilidad de la gente cotacacheña.

### **OPONENTES**

- Falta difusión o promoción de los servicios turísticos.
- Bajo nivel de capacitación del personal operativo de las empresas de servicios turísticos.
- Falta desarrollo turístico en Cotacachi.
- Poca experiencia en la actividad turística del cantón.
- Escasa aplicación de técnicas de control administrativo y financiero por ser comunitarios.

### **RIESGOS**

- Se difunde más otros destinos turísticos de la provincia.
- Corta permanencia del turista en Cotacachi.
- Escasa señalización en los senderos destinados para la actividad turística.
- Altos costos de adquisición, mantenimiento o reparación de equipos para desarrollar turismo de aventura.
- Poco interés del turista nacional por visitar los sitios naturales de Cotacachi.
- La edad del extranjero residente en Cotacachi supera los 60 años.

### **OPORTUNIDADES**

- Buenas vías de comunicación entre Cotacachi y el resto del país.
- El interés del turista por disfrutar de la oferta turística en Cotacachi.
- Cotacachi es conocido internacionalmente como un destino de vivienda.
- Turistas nacionales y extranjeros llegan a Cotacachi por turismo.
- Prestigio de la Cruz Roja Ecuatoriana.
- El turista gusta del paisaje, ambiente natural de los alrededores y la tranquilidad de la ciudad de Cotacachi.
- El turista optimiza el tiempo de visita.

- Existe gente que realiza actividades de aventura con seguridad, interesados en trabajar con turistas.
- Cotacachi es recomendado por los extranjeros residentes.
- Referencia de agentes de turismo ubicados en Otavalo sobre la oferta turística de Cotacachi.
- Se cuenta con recursos naturales y culturales adecuados para el desarrollo turístico.

### **IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE LA INVERSIÓN**

Aunque el personal de socorros de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura está disponible las 24 horas del día y los 365 días del año para atender desastres, accidentes o cualquier tipo de emergencias que se presenta en la provincia, eso no significa que efectivamente su trabajo de socorro o auxilio se desarrolle diariamente durante la jornada completa, es decir su trabajo depende directamente de las emergencias reportadas a esta entidad, y la frecuencia de estas emergencias constituye un aspecto externo que por tanto no es susceptible de manipulación desde la institución. Otro de los recursos que resulta subutilizado por este particular, es el equipamiento, si bien la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura ha ido creciendo y mejorando su imagen institucional, apenas hace pocos años ha obtenido equipos para realizar sus actividades de socorro, lo que conlleva a tomar medidas para la correcta utilización de los mismos y la obtención de otros mediante la realización de actividades de autogestión, de manera que al ser un aspecto de índole interna si puede ser mejorado en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

De la información obtenida y analizada en este estudio diagnóstico, se puede determinar que el principal problema es la subutilización del personal voluntario debido a que las emergencias o desastres no son permanentes, es decir su existencia está sujeta a hechos que pueden darse o no, las

emergencias son eventuales originando por tanto, la necesidad de un espacio en donde el personal voluntario pueda poner en práctica su formación y potencial; aspectos que además se podrá aprovechar en actividades turísticas de aventura, por lo indicado es importante realizar el ***“Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Servicios Turísticos vinculado a la Junta Provincial de la Cruz Roja de Imbabura en el cantón Cotacachi”***.

Con la creación del Centro de Servicios Turísticos vinculado a la Junta Provincial de Imbabura, no solo se mejorará la utilización de los recursos, sino también la oferta de servicios turísticos de la provincia y en especial en el cantón Cotacachi.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### LA EMPRESA

#### Definición de Empresa

*Según Lcdo. Zapata, P en su libro Contabilidad General 2011 pág 5 define “Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que benefician al empresario, al estado y a la sociedad en general”.*

Una empresa, sea de propiedad pública o privada, dentro de cualquier sistema económico generará riqueza e impulsará la economía de un país mediante la integración de recursos humanos, financieros y materiales.

#### Clasificación

*Existen varios criterios para clasificar las empresas, para Guzmán, A en su libro Contabilidad Financiera 2008 pág 26 la empresa se clasifica:*

**Por el Tamaño:** determinado por factores como el Patrimonio, Volumen de Activos Fijos, Número de Personal y otros se clasifican en:

- a. Pequeñas
- b. Medianas
- c. Grandes

### **Por el Sector al que Pertenece:**

**a. Sector Público:** cuando la empresa funciona con capital del gobierno.

**b. Sector Privado:** cuando personas naturales o jurídicas del sector privado aportan el capital para la creación y formación de una empresa.

**c. Sector Mixto:** cuando el capital está conformado por el aporte de sector público y también del sector privado.

### **Por la Organización del Capital:**

**a. Unipersonales:** conformada por el aporte de una sola persona natural.

**b. Sociedades:** cuando el capital está conformado por el aporte de varias personas naturales o jurídicas. Esta a su vez se divide en:

- Sociedades de Personas: En comandita simple y nombre colectivo.
- Sociedades de Capital: Sociedad Anónima, Economía Mixta, Compañía Limitada y en Comandita por Acciones.

### **Por la Actividad:**

**a. Comerciales:** Aquellas en que se compra uno o más productos a mayoristas o fábricas para comercializar a los consumidores pero sin alterar las características del bien a precios por encima de los costos para obtener una ganancia.

**b. Industriales:** Aquellas en donde se convierte la materia prima en otros o en nuevos productos dentro de un proceso productivo.

**c. Servicios:** Aquellas en las que se vende un servicio para satisfacer necesidades como salud, educación, distracción, alimentación, entre otras.

## **EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

*El autor Melgosa, F en su libro Códigos de Turismo 2008pág 483 dice: “Empresas de servicios turísticos son aquellas que se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de servicios turísticos o complementarios, considerando diferentes modalidades como la alimentación, hospedaje, transporte, comercialización turística, ocio y recreo”.*

Rara vez se puede separar el servicio de la persona que lo presta, es así como en las empresas turísticas, el ser humano desempeña un papel importante; pues con la función de realizar un servicio, existe personal que se pone en contacto directo con el turista, como un guía turístico y otro de contacto indirecto pero con responsabilidad del servicio que se presta, por ejemplo un cocinero.

El proveer servicios también considera la actividad turística, que dada su evolución e importancia hoy se encuentra organizada en empresas dedicadas a atender las distintas opciones relacionadas al campo turístico así como:

- Servicios de hospedaje a través de instalaciones como hoteles, restaurantes.
- Servicios de transporte para las personas como aviones, trenes, buses.
- Servicios complementarios como de información: radio, prensa, televisión y comunicación: teléfono, fax, internet.

Este tipo de empresas pertenecen al sector secundario de la economía por ser una actividad de servicios.

## **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

Si al observar el funcionamiento y dirección de empresas de producción y de servicios se evidencian diferencias debido a factores políticos, económicos y sociales de un país y a las variadas condiciones internas de cada empresa, así también, al observar empresas del sector turístico; pues son diferentes sus condiciones o situaciones tanto internas como externas, por lo que hablar de un mismo esquema no es recomendable.

Para manejar una empresa de servicios turísticos conviene conocer lo que es y lo que contiene ésta en su conjunto y su actuación en función de los cambios.

El administrar una empresa involucra funciones interrelacionadas, que giran alrededor del objetivo, estas son:

**Planeación:** Es predeterminar la acción mediante un esfuerzo que integra la investigación, diseño, desarrollo y servicio.

**Organización:** Es la estructura misma de la empresa, distribución del trabajo y sus recursos mediante procesos que se establecen. La organización comprende:

- Personas que trabajan.
- Cargos que ocupan.
- Jerarquías de autoridad y responsabilidad.
- Relaciones entre unas y otras.
- Mecanismos a través de los cuales se realicen estas relaciones.

Es decir para crear una organización eficaz es necesario:

- Determinar las clases y el número de puestos que van a necesitarse, definir las obligaciones y especificar la autoridad que tendrá cada uno de sus ocupantes.
- Encontrar el personal que ocupará cada uno de estos puestos.
- Finalmente, establecer procedimientos administrativos y de supervisión con el objetivo de regular las funciones que vayan a desempeñarse.

**Control:** Es supervisar el progreso y medir los resultados incluyendo especialmente el desempeño del recurso humano; con el fin de comparar lo obtenido con lo planeado para retroalimentar si es necesario.

**Comunicación:** Es la relación recíproca pero compleja entre los individuos pertenecientes a la estructura de la empresa, pero también de estos con individuos del entorno de la empresa.

## **REGISTROS DE OPERACIONES ECONÓMICAS**

El conocer del desarrollo de la gestión empresarial es de gran importancia, pues influye en tomar decisiones adecuadas, dirigidas a alcanzar objetivos empresariales que recaen finalmente en un beneficio o ganancia cuantificable en dinero; es por esto indispensable el llevar registros de las operaciones económicas y el archivo de los documentos que las respaldan, facilitando así el control y permitiendo informar sobre el crecimiento o situación de la empresa.

## **ASPECTOS FINANCIEROS**

### **Inversiones**

***Según Termes, R cita en su libro Inversión y Coste de Capital 2001pág 27 “Inversión es todo empleo de recursos procedentes de fuentes a remunerar. Dicho de otra forma inversión es todo activo financiado con pasivos onerosos, cualquiera que sea la clase y plazo de estos recursos”.***

La inversión consiste en la aplicación de recursos a la creación, innovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa, dicho de otra manera inversión es la colocación de un capital para obtener una ganancia en un futuro; es decir incorporar al aparato productivo bienes destinados a aumentar la capacidad global de la producción.

Se puede concluir que la inversión consiste en un proceso por el cual se vincula recursos con la expectativa de tener beneficios a lo largo de un plazo.

La inversión destinada a adquisición de maquinaria y equipo de trabajo, equipo de oficina y de cómputo son consideradas como formación bruta de capital fijo o inversión fija.

Desatinar recursos para la adquisición de bonos, acciones depósitos a plazo fijo son consideradas inversiones bancarias o financieras que en esencia también buscan obtener un beneficio económico ya sea a través de renta fija o variable.

## **ESTADOS FINANCIEROS**

***Según Lcdo. Zapata, P en su libro Contabilidad General 2011pág 60 “Los Estados Financieros son reportes que se elaboran al***

***finalizar un período contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad”.***

Son documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir la información financiera necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Los estados financieros, reflejan la gestión administrativa y financiera de la empresa, expresando en términos monetarios los recursos generados en un período a través de resultados como utilidad o pérdida, comportamiento de efectivo, clientes proveedores y la estructura e infraestructura de la empresa.

Dentro de la elaboración de proyectos de inversión, se contempla también la elaboración de estados financieros proyectados a la vida útil del proyecto. Estado financiero proyectado a una fecha o período futuro basado en cálculos estimativos de transacciones que aún no se han realizado, es un estado que acompaña frecuentemente a un presupuesto.

## **BALANCE GENERAL**

***Según Lcdo. Zapata, P en su libro Contabilidad General 2011pág 63 “Es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio, y determina la posición financiera de la empresa en un momento determinado”.***

Refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo, consta de dos partes, el Activo que muestra los elementos patrimoniales de

la empresa y el Pasivo que detalla su origen financiero; la legislación vigente exige que este documento sea la imagen fiel del Estado Patrimonial de la empresa.

## **ESTADO DE RESULTADOS**

*En el libro Contabilidad General, el Lcdo. Zapata P 2011pág 62 “El Estado de Resultados muestra los efectos de operaciones de una empresa y su resultado final, ya sea ganancia o pérdida; resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un período determinado.*

*El Estado de Resultados es dinámico; ya que expresa en forma acumulativa las cifras de rentas (ingresos), costos y gastos resultantes en un período determinado”.*

Este documento contable muestra el resultado de las operaciones de una entidad durante un período determinado, sea éste utilidad o pérdida, es decir presenta la situación financiera tomando como parámetro los ingresos, gastos y costos efectuados en un período.

## **ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

*Lo cita Mesén, V en su libro Aplicaciones Prácticas de la NIIF 2008pág 23 “El Estado de Flujo de efectivo se caracteriza por ser un estado financiero que suministra información que permite a los usuarios de la información contable evaluar los cambios que sufre el patrimonio y la estructura financiera de una entidad, y hace posible también el análisis de los indicadores de liquides y solvencia de ésta y, por ende, permite la evaluación de la gestión financiera llevada a cabo por la administración de la empresa”.*

Es el documento contable que muestra en forma anticipada las salidas y entradas del efectivo que se dará en una empresa durante un período determinado, es decir muestra los cambios en la situación financiera a través del efectivo y equivalente de efectivo de la empresa.

## **FINANCIAMIENTO**

***Para el autor del libro *Reestructuración Integral de las Empresa* Dr. Haime, L 2009pág117 “El financiamiento empresarial se refiere a la consecución de recursos para la operación o para proyectos especiales de la organización. No importa la fuente de esos recursos ni el objetivo de su aplicación, el simple hecho de conseguir o generarlos en forma adicional, proporciona un financiamiento.***

***Por consecución de recursos se entiende la incorporación de estos al flujo de efectivo operacional de la empresa, adicionalmente a aquellos recursos generados por la operación normal de la misma, teniendo que diferenciar los que se aplicarán a la operación de los que se destinarán al proyecto específico”.***

Son los recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad o proyecto económico que generalmente es tomada a préstamo para complementar los recursos propios en una inversión, es decir es el endeudamiento de dinero o capital, o conseguir recursos financieros que incrementen la producción de una empresa, que permiten completar la inversión o la adquisición de bienes y servicios con un plazo de vencimiento que puede ser corto hasta un año y largo a más de un año, el costo de este financiamiento está fijado con una tasa de interés.

## HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Las herramientas financieras permiten evaluar la rentabilidad de un proyecto de inversión, entendiéndose por proyecto de inversión no solo la creación de un negocio nuevo sino también aquellas inversiones que se pueden hacer en un negocio en marcha como el desarrollo de un nuevo producto, la adquisición de maquinaria, entre otros.

### Punto de Equilibrio

*Para Ludevid, M en el libro Como Crear su Propia Empresa 2004pág94 punto de equilibrio “Es la cifra de ventas a partir de la cual la empresa empezará a obtener beneficios. Dicho de otra manera el punto de equilibrio es la cifra de ventas que debemos alcanzar en un período de tiempo determinado para no perder ni tampoco ganar dinero”.*

*Para Barajas, A autor del libro Finanzas para no Financistas 2008pág178 el punto de equilibrio “Se basa en las relaciones establecidas entre los costos fijos, costos variable y los ingresos. En este punto las ventas cubren exactamente los costos totales. Para evitar pérdidas, los ingresos por ventas deben cubrir por lo menos los costos que varían por el número de unidades producidas y los costos que no varían cuando cambian los niveles de producción”.*

Es el nivel de ventas donde los costos fijos y variables se encuentran cubiertos, es decir en este nivel el beneficio de la empresa es igual a cero pues sus ingresos a través de ventas están en armonía con los costos incurridos para generar las ventas, es decir no gana pero tampoco pierde, la empresa que incrementa sus ventas se ubica por encima del punto de equilibrio y obtiene un beneficio, pero si disminuye sus ventas desde el punto

de equilibrio generará pérdidas. El punto de equilibrio es una herramienta que permite a la empresa, aun antes de iniciar sus operaciones, saber el nivel de ventas que necesita para recuperar al menos los costos incurridos.

Para hallar el punto de equilibrio se requiere identificar los costos, además clasificarlos en variables y fijos, para encontrar el costo variable unitario que es el resultado de la división entre el número de unidades fabricadas y las unidades vendidas.

### **Tasa interna de Retorno (TIR)**

*Según Sapagen, N su libro Preparación y evaluación de Proyectos 2008pág323“... La Tasa Interna de Retorno (TIR) evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por período, con la cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en moneda actual”.*

Es la tasa de descuento de un proyecto de inversión que permite que el beneficio neto actualizado sea igual a la inversión, es decir el nivel donde el VAN es igual a cero, la TIR es la máxima tasa de descuento que puede tener un proyecto para que sea rentable ya que una mayor tasa ocasionaría que el beneficio neto actualizado sea menor que la inversión. Para calcular la TIR se necesita el tamaño de la inversión y el flujo de caja neto proyectado.

### **Valor Actual Neto (VAN)**

*Según Sapagen, N su libro Preparación y evaluación de Proyectos 2008pág321 “... El proyecto debe aceptarse si su Valor Actual Neto (VAN) es igual o mayor a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual”.*

Es un indicador financiero que mide los flujos de los ingresos y egresos que tendrá un proyecto para determinar si luego de descontar la inversión inicial quedaría alguna ganancia, el VAN permite determinar si un proyecto es viable o no, o determinar cuál es el más rentable entre varias opciones de inversión. La fórmula es:

$$\text{VAN} = \text{BNA} - \text{inversión}$$

Donde el beneficio neto actualizado (BNA) es el valor actual del flujo de caja o beneficio proyectado, el cual ha sido actualizado a través de una tasa de descuento, la tasa de descuento, descuenta el flujo neto proyectado, es decir es la tasa de oportunidad, rendimiento o rentabilidad mínima que se espera ganar.

Por lo tanto cuando el VAN es negativo o menor a cero es porque no se ha satisfecho dicha tasa, en cambio cuando el VAN es igual o mayor a cero se ha cumplido con dicha tasa y hasta se ha generado un beneficio adicional.

$\text{VAN} \geq 0$  proyecto rentable

$\text{VAN} < 0$  proyecto no rentable

### **Flujo de Caja**

Es un elemento importante para el estudio de factibilidad de un proyecto debido a que los resultados del flujo permitirán evaluar la realización de un proyecto, para la construcción de un flujo de caja se requiere información básica que proviene de estudios de mercado, técnicos organizacionales y también de cálculos de los beneficios, así como también datos por depreciación, amortización, activos, valor residual, utilidades y pérdidas. Los elementos del flujo son:

- Egresos iniciales de fondos, corresponde al total de la inversión requerida para la puesta en marcha del proyecto, es decir el capital de trabajo.
- Ingresos y egresos de operación, son todos los flujos de entradas y salidas de caja.
- El momento en que ocurren los ingresos y egresos, es determinante para la evaluación del proyecto ya que los ingresos y egresos de operación no ocurren necesariamente en forma simultánea con los flujos reales.
- Valor de desecho o valor de salvamento del proyecto, es estimar el valor que podría tener el activo al momento en que concluye la vida útil del proyecto, ya sea suponiendo su venta, considerando su valor contable o estimando la cuantía de los beneficios futuros que podría generar desde el término del período de evaluación hacia delante.

## **TURISMO**

### **Definición de Turismo**

*Para Quezada, R Castro en su libro Elementos del Turismo 2007 pág82 “El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.”*

*Menciona De la Torre Padilla, O en su libro Turismo, un fenómeno social “Turismo es la pernoctación de las personas en un lugar distinto al de su residencia o domicilio habitual por un tiempo inferior a un año y superior a veinticuatro horas; cuya intención principal es de ocio, descanso, negocios entre otros; mientras la recreación permite el uso del tiempo libre por períodos inferiores a veinticuatro horas”. Cabe indicar que el*

*hombre utiliza parte de su tiempo en obligaciones primarias como el trabajo y el estudio; en obligaciones secundarias como las tareas domésticas y fisiológicas como dormir, comer entre otras; pero al tiempo restante se le denomina “tiempo libre”, es decir el saldo medido en número de horas o días no consumidos por el tiempo obligado. Por tanto del uso del tiempo libre nacen dos categorías turismo y recreación.*

## **CLASIFICACIÓN**

*Para Quezada, R Castro en su libro Elementos del Turismo 2007pág82 “El turismo es una actividad que puede ser dividida según sean las características que se deseen resaltar”. Renato Quezada Castro ha clasificado de acuerdo a lo que se ha denominado formas y tipos de turismo.*

**“FORMAS DE TURISMO.-** Esta clasificación toma en cuenta las características generales de los viajes y de quienes lo emprenden.

**TIPOS DE TURISMO.-** Esta clasificación toma en cuenta las motivaciones prioritarias que tienen las personas para hacer un viaje turístico. De este modo, cada categoría o agrupación estará integrada por aquellos que tengan en común la motivación que los caracteriza.

**El turismo puede ser clasificado de diversas formas, cada una de ellas orientada a una necesidad específica, por ejemplo religioso, cultural, deportivo, de negocios, de descanso, de aventura, ecológico, científico e incluso puede ser identificado en función de más de una de sus características”**

### **Turismo Receptivo y Excursionista**

Se define como turismo receptivo el que se produce dentro del país al cual llegan visitantes de distintos países con la intención de permanecer por un tiempo limitado. Su permanencia debe ser igual o superior a las veinticuatro horas ya sea que los visitantes permanezcan por razones comerciales, estudio, salud, o trabajo temporal. Al turismo receptivo también se le denomina como turismo extranjero, lo cual es un error, porque excluye a los visitantes nacionales.

El turismo receptivo se ha convertido en una de las fuentes más importantes de ingreso económico de un país.

### **Turismo Popular, Masivo y Selectivo:**

Turismo popular es una de las formas del turismo comercial bajo un criterio económico de mayor rentabilidad, pues busca mantener su precio en el nivel más bajo de la plaza debido a que sus edificios o instalaciones son obsoletos o de económica construcción.

Turismo Masivo es el del volumen de turistas que acuden a un determinado lugar sin tener en cuenta qué forma de turismo practican, por ello más que ser una clase de turismo es un flujo.

Turismo Selectivo se dirige a sectores especiales de la demanda, por causas de costos y lujos del servicio.

### **Turismo Egresivo:**

Es el movimiento de nacionales o residentes de un país que viajan al extranjero sea por razones turísticas o comerciales. Al monto de personas o viajeros que salen del país se les denomina balanza turística.

### **Turismo Interno**

Es el uso y consumo de servicios turísticos que son realizados por personas residentes nacionales o extranjeros en el mismo país que se encuentran, pero fuera de su domicilio habitual o permanente por un tiempo mayor de veinticuatro horas y menos de noventa días.

### **Turismo Subvencionado**

Consiste en que sectores de un organismo del Estado pague la totalidad del viaje para las personas que no poseen suficientes ingresos económicos, los mismos que tendrán alojamiento en instituciones públicas.

### **Recursos Turísticos**

El turismo fundamenta su desarrollo en el entorno de un sitio, constituido por elementos tanto naturales como culturales.

### **Recursos Naturales**

Constituyen aquellos no modificados por el hombre ni en su forma ni en su esencia, aunque pueden ser observados, conservados y analizados. Se los conoce como Patrimonio Natural y son:

**Atractivos Naturales:** Son lugares o elementos naturales que generan interés turístico y pueden ser explotados e integrados en paquetes, por ejemplo: playas, lagos, nevados, entre otros.

**Condiciones Ambientales:** El clima, las condiciones de salubridad, el paisaje natural, sus formas geográficas y las condiciones de fauna y vegetación son indicadores ambientales que en la medida de su potencialidad, riqueza o pobreza generan impacto al visitante.

## **RECURSOS SOCIO-CULTURALES**

Son aquellos que el hombre no solo conoce, sino también transforma según sus intereses económicos, políticos, sociales o estéticos. Se los identifica como Patrimonio Cultural que diferencia a un país o región de otro y son:

**Atractivos Culturales:** Son las manifestaciones o espacios creados o modificados por el ser humano para atraer al visitante. Constituyen el espacio urbano con sus sitios y objetos arqueológicos, arquitectura colonial e histórica, documentos y obras de arte.

**Patrimonio Vivo:** Son las características y diversidad del lugar y sus habitantes, es decir su identidad misma. Formados por las diversas manifestaciones de cultura popular, poblaciones o comunidades, lenguas, artes, artesanías, creencias, costumbres y sistemas de vida.

## **SERVICIOS TURÍSTICOS**

*Según Del Alcázar, B en el libro Los Canales de Distribución en el Sector Turístico 2009pág27 "Los servicios turísticos son intangibles, y como consecuencia de ello dependen de la experiencia personal de cada usuario, por lo que cada consumo turístico es único y podría decirse que irrepetible. Los servicios turísticos varían en función de sus componentes, dotando al mercado de una amplia gama de los mismos, siendo estos componentes complementarios y sustitutivos".*

Los servicios se deben proporcionar en relación al tiempo libre y disponibilidad de recursos económicos de cada una de las personas, así también según las características para su obtención se clasifican en:

## **SERVICIOS TURÍSTICOS GENERALES**

Son los servicios ofrecidos en forma gratuita al turista, únicamente por su condición de serlo y son proporcionados por el sector público o privado como: oficinas de información turística, tramitación aduanal y migratoria, servicios en aeropuertos, puertos marítimos, terminales de autobús; espectáculos artísticos y deportivos gratuitos y publicidad impresa que reciben gratuitamente los turistas sobre atractivos y servicios turísticos de la localidad.

## **SERVICIOS TURÍSTICOS ESPECÍFICOS**

Son los proporcionados generalmente por el sector privado en función de la capacidad del turista, de pagar por ellos; entre los que se identifican: alojamiento, alimentación, agencias de viajes, guías de turistas, transporte especializado, recreación y los complementarios como se denomina a la rama bancaria y financiera.

## **TURISMO DE AVENTURA EN LA NATURALEZA**

Dentro de las actividades que los turistas pueden desarrollar se encuentran las de aventura como son:

- Escalada
- Rappel
- Arborismo
- Avistaje de pájaros
- Buceo
- Cabalgatas
- Canotaje
- Ciclismo
- Escalada en roca
- Parapente
- Safari fotográfico

- Senderismo
- Travesías 4x4
- Trekking

## **ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE AVENTURA**

En el turismo de aventura se debe tener en cuenta alguno de sus componentes, entre los que se incluyen la actividad, el motivo y medio ambiente, lo que lleva a evaluar el nivel de riesgo, capacidades, desempeño y la experiencia de aquellos que son considerados operadores.

Identificamos otro elemento para distinguir turismo aventura de la recreación de aventura. La diferencia radica en el grado en que los participantes han viajado desde sus hogares y han participado en actividades formales, comercializadas, basadas en las aventuras. Mientras las actividades sean más comercializadas, es el operador de turismo quien dirige y brinda la experiencia o paquete de aventura. Esto es particularmente cierto cuando la naturaleza de los elementos de riesgo en las actividades de aventura debe presentar peligro percibido controlado por los especialistas de un operador.

Un amplio espectro de actividades turísticas al aire libre, que se comercializan por lo general y que suponen una interacción con el ambiente natural lejos del hogar del participante y que contiene elementos de riesgos donde el participante, el escenario y el manejo de la experiencia del participante influyen en el desenlace, nos proponen herramientas indispensables para la complementación de actividades, a lo cual definimos como "valor agregado".

## LA CIUDAD DE SANTA ANA DE COTACACHI

*Según Báez, S en el libro Cotacachi 2010pág17 "Cotacachi nace durante los primeros años de la conquista española como una escisión del cantón Otavalo. Su reconocimiento con estatus de cantón, tiene lugar en 1861. Cubre el 21 por ciento de la provincia de Imbabura y está ubicado al sur oriente de la misma, aproximadamente a 60 km al norte de la línea equinoccial. Su extensión es de 19,59 km. Sus límites son: al norte, el cantón Urcuquí y la provincia de Esmeraldas; al sur el cantón Otavalo y la provincia de Pichincha, al este el cantón Antonio Ante y al oeste las provincias de Esmeraldas y Pichincha.*

*Sus características topográficas y climáticas permiten diferenciar claramente dos zonas: la andina y la subtropical. La primera, ubicada a las faldas orientales del volcán Cotacachi. La zona subtropical, conocida como Intag, se extiende desde las estribaciones occidentales desde la cordillera de los Andes hasta el límite de las provincias de Esmeraldas y Pichincha.*

*El cantón tiene una importante riqueza cultural con la presencia de diversos grupos étnicos: indígenas, mestizos y negros".*

## SITUACIÓN GEOGRÁFICA

Cotacachi es el cantón más extenso de los seis que forman parte de la provincia de Imbabura, ubicada al norte de Quito. Tiene una superficie de mil ochocientos nueve km<sup>2</sup> aproximadamente, se puede destacar que Cotacachi cuenta con dos zonas, la Andina que está ubicada en las faldas orientales del volcán Cotacachi, sus parroquias urbanas son: San Francisco y El Sagrario; las rurales son: Imantag y Quiroga, su clima se encuentra entre los quince y veinte grados centígrados; y la Subtropical que se extiende desde la Cordillera Occidental de los Andes hasta el límite de la provincia de Esmeraldas, sus parroquias son: Apuela, García Moreno, Peñaherrera,

Cuellaje, Vacas Galindo y Plaza Gutiérrez, su clima está entre los veinticinco y treinta grados centígrados.

Su población es de treinta y siete mil doscientos cincuenta y cuatro habitantes aproximadamente.

## **RESEÑA HISTÓRICA**

La ciudad lleva el nombre del majestuoso volcán Cotacachi que inicialmente significaba Cerro Alto o Torre; en la época colonial Fray Pedro de la Peña proyecta la creación de un nuevo cantón, lo cual se materializa en 1824, año en el que el territorio de Cotacachi es elevado a categoría de cantón por Simón Bolívar y finalmente el 6 de julio de 1861 se logra la cantonización e inicia su vida política y administrativa con el nombre de Santa Ana de Cotacachi, es un cantón que resume el valor del pueblo indígena que lo habita, producto del asentamiento de tribus nómadas que arribaron centenares de años antes de la conquista española.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA DE COTACACHI**

### **VESTIMENTA:**

La vestimenta dentro de la población indígena en Cotacachi es una muestra de tradición y de riqueza, mas con ella a simple vista no se puede diferenciar al indígena pobre del rico, ya que al parecer todos visten igual, pero realmente debido a la calidad de ésta sí existe diferencia.

Las mujeres indígenas utilizan: camisón, fachalina, anaco, fajas, accesorios, y alpargatas; mientras los hombres: sombrero, cushima, calzón, poncho, calzado y el cabello largo tanto en hombres como mujeres.

## **GASTRONOMÍA:**

*“Toda la región andina tiene una cultura gastronómica basada en el maíz. A través de sus variedades: amarillo, blanco, canguil, chulpi y morocho entre otros, se pueden preparar hasta setenta platos entre los que se destacan la crema de choclo, el champús (crema dulce de maíz), el mote, las tortillas de tiesto, las humitas o tamales y las empanadas.*

*Otras preparaciones populares son: la quinua, el arroz de cebada, las tortillas de papa, la caucara (una carne asada con bastante achote), la fritada, el cuy y las morcillas“. (Revista Vistazo, 2003)*

Entre los exquisitos platos que forman parte no solo de la gastronomía del pueblo cotacacheño sino también de su contexto cultural, que entre los sabores muestra la interrelación de la gente con generosidad de la naturaleza, así encontramos, carnes coloradas, chicha de jora y el cuy.

## **RELIGIÓN CREENCIAS Y MAGIA**

Es característica en los indígenas el catolicismo desde la conquista de los españoles, son religiosos pero practican una religión de tipo cósmico, la mayoría de los indígenas tienen creencias mágico-religiosas que se conservan desde años atrás. Se cree que existe enfermedades de origen natural y sobrenatural, entre estas últimas encontramos las de origen maléfico las cuales son ausentadas por curaciones que realizan sanadores ancestrales especializados como parteras, sobadores, yachack que por su nivel de sabiduría usualmente son las personas mayores de las comunidades.

Sus servicios son prestados para sanaciones de mal-aire, espanto, limpias con cuy, partos; tanto para hacer daño o curar enfermedades que son causados por envidia, maldad, venganza.

## **MÚSICA, DANZA Y FESTIVIDADES**

Considerada la capital musical del Ecuador por la afición que expresa su pueblo por la música denominada etimológicamente como Castillo de Luz debido a la fusión de elementos naturales y sobre todo ancestrales.

**SAN JUAN Y SAN PEDRO:** Los cotacacheños celebran desde el 20 de junio hasta el 1 de julio las fiestas de San Juan y San Pedro, con coloridas comparsas que con su ritmo contagioso integran a toda su comunidad y a los turistas que vienen de la sierra central del Ecuador, esta fiesta determina el final y el inicio de un año, agradeciendo al dios sol su bondad con la naturaleza y sus cosechas.

**INTY RAYMI (SAN JUAN):** Es la única fiesta tradicional indígena que actualmente se celebra aún cuando han transcurrido más de quinientos años. El día veintidós de junio de cada año, a la media noche, para dar inicio a las fiestas del IntyRaymi se realiza el Armay Tuta (baño ritual). El objeto es adquirir coraje, resistencia y fortaleza. Permitiendo que el agua sea el medio para lograr una integración del hombre con la Pachamama (madre tierra), obteniendo una convivencia armoniosa y trascendental durante todo el año siguiente. El IntyRaymi es la época de la unidad, en ella no existe diferencia social y económica. Estas manifestaciones son reuniones de compañerismo y ayuda mutua.

El 23 de junio de cada año, los indígenas de la sierra andina rinden culto a las deidades cósmicos: al Intiyaya el dios sol, la Pachamama la madre tierra, la Killamama la luna, a los Urcus los cerros y otros fenómenos naturales, en

agradecimiento por su rica cosecha, dicen que los ancestros dedicaban sus oraciones y convocaban a toda la gente, a la ceremonia sagrada del baño ritual de purificación

FIESTA DE LA JORA (6 DE JULIO) EL SAN JUANITO: Expresión auténtica del indígena cotacacheño que demuestra coraje, optimismo y energía espiritual que animan fiestas populares de los pueblos campesinos con la melodía de guitarras, rondadores y flautas como instrumentos auténticos de su raza.

### **DESTINOS TURÍSTICOS:**

Cotacachi es una hermosa región donde se vive la interculturalidad con sus tradiciones culturales, artesanales, costumbres, sitios de atracción turística y la amabilidad de su gente que hacen de este lugar uno de los generadores de turismo del norte del país.

- RESERVA ECOLÓGICA COTACACHI CAYAPAS: Ubicada en la zona Andina y Subtropical de Intag, comprende entre las provincias de Imbabura y Esmeraldas, se encuentra a doce km de Cotacachi.
  
- LAGUNA DE CUICOCHA: Se encuentra a catorce km de Otavalo dentro de la reserva Cotacachi Cayapas, excelente lugar para la práctica de deportes como: paseo en bote, caminata, camping y cabalgata.
  
- LAGUNA DE PIÑAN: Se encuentra a sesenta y cinco km de Cotacachi, es posible practicar actividades como pesca deportiva de trucha, fotografías, trekking, camping, así como observar la ruta deportiva Serpenteante del Río que nace de las micro-cuencas del cerro Cotacachi.

- BOSQUE PROTECTOR LA FLORIDA: Ubicado al norte de la parroquia de Apuela, es un bosque andino cubierto de orquídeas, helechos y de flores silvestres, refugio de especies de extinción como el oso de anteojos, cervicabras, tutamono, pava de monte, tucán andino. Es un área protegida para la práctica del eco turismo.
- BOSQUE PROTECTOR LOS CEDROS: Es un área protegida privada, de las más importantes del país, incluye los bosques húmedos de Choco y la Cordillera de los Andes Tropicales; ambas con gran cantidad de especies propias de plantas y animales.
- BOSQUE PROTECTOR AZABI: Ubicado en la zona de Intag donde se puede observar bromelias y osos de anteojos.
- VALLE DE INTAG: Es una reserva natural que permite observar flora y fauna exótica y además ofrece exuberantes frutas tropicales, paisajes y sitios para la pesca y aguas termales.
- TOLAS DE PINSAQUÍ: Es un recinto arqueológico rico por la presencia de las tolas y tradicionales monumentos funerales indígenas, vestigios de ritos ceremoniales utilizados para enterrar a los difuntos.
- MUSEO DE LAS CULTURAS: Ubicado en el centro histórico de Cotacachi donde se exponen aspectos etnográficos, arqueológicos, artesanales y musicales.
- CASA DE LAS CULTURAS KAWSAI WASI: Ubicada en el centro histórico, ocupa las instalaciones de una residencia familiar construida

a finales del siglo XX, dispone de espacios para realizar eventos culturales y educativos.

- OTROS SITIOS: Cotacachi cuenta con variedad de lugares que acogen al turista tales como: hoteles, iglesias, restaurantes, bibliotecas, cafeterías, hosterías, bares, entre otros, de los que puede obtener información en el centro de la ciudad; así como también de las actividades que en ella puede desarrollar.

## **CAPÍTULO III**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA**

De acuerdo a las encuestas realizadas, Cotacachi es visitado por turistas de varios lugares del mundo, en su mayor parte con fines turísticos; acudiendo a la laguna de Cuicocha, Piñán, la Reserva Cotacachi Cayapas por encontrarse fuera de la ciudad al contacto con la naturaleza y permitiéndoles disfrutar de la tranquilidad que brindan, así también, el centro de la ciudad es visitado en su mayoría por los turistas nacionales, atraídos principalmente por las artesanías de cuero y más manifestaciones culturales como la gastronomía y fiestas del IntyRaymi.

Estas razones hacen que la mayoría de turistas nacionales y extranjeros encuestados deseen hacer uso del servicio propuesto; pues para ellos además de disfrutar de los paisajes, artesanías de cuero y más manifestaciones culturales; les interesa, principalmente por la seguridad que el personal voluntario de la Cruz Roja capacitado y experimentado en aspectos como: primeros auxilios, atención pre hospitalaria, rescate acuático, entre otros puede brindar al turista que haga uso del servicio de caminatas, paseos en bicicleta, cabalgatas, y paseos en bote.

Cabe explicar que el turista extranjero que llega a Cotacachi en su mayoría es aquel que ha escogido como destino turístico la ciudad de Otavalo a quien por alguna referencia se le incluye en su recorrido la ciudad de Cotacachi dependiendo de la disponibilidad de su tiempo. Por otra parte también el reconocimiento como lugar de vivienda para extranjeros jubilados que actualmente tiene Cotacachi hace que se incremente la presencia de extranjeros quienes aunque están en una edad promedio de sesenta años también están interesados en hacer uso del servicio ya que argumentan se

sentirían más seguros al ser atendidos por voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

Sin embargo existe una mínima parte de turistas nacionales y extranjeros que no harían uso de este servicio debido a que consideran que este servicio debería ser ofrecido por personas de experiencia en el sector turístico.

### **COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA**

Según los resultados obtenidos en las entrevistas y observaciones se puede indicar que actualmente en Cotacachi y sus alrededores existen lugares en donde se ofrecen servicios turísticos como restaurantes, cafeterías, hoteles, y hosterías acordes al nivel turístico del cantón; es importante mencionar que en relación a los servicios turísticos de recreación en Cotacachi existen museos, centros de información y actividades manejadas en algunos casos informalmente, es decir por personas particulares, en ocasiones sin instrucción académica, que no pertenecen a empresas constituidas quienes organizan caminatas, paseos en bicicleta, y en bote; y en otros por personas de experiencia en la actividad turística e incluso del idioma inglés que desarrollan actividades a través de organizaciones comunitarias, hoteles y hosterías quienes principalmente ofrecen vivencias comunitarias y recorridos por la laguna. Cabe indicar que en ninguno de los casos son personas con experiencia en temas de rescate, primeros auxilios y seguridad.

Algunos de los servicios de recreación que se ofrecen en Cotacachi empiezan con el contacto de operadores turísticos que se encuentran ubicados principalmente en la ciudad de Quito y Otavalo quienes después de comunicarse con los turistas contactan guías nativos o residentes en Cotacachi para que sean los encargados de realizar los servicios como alquiler y paseos en bicicleta, caminatas, cabalgatas, vivencias comunitarias

que consiste en convivir con las personas de una comunidad dos o tres días compartiendo sus costumbres y experiencias con los turistas.

## **Cuadro N° 2**

### **COMPETENCIA**

COMPETENCIA	SERVICIOS
Intag tour	Caminatas, cabalgatas, turismo comunitario
Empresa Pública de Turismo de Cotacachi	Caminatas, cabalgatas, rituales, balnearios
Runa Tupari	Turismo comunitario, paseos en bote, caminatas
Cafetería Casa de las Culturas	Servicio de cafetería, información, alquiler bicicletas, paseos, cabalgatas

Elaborado por: Gabriel Romero

En Cotacachi existen dos operadoras de turismo: Intagtours que se encuentra ubicado en Intag y Runa Tupari que aunque su origen es en el cantón Cotacachi, por motivos de mercado se ubica en Otavalo; también existen pequeñas asociaciones comunitarias que intentan desarrollar actividades turísticas impulsadas por la Asamblea Cantonal como por ejemplo la Asociación de Personas con Discapacidad del Cantón Santa Ana de Cotacachi.

Por su parte, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotacachi crea la Empresa Pública de Turismo de Cotacachi, la misma que tiene a su cargo la administración de todos los centros recreativos del cantón, y también está intentando hacer el plan desarrollo turístico del cantón.

### **PROVEEDORES**

En el momento en que se quiere comenzar a actividades como las propuestas, sin importar sus características se requiere de un determinado equipo o accesorios, por ello se identifica como proveedores en este proyecto a los distribuidores de equipos y accesorios de seguridad y rescate

con los que habitualmente trabaja la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura, como son: MELESPORT, MARATHON SPORT, MALETEC, y EXPLORER donde podemos encontrar: sogas elásticas, sogas fijas, brújulas, guantes, cascos, mochilas de camping, carpas, bolsas de dormir, linternas con sus respectivas baterías, botes, cantimploras, arnés y zapatos adecuados; cabe indicar que la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura cuenta con equipos que habitualmente utiliza para realizar sus actividades, por lo cual las adquisiciones de equipos se realizará solamente para renovar o mejorar los equipos existentes.

## PRECIO

### PRECIO DE LA DEMANDA

**Cuadro N° 3**

**PRECIOS DEMANDA**

TURISTAS	PRECIOS
Nacionales	más de 10 dólares
Extranjeros	más de 10 dólares

Elaborado por: Gabriel Romero

Considerando que el servicio ofrecido consiste en caminatas, paseos en bicicleta, cabalgatas, paseos en bote en la laguna guiados por voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura, el 73% de los turistas extranjeros que desean hacer uso del servicio principal propuesto están dispuestos a pagar más de diez dólares, siendo su interés disfrutar de recorridos por los alrededores de Cotacachi disfrutando de su naturaleza con la seguridad que garantiza la experiencia de los cruzrojistas.

El 72% del turista nacional está en condiciones de pagar por el mismo servicio más de diez dólares, debido a la seguridad que sienten al saber que voluntarios capacitados dan el servicio.

## PRECIO DE LA OFERTA

### Cuadro N°4

#### PRECIOS OFERTA

COMPETENCIA	PRECIOS
Intag tour	20 a 40 dólares por persona
Empresa Pública de Turismo de Cotacachi	10 a 20 dólares por persona
Runa Tupari	15 a 60 dólares por persona
Cafetería Casa de las Culturas	15 a 60 dólares por persona

Elaborado por: Gabriel Romero

Cabe señalar que en Cotacachi y sus alrededores se ofrece diversos servicios turísticos como alimentación, hospedaje, transporte, comunicación y recreación, por lo tanto sus precios varían de acuerdo a su categoría, ubicación, infraestructura y equipamiento, teniendo entre los servicios de recreación: paseos en bote con precios que varían de cinco a quince dólares, caminatas con precios de diez a veinte dólares dependiendo del recorrido e incluso en ocasiones gratuitamente ya se organizan con algún amigo que ya conozca la zona. En ocasiones los precios varían también dependiendo del número de turistas que conforman en grupo.

#### MERCADO META

El mercado al cual va dirigido el servicio propuesto es el turista extranjero y nacional que tiene como destino turístico la zona norte del país, principalmente la ciudad de Otavalo para conducirlo hasta Cotacachi y sus alrededores.

#### PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

Considerando que la diferencia del servicio está en que es prestado por voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura, para proyectar la demanda fue indispensable utilizar información no solo del

sector turístico sino principalmente de la obtenida a través de encuestas a los turistas.

- Número de turistas extranjeros que visitaron Ecuador en el año 2011 338.963.
- Comportamiento del turismo para el año 2012: 10% de incremento del total nacional.
- Porcentaje de turistas extranjeros que llegan a Imbabura: 1% del total nacional.
- Porcentaje de turistas extranjeros que llegan a Cotacachi: 25% del total de Imbabura.
- Turistas: 66% de turistas nacionales y 90% de turistas extranjeros aceptan el servicio.

**Cuadro N° 5**  
**TURISTAS EXTRANJEROS**

	INCREMENTO	PORCENTAJE	Nº TURISTA
Turista año 2011 Ecuador			338.963
Turistas año 2012 Ecuador	10%		372.859
Turistas año 2011 Imbabura		1%	3.728
Turistas año 2012 Cotacachi		25%	932
Demanda efectiva turistas Extranjeros		80%	745

Elaborado por: Gabriel Romero

**Cuadro N° 6**  
**TURISTAS NACIONALES**

	INCREMENTO	PORCENTAJE	Nº TURISTA
Turista año 2011 Ecuador			2.143
Turistas año 2012 Ecuador	10%		2.357
Demanda efectiva turistas Nacionales		30%	707

Elaborado por: Gabriel Romero

Para proyectar la demanda de turistas extranjeros se consideró los datos proporcionados por el Ministerio de Turismo para el año 2011, el incremento esperado para el 2012 y el porcentaje de turistas que de estos llegan a Cotacachi; obteniendo 932 personas durante el año sea a través de agencias de viajes o no. De las encuestas realizadas un 90% de turistas extranjeros haría uso del servicio, mas por conservar prudencia se estima un 80% de turistas extranjeros a quienes para este proyecto se puede considerar como sus futuros demandantes. Cabe explicar que no se consideró al 90% de los encuestados que afirmaron demandarían el servicio, porque a Cotacachi no llegan siempre los mismos turistas, además por ser un servicio nuevo se prefiere mantener un porcentaje prudencial.

Para proyectar la demanda del ingreso de turistas nacionales a Cotacachi, se considera del ingreso de 2.357 turistas para el 2012, el 30% como demanda de turistas nacionales, aún cuando las encuestas reflejan que el 66% de ellos haría uso del servicio propuesto.

## PRONÓSTICO DE VENTAS

Cuadro N° 7

### PROYECCIÓN DE INGRESOS

	PRESUESTO	INCREM.VTA	INCREM.VTA	INCREM.VTA	INCREM.VTA
EXTRANJERO	80%	10%	10%	10%	10%
NACIONAL	30%	2%	2%	3%	3%
	2013	2014	2015	2016	2017
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA EXTRANJEROS	932	745	820	902	992
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA NACIONALES	2.357	707	721	735	757
VENTAS ESTIMADAS EXTRANJEROS	<b>745</b>	<b>820</b>	<b>902</b>	<b>992</b>	<b>1.091</b>
VENTAS ESTIMADAS NACIONALES	<b>707</b>	<b>721</b>	<b>735</b>	<b>757</b>	<b>780</b>
<b>TOTAL VENTAS PROYECTADO</b>	<b>1.452</b>	<b>1.541</b>	<b>1.638</b>	<b>1.750</b>	<b>1.872</b>
<b>PRECIO PROYECTADO</b>	<b>23,00</b>	<b>24,17</b>	<b>25,41</b>	<b>26,70</b>	<b>28,06</b>
<b>INGRESO TOTAL PROYECTADO</b>	<b>33.416,93</b>	<b>37.265,72</b>	<b>41.616,81</b>	<b>46.737,98</b>	<b>52.545,07</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

Se estima vender para el primer año el 80% de la demanda proyectada para turistas extranjeros, incrementando la cantidad de ventas en un 10% para el segundo año, en 10% para el tercer año, en 10% para el cuarto año y en 10% para el quinto año.

Partiendo de la demanda proyectada para turistas nacionales, se estima vender el 30% en el primer año, incrementándose en 2%, 2%, 3% y 3% hasta el quinto año.



Las parroquias de Cotacachi con atractivos turísticos cuentan con infraestructura pudiendo mencionar las vías de acceso y sobre todo el espacio físico natural para realizar actividades turísticas, así también el factor económico les favorece pues existe un mercado turístico para la oferta y demanda de servicios relacionados con el turismo que si bien no ha sido aún explotado a mayor nivel, ya cuenta con presencia de proveedores y clientes del mercado turístico. Una vez analizados factores de relevancia para el proyecto como la existencia de atractivos turísticos y concurrencia de turistas, se puede mencionar que las parroquias más adecuadas para ofrecer el servicio son: Plaza Gutiérrez, Apuela, y Quiroga donde se encuentran ubicados el Volcán Cotacachi, la Laguna de Cuicocha, Río Intag y la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas; pues cuentan con el ambiente natural deseado, son lugares de preferencia para los turistas, cuentan con servicio de transporte y están menos contaminados; también existen otros lugares que todavía no han sido explotados turísticamente como son: García Moreno, Cuellage, Imantag, Vacas Galindo y El Sagrario donde podemos encontrar la Laguna las Golondrinas, Río Chalguayacu, Río Guayllabamba, Río Magdalena, Río Manduriaco Chico y Grande, Bosque de Peribuela, Río Verde, Río Cristopamba, Río San Joaquín, Río Intag, Nangulví y Yana- Yacu.

**Cuadro N°8**  
**PARROQUIAS DEL CANTÓN COTACACHI**

PARROQUIAS	
PLAZA GUTIERREZ	A
APUELA	B
IMANTAG	C
QUIROGA	D
GARCIA MORENO	E
COELLAGE	F
VACAS GALINDO	G
EL SAGRARIO	H

Elaborado por: Gabriel Romero

## **INFRAESTRUCTURA**

Inicialmente el Centro de Servicios Turísticos estará ubicado en las instalaciones de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura donde se desarrollarán las actividades de comunicación, organización y la custodia de los accesorios y equipos con los que se contará para prestar el servicio, hasta llegar a conformar la Cruz Roja cantonal de Cotacachi para hacer uso de sus instalaciones; existiendo también la posibilidad de ubicarse en la Cruz Roja cantonal de Otavalo actualmente administrada por la Junta Provincial de Imbabura; con la intención de captar mayor cantidad de turistas que eligen como destino la ciudad de Otavalo.

Al ser una iniciativa de autogestión desde el inicio no se pretende invertir en infraestructura e incluso ni incurrir en gastos de arrendamiento ya que la intención es captar recursos.

Para la parte operativa, dependiendo de los recorridos, los voluntarios se desplazarán entre Cotacachi y Otavalo.

## **EQUIPAMIENTO**

El Centro de servicios turísticos contará con los equipos básicos e indispensables para desarrollar actividades de aventura, los cuales habitualmente son utilizados en rescates y emergencias que realizan los voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

En el futuro, el objetivo es mejorar la dotación de equipos existentes tanto para uso de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura como para el Centro de Servicios Turísticos.

### Cuadro N° 9

#### EQUIPO Y ACCESORIOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Bicicletas	6	600,00	3.600,00
Bote	1	2.500,00	2.500,00
Cascos de bicicleta	6	8,00	48,00
Guantes de bicicleta	6	10,00	60,00
Bombas de aire	4	10,00	40,00
Equipo de herramientas	3	15,00	45,00
Cuerdas	15	10,00	150,00
Linternas	20	10,00	200,00
Impermeables	10	20,00	200,00
Protectores de cuerdas	15	10,00	150,00
Botas	10	20,00	200,00
Botiquín de primeros auxilios	10	15,00	150,00
Arnés	20	25,00	500,00
Chalecos salva vidas	15	20,00	300,00
Handie (Radios)	4	200,00	800,00
<b>TOTAL</b>			<b>8943,00</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

### Cuadro N° 10

#### EQUIPO DE COMPUTACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computadora de escritorio	2	800	1.600,00
Impresora Multifunción	1	200	200,00
Teléfono-Fax	1	70	70,00
Celular	3	80	240,00
Cámara Fotográfica	1	300	300,00
<b>TOTAL</b>			<b>2.410,00</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## Cuadro Nº 11

### MUEBLES Y ENSERES

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio	3	200,00	600,00
Silla giratoria	3	80,00	240,00
Archivador	1	60,00	60,00
Decoración y accesorios de oficina	1	50,00	50,00
<b>TOTAL</b>			<b>950,00</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

### MANO DE OBRA

La Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura, cuenta con ciento cincuenta (150) voluntarios activos preparados en prevención y respuesta ante incidentes y emergencias, reducción de emergencias caseras en base a la comunidad, recuperación en caso de emergencias y en buscar alternativas para que la comunidad pueda recuperarse psicológicamente; de los cuales se escogerá un grupo de veinte que cumplan con perfiles aceptables para formar parte operativa del Centro de Servicios Turísticos, ellos estarán organizados en parejas para cubrir turnos por cada salida o prestación del servicio a grupos máximo de ocho turistas, en caso de grupos mayor a ocho turistas se incluirá un voluntario más. Para realizar actividades administrativas, de organización, comunicación y ventas, se contará con personal contratado como Coordinador, Secretaria y Jefe de voluntarios.

## Cuadro Nº 12

### PERSONAL

CANTIDAD	CARGO	SUELDOS E INCENTIVOS	12.15%	13°	14°	TURNO
1	Coordinador de servicios	320	38,88	26,67	24,33	Contrato tiempo completo
1	Secretaria	292	35,48	24,33	24,33	Contrato tiempo completo
1	Jefe de voluntarios	300	36,45	25,00	24,33	Contrato tiempo completo
20	Voluntarios	258				Trabajo voluntario 2 por salida
<b>TOTAL SUELDOS E INCENTIVOS</b>		1.169,69	110,81	76,00	73,00	

Elaborado por: Gabriel Romero

## SERVICIO

### Servicio Principal

El servicio a ofrecerse consiste en realizar recorridos de aventura por el cantón, mediante caminatas de larga duración, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna, mostrando así a los turistas nacionales y extranjeros la riqueza natural que posee Cotacachi y sus alrededores, para lo cual se contará con la presencia del personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura, quienes tendrán la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos, contribuyendo de esta manera al desarrollo turístico del cantón y al desarrollo económico de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

Se han establecido los siguientes recorridos:

Caminatas, cabalgatas y paseos en bicicleta con una duración que puede variar de 30 a 240 minutos aproximadamente, por los senderos que comprenden entre las distintas rutas establecidas así:

### Cuadro Nº 13

#### RUTAS

RUTAS	LUGARES
RUTA 1	Cuicocha, Morocho, Turucu, Santa Bárbara
RUTA 2	Cuicocha, Uschapungo, San Nicolás, Cumbas Conde, San Antonio y San José de Punje.
RUTA 3	Cotacachi, Piava Chupa, Perafán, Colimbuela, Loma Negra, Tunibamba
RUTA 4	Cotacachi, El Morlán, El Cercado, TunibambaCotacachi.
RUTA 5	Cotacachi, Imantag, Bosque Peribuela, Pukalpa, Comunidad y Lagunas de Piñan, Guanani e Intag

Elaborado por: Gabriel Romero

Donde también se puede llegar a observar la vegetación, atractivos naturales, además se ofrece realizar camping según la disponibilidad del turista.

Paseos en bote los cuales saldrán del muelle en dirección a los dos islotes donde se puede llegar a observar todavía las burbujas que emergen del cráter que aún se encuentra en actividad así como animales silvestres que habitan en el sector con una duración que puede variar de 30 a 90 minutos.

Cabe mencionar que todos los recorridos a realizarse contarán con la guía y supervisión del personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura y el equipo necesario que brindará al turista nacional y extranjero las garantías de seguridad apropiadas para la realización de estas actividades.

Como medio de contacto se utilizará la página web de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura con información del centro de servicios turísticos,

correo electrónico, redes sociales y teléfonos celular y convencional de la oficina.

Este servicio estará disponible todos los días de acuerdo al requerimiento de los turistas en especial los días viernes, sábado y domingo.

### **Servicio Complementario**

Se contará con personal especializado en fotografía quien acompañará cada uno de los recorridos realizados por el turista con la función de recopilar una memoria fotográfica, la cual luego de ser editada en un álbum digital será entregada en medio magnético o vía dirección electrónica como recuerdo de su visita por el cantón.

Se pondrá también a disposición de los turistas aguas, bebidas no alcohólicas y un pequeño refrigerio que constará de sánduches y gaseosas, caramelos, melcochas o dulces en caso de visitar zonas altas.

### **Otros Servicios**

Posteriormente se buscará el financiamiento para implementar el servicio de hospedaje, alimentación y biblioteca con textos que proporcionen información de la cultura cotacacheña, permitiéndole al turista disfrutar de una estadía placentera.

### **Cobertura**

Si bien las actividades de organización, administración y ventas el Centro de Servicios Turísticos funcionará en las oficinas de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura; las actividades operativas cubrirán el cantón Cotacachi e inclusive de ser necesario los voluntarios se desplazarán a Otavalo por captar turistas que hagan uso de los servicios propuestos.

## **CAPÍTULO V ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO**

Es importante determinar la factibilidad económica del proyecto a través del estudio económico utilizando instrumentos como: TIR, VAN, punto de equilibrio en base de los fondos que se dispone y proyectarlos en los escenarios que se podrían presentar alrededor del proyecto.

### **ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN**

El Centro de Servicios Turísticos será conformado por la aportación de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura quienes se encargarán de proporcionar implementos, materiales y personal voluntario; sin embargo esta aportación no será suficiente para poner en marcha el proyecto por lo cual será necesario realizar un préstamo bancario o buscar ayuda internacional para poder financiar el valor necesario para la ejecución del proyecto.

El capital de trabajo que forma parte de la estructura de la inversión consta de los Gastos Administrativos, Gastos de Ventas, y Otros Gastos que se encuentran detallados en el cuadro N° 18

**Cuadro N° 14**

#### **ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN**

DESCRIPCIÓN	VALOR
Activos Fijos	1.2303,00
Activos diferidos	700,00
Capital de trabajo	5.486,30
<b>TOTAL</b>	<b>18.489,30</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

**Cuadro N° 15**  
**FUENTES DE LA INVERSION**

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Capital Propio	13.489,30	72,96
Capital Financiado	5.000,00	27,04
<b>TOTAL</b>	<b>18.489,30</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

**CÁLCULO DEL COSTE DE OPORTUNIDAD Y LA TASA DE REDESCUENTO**

**Cuadro N° 16**

**COSTE DE OPORTUNIDAD**

DESCRIPCIÓN	VALOR	%	TASE DE PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
Capital Propio	13.489,30	72,96	8,17	596,06
Capital Financiado	5.000,00	27,04	4,53	122,50
<b>TOTAL</b>	<b>18.489,30</b>	<b>100,00</b>	<b>12,7</b>	<b>718,56</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

**Datos:**

Tasa Activa Banco Central del Ecuador 8,17%

Tasa Pasiva Banco Central del Ecuador 4,53%

- Cálculo de la tasa de redescuento o de rendimiento medio

**Datos:**

Coste de capital = 7,19%

Inflación = 5%

TRM =  $(1+ck)(1+if)$

TRM =  $(1+0,07)(1+0,05)$

TRM = **12,65%**

## **INVERSIONES**

Las inversiones que necesita el proyecto antes de su funcionamiento son activos fijos, capital de trabajo y activos diferidos que se encuentran detallados a continuación:

### **INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS**

Se resume a continuación la composición de los activos fijos que el Centro de Servicios Turísticos necesita para iniciar sus actividades.

**Cuadro N° 17**

#### **RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Equipo de Computación y de Oficina	2.410,00
Equipos y accesorios	8.943,00
Muebles y Enseres	950,00
<b>TOTAL</b>	<b>12.303,00</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

### **INVERSIÓN EN CAPITAL DE TRABAJO**

La inversión en capital de trabajo para el Centro de Servicios Turísticos está presupuestada para solventar las operaciones requeridas para el funcionamiento durante tres meses, esto es lo relacionado a sueldos, servicios básicos, suministros, movilización, publicidad, refrigerios, entre otros como se detalla en el siguiente cuadro.

### Cuadro N° 18

#### CAPITAL DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
Sueldos y salarios	2.736,30
Servicios básicos	180,00
Suministros y materiales	60,00
<b>GASTOS DE VENTAS</b>	
Movilización	600,00
Publicidad	450,00
Alquiler de caballos	600,00
Refrigerios	270,00
Suministros (Cds)	30,00
Mantenimiento de Equipos	60,00
<b>Otros Gastos</b>	
Capital para apertura de cuenta	500,00
<b>TOTAL</b>	<b>5.486,30</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

### INVERSIÓN DIFERIDA

Se ha considerado dentro de la inversión diferida el entrenamiento de tres personas que prestaran sus servicios en el Centro de Servicios Turísticos, así como también el valor económico con el cual se contribuye al estudio de investigación para el desarrollo de este proyecto.

### Cuadro N° 19

#### INVERSIÓN DIFERIDA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Gastos de Estudio e Investigación	1	100,00	100,00
Gastos de Organización y Adecuación	1	0,00	0,00
Entrenamiento de Personal	3	200,00	600,00
Gastos de Puesta en Marcha	1	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>			<b>700,00</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## **INVERSIÓN PREOPERACIONAL**

Los activos fijos, el capital de trabajo y los activos fijos requeridos para el funcionamiento del Centro de Servicios Turísticos, componen la inversión al inicio de las operaciones.

**Cuadro N° 20**

### **INVERSIÓN PREOPERACIONAL**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Activos Fijos	12.303,00
Capital de Trabajo	5.486,30
Activos Diferidos	700,00
<b>TOTAL</b>	<b>18.489,30</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## **INGRESOS PROYECTADOS**

Los ingresos proyectados del Centro de Servicios Turísticos fueron considerados tomando en cuenta el precio de los servicios a ofrecer en \$23.00dólares por la cantidad de ventas; para el incremento de los siguientes años se consideró el incremento de un 2%, 2%, 3% y 3% para el quinto año de turistas nacionales y extranjeros que harán uso del servicio; porcentajes conservadores ya que al ser un servicio nuevo ofrecido por cruzrojisttas estamos a la expectativa de la aceptación o negativa de los turistas, mientras que el precio se encuentra proyectado según la inflación actual que tiene el país.

A continuación se detallan los ingresos proyectados para cada año.

## Cuadro N° 21

### PROYECCIÓN DE INGRESOS

	PRESUESTO	INCREM.VTA	INCREM.VTA	INCREM.VTA	INCREM.VTA
EXTRANJERO	80%	10%	10%	10%	10%
NACIONAL	30%	2%	2%	3%	3%
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA EXTRANJEROS	932	745	820	902	992
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA NACIONALES	2.357	707	721	735	757
VENTAS ESTIMADAS EXTRANJEROS	<b>745</b>	<b>820</b>	<b>902</b>	<b>992</b>	<b>1.091</b>
VENTAS ESTIMADAS NACIONALES	<b>707</b>	<b>721</b>	<b>735</b>	<b>757</b>	<b>780</b>
<b>TOTAL VENTAS PROYECTADO</b>	<b>1.452</b>	<b>1.541</b>	<b>1.638</b>	<b>1.750</b>	<b>1.872</b>
<b>PRECIO PROYECTADO</b>	<b>23,00</b>	<b>24,17</b>	<b>25,41</b>	<b>26,70</b>	<b>28,06</b>
<b>INGRESO TOTAL PROYECTADO</b>	<b>33.416,93</b>	<b>37.265,72</b>	<b>41.616,81</b>	<b>46.737,98</b>	<b>52.545,07</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

### PRESUPUESTOS DE COSTOS Y GASTOS

El Centro de Servicios Turísticos requiere de un presupuesto de costos y gastos para iniciar con su funcionamiento, donde tenemos costos por pago de incentivo a voluntarios, gastos administrativos, gastos de venta y gastos financieros.

Para la proyección de los costos operativos del servicio (pago incentivo voluntarios), se toma los ingresos proyectados donde el 10% de los ingresos serán repartidos entre los voluntarios que prestaron el servicio y el porcentaje restante será tomado como fondos de autogestión para la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura; para los gastos de administración y ventas se tomó como base un incremento anual de 5.1% que es la tasa de inflación anual estimada.

### COSTOS OPERATIVOS DE LOS SERVICIOS

El personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura percibirá el 10% de los servicios de recorridos realizados.

## Cuadro N° 22

### SUELDOS E INCENTIVOS

DESCRIPCIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Coordinador de Servicios	4.918,56	5.169,41	5.433,05	5.710,13	6.001,35
Jefe de Voluntarios	4.629,40	4.865,50	5.113,64	5.374,44	5.648,53
Incentivo Voluntarios	3.341,69	3.726,57	4.161,68	4.673,80	5.254,51
<b>TOTAL SUELDOS E INCENTIVOS</b>	<b>12.889,65</b>	<b>13.761,48</b>	<b>14.708,37</b>	<b>15.758,37</b>	<b>16.904,39</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## GASTOS ADMINISTRATIVOS

Se detalla a continuación los gastos que tendrá el Centro de Servicios Turísticos:

## Cuadro N° 23

### GASTOS ADMINISTRATIVOS

DETALLE	2013	2014	2015	2016	2017
Secretaria	4.513,74	4.743,94	4.985,88	5.240,16	5.507,41
Servicios Básicos	120,00	126,12	132,55	139,31	146,42
Servicios de Comunicación	600,00	630,60	662,76	696,56	732,09
Suministros y Materiales	120,00	126,12	132,55	139,31	146,42
Depreciación Equipo de Computación	803,25	803,25	803,49	0,00	0,00
Depreciación Equipos y Accesorios	894,30	894,30	894,30	894,30	894,30
Depreciación Muebles y Enseres	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00
Imprevistos 5%	357,31	370,97	385,33	360,23	376,08
<b>TOTAL</b>	<b>7.503,60</b>	<b>7.790,30</b>	<b>8.091,86</b>	<b>7.564,88</b>	<b>7.897,71</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

Donde podemos ver que los gastos proyectados para el primer año de funcionamiento del Centro de Servicios Turísticos son de 7503,60 dólares

## GASTOS DE VENTA

Los gastos de venta en los que incurrirá el Centro de Servicios Turísticos para el primer año son de 8091,54 dólares por concepto de movilización, publicidad, refrigerios y Cds; todos los valores se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

## Cuadro N° 24

### GASTOS DE VENTAS

DETALLE	2013	2014	2015	2016	2017
Movilización	2.400,00	2.522,40	2.651,04	2.786,25	2.928,34
Publicidad	1.800,00	1.891,80	1.988,28	2.089,68	2.196,26
Refrigerios	1.080,00	1.135,08	1.192,97	1.253,81	1.317,75
Cd's	120,00	126,12	132,55	139,31	146,42
Alquiler caballos	2.400,00	2.522,40	2.651,04	2.786,25	2.928,34
Mantenimiento equipos	240,00	252,24	265,10	278,62	292,83
Imprevistos 5% de ventas	72,65	77,08	81,90	87,52	93,62
<b>TOTAL</b>	<b>8.112,65</b>	<b>8.527,12</b>	<b>8.962,90</b>	<b>9.421,44</b>	<b>9.903,57</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## GASTOS FINANCIEROS

Pertenece al crédito bancario por un valor de 5000,00 dólares a una tasa de interés de 8.17%, con un plazo de 5 años, el mismo que generará un interés de \$377,76 durante el primer año y de \$52,38 en el último año.

## Cuadro N° 25

### GASTOS FINANCIEROS

DETALLE	2013	2014	2015	2016	2017
Chequera	90,00	94,59	99,41	104,48	109,81
Intereses	377,36	305,75	228,07	143,80	52,38
Emisión de Estado de Cuenta	24,00	25,22	26,51	27,86	29,28
<b>TOTAL</b>	<b>491,36</b>	<b>425,56</b>	<b>353,99</b>	<b>276,15</b>	<b>191,48</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## Cuadro N° 26

### RESUMEN DE EGRESOS TOTALES

DETALLE	2013	2014	2015	2016	2017
Costos Operativos de los Servicios	12.889,65	13.761,48	14.708,37	15.758,37	16.904,39
Gastos Administrativos	7.503,60	7.790,30	8.091,86	7.564,88	7.897,71
Gastos de Ventas	8.112,65	8.527,12	8.962,90	9.421,44	9.903,57
Gastos Financieros	491,36	425,56	353,99	276,15	191,48
Gastos de Amortización Diferidos	140,00	140,00	140,00	140,00	140,00
<b>TOTAL</b>	<b>29.137,26</b>	<b>30.644,46</b>	<b>32.257,12</b>	<b>33.160,83</b>	<b>35.037,14</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## FUENTES DE FINANCIAMIENTO

El Centro de Servicios Turísticos contará con un financiamiento propio de \$ 13.489,30 dólares y \$ 5.000 dólares mediante el préstamo bancario que se solicitará en el Banco Pro-América ya que en ésta Institución Financiera la Junta Provincial de la Cruz Roja de Imbabura posee su cuenta corriente, los valores son detallados en el siguiente cuadro y se presenta la tabla de amortización:

**Cuadro N° 27**

### FUENTES DE FINANCIAMIENTO

DESCRIPCION	VALOR	%
Capital Propio	13.489,30	73%
Capital Financiado	5.000,00	27%
<b>TOTAL</b>	<b>18.489,30</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## TABLA DE AMORTIZACIÓN

Datos:

Capital: \$ 5.000,00

Tasa: 8,17%

Tiempo: 5 AÑOS

Cuota: \$ 101,79

**Cuadro N° 28**

### AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO

PRESTAMO				
<b>CAPITAL</b>	<b>5.000,00</b>			<b>Pago requerido</b> 101,79
<b>TASA INTERES</b>	<b>8,2%</b>			<b>Pago total</b> 6.107,36
<b>NUMERO AÑOS</b>	<b>5,00</b>			<b>pago total inter.</b>
<b>CUOTAS</b>	<b>60</b>			
CUOTAS	PRINCIPAL	INTERES	TOTAL	SALDO PRINC.
1	844,12	377,36	1.221,47	4.155,88
2	915,72	305,75	1.221,47	3.240,16
3	993,40	228,07	1.221,47	2.246,76
4	1.077,67	143,80	1.221,47	1.169,09
5	1.169,09	52,38	1.221,47	0,00

Elaborado por: Gabriel Romero

## DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

Los activos fijos tendrán un valor de depreciación de 1.792,55 dólares durante el primer año, de la misma manera la amortización de los gastos pre-operativos tiene un valor de 140,00 dólares de manera constante durante los cinco años.

Se detalla a continuación el cuadro con los valores correspondientes.

**Cuadro N° 29**

### DEPRECIACIÓN

ACTIVO FIJO DEPRECIABLE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VALOR ACUMULADO	VALOR EN LIBROS
Equipo de Computación	2.410,00	803,25	803,25	803,49			2.410,00	0,00
Equipos y Accesorios	8.943,00	894,30	894,30	894,30	894,30	894,30	4.471,50	4.471,50
Muebles y Enseres	950,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	475,00	475,00
<b>TOTAL</b>	<b>12.303,00</b>	<b>1.792,55</b>	<b>1.792,55</b>	<b>1.792,79</b>	<b>989,30</b>	<b>989,30</b>	<b>7.356,50</b>	<b>4.946,50</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

**Cuadro N°30**

### AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS

Detalle	Valor Inicial	%	2013	2014	2015	2016	2017
Activo Diferido	700,00	20%	140,00	140,00	140,00	140,00	140,00

Elaborado por: Gabriel Romero

## ESTADO DE SITUACION INICIAL

**Cuadro N° 31**

<b>ESTADO DE SITUACION INICIAL</b>	
<b><u>ACTIVO</u></b>	<b><u>PASIVO</u></b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>PASIVOS A LARGO PLAZO</b>
Capital de Trabajo \$ 5.486,30	Préstamo por Pagar \$ 5.000,00
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b><u>PATRIMONIO</u></b>
Equipos de Computación y Oficina 2.410,00	Inversión Propia \$ 13.489,30
Equipos y accesorios 8.943,00	
Muebles y Enseres 950,00	
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>	
Gastos de Constitución 700,00	
<b>TOTAL ACTIVOS \$ 18.489,30</b>	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO \$ 18.489,30</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultados del Centro de Servicios Turísticos nos indica que para el primer año de funcionamiento se obtendrá una utilidad proyectada de \$ 4.279,67 indicándonos también que para el quinto año su valor será de \$17.507,93.

**Cuadro N° 32**  
**ESTADO DE RESULTADOS**

DESCRIPCIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Ingresos Proyectados	33.416,93	37.265,72	41.616,81	46.737,98	52.545,07
Costos Operativos	12.889,65	13.761,48	14.708,37	15.758,37	16.904,39
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>20.527,28</b>	<b>23.504,24</b>	<b>26.908,45</b>	<b>30.979,62</b>	<b>35.640,68</b>
Gastos Administrativos	5.711,05	5.997,74	6.299,07	6.575,58	6.908,41
Gastos de Ventas	8.112,65	8.527,12	8.962,90	9.421,44	9.903,57
Depreciación	1.792,55	1.792,55	1.792,79	989,30	989,30
Amortización Diferidos	140,00	140,00	140,00	140,00	140,00
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>4.771,03</b>	<b>7.046,83</b>	<b>9.713,69</b>	<b>13.853,30</b>	<b>17.699,41</b>
Gastos Financieros Intereses	491,36	425,56	353,99	276,15	191,48
<b>UTILIDAD ANTES DE REPARTO</b>	<b>4.279,67</b>	<b>6.621,26</b>	<b>9.359,69</b>	<b>13.577,15</b>	<b>17.507,93</b>
<b>UTILIDAD NETA PROYECTADA</b>	<b>4.279,67</b>	<b>6.621,26</b>	<b>9.359,69</b>	<b>13.577,15</b>	<b>17.507,93</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

**FLUJO DE CAJA CON PROYECCIÓN**

**Cuadro N° 33**  
**FLUJO DE CAJA PROYECTADO**

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>INGRESOS</b>						
Inversión Inicial	-18.489,30					
(=)Utilidad Neta		4.279,67	6.621,26	9.359,69	1.3577,15	17.507,93
Depreciación		1.792,55	1.792,55	1.792,79	989,30	989,30
Otros						
<b>(=) Total Ingresos</b>		<b>6.072,23</b>	<b>8.413,81</b>	<b>11.152,49</b>	<b>14.566,45</b>	<b>18.497,23</b>
<b>EGRESOS</b>						
Pago al Principal		844,12	915,72	993,40	1.077,67	1.169,09
Otros						
<b>(=) Total Egresos</b>		<b>844,12</b>	<b>915,72</b>	<b>993,40</b>	<b>1.077,67</b>	<b>1.169,09</b>
<b>(=) FLUJO NETO DE CAJA PROYECTADO</b>		<b>5.228,11</b>	<b>7.498,09</b>	<b>10.159,09</b>	<b>13.488,78</b>	<b>17.328,14</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera de un proyecto tiene como fin verificar y analizar la información que se encuentra en el estudio financiero para definir cuál es la mejor opción de inversión mediante algunos criterios de evaluación.

### VALOR ACTUAL NETO

**Cuadro N° 34**  
**VALOR ACTUAL NETO**

ANIO	INVERSIÓN INICIAL	ENTRADAS DE EFECTIVO	FACTOR DE DESCUENTO 19.39%	ENTRADAS ACTUALES
0	-18.489,30			-18.489,30
1		5.228,11	0,89	4.640,93
2		7.498,09	0,79	5.908,43
3		10.159,09	0,70	7.106,19
4		13.488,78	0,62	8.375,59
5		17.328,14	0,55	9551,14
<b>VAN</b>				<b>17.092,98</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

$$VAN = -II + \frac{FNE}{(1+r)^1} + \frac{FNE}{(1+r)^2} + \frac{FNE}{(1+r)^3} \dots + \frac{FNE + VS}{(1+r)^n}$$

**VAN= 17.092,98**

El valor actual neto del proyecto es de 17.092,98, valor positivo y mayor que cero, por lo tanto respalda la rentabilidad del proyecto.

## TASA INTERNA DE RETORNO

**Cuadro N° 35**  
**TASA INTERNA DE RETORNO**

ANIO	ENTRADAS EN EFECTIVO	FACTOR	ENTRADAS ACTUALIZADAS	FACTOR	ENTRADAS ACTUALIZADAS
0	-18.489,3		-18.489,3		-18.489,30
1	5.228,110	0,888	4.640,934	0,663	3.078,81
2	7.498,093	0,788	5.908,430	0,440	2.600,32
3	10.159,085	0,699	7.106,186	0,292	2.074,77
4	13.488,783	0,621	8.375,589	0,194	1.622,28
5	17.328,138	0,551	9.551,139	0,128	1.227,28
<b>VAN</b>			17.092,978		-7.885,81

Elaborado por: Gabriel Romero

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \frac{VANTi}{VANTi - VANTS}$$

**TIR= 38,71%**

El proyecto tiene una tasa interna de retorno de 38,71%, valor que supera la tasa de descuento, por lo que se podría decir que el proyecto tiene condiciones de rentabilidad.

## PUNTO DE EQUILIBRIO

**Cuadro N° 36**  
**MARGEN DE CONTRIBUCION**

SERVICIOS	PRECIO VENTA	COSTO VARIABLE	%
Caminatas	20,00	12,00	22%
Paseos en bicicleta	25,00	15,00	28%
Cabalgatas	35,00	21,00	39%
Paseos en bote	10,00	6,00	11%
	<b>90,00</b>	<b>54,00</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PONDERADO

$$MCP = (20-12)*22\%+(25-15)*28\%+(35-22)*39\%+(10-6)*11\%$$

$$MCP = 10,44$$

## PUNTO DE EQUILIBRIO DEL PROYECTO

$$PEQ = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Margen de Contribución}}$$

$$\text{Costo Fijo} = 16.247,60$$

$$PEQ = \frac{16247,60}{10,44}$$

$$PEQ = 1.555,62$$

Mediante la aplicación de este cálculo nos damos cuenta que el Centro de Servicios Turísticos necesita vender a 1.555,62 turistas para poder empezar a recuperar los costos y activos fijos.

### Cuadro N° 37

#### PUNTO DE EQUILIBRIO POR SERVICIO

SERVICIOS	%	PUNTO EQUILIBRIO POR SERVICIOS	PRECIO VENTA POR SERVICIO	PUNTO DE EQUILIBRIO EN DOLARES
Caminatas	22%	346	20,00	6.913,87
Paseos en bicicleta	28%	432	25,00	10.802,93
Cabalgatas	39%	605	35,00	21.173,74
Paseos en bote	11%	173	10,00	1.728,47
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>1556</b>	<b>90,00</b>	<b>40.619,01</b>

Elaborado por: Gabriel Romero

## RESUMEN DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA

**Cuadro N° 38**

### RESUMEN DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA

EVALUACION FINANCIERA	CRITERIO DE EVALUACION	VALOR	RESULTADO
TRM=		12,65%	
VAN=	VAN>0	17092,98	ACEPTABLE
TIR%	TIR>TRM	38,714%	ACEPTABLE

Elaborado por: Gabriel Romero

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA ADMINISTRATIVA**

#### **MISIÓN**

El Centro de Servicios Turísticos vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura ofrece realizar recorridos de aventura por el cantón, mediante caminatas de larga duración, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna mostrando a los turistas nacionales y extranjeros la riqueza natural que posee Cotacachi y sus alrededores.

#### **VISIÓN**

El Centro de Servicios Turísticos vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura se convertirá en una opción turística de propios y extraños, caracterizándose por la seguridad en la atención prestada por el personal capacitado de la Cruz Roja de Imbabura.

#### **OBJETIVOS**

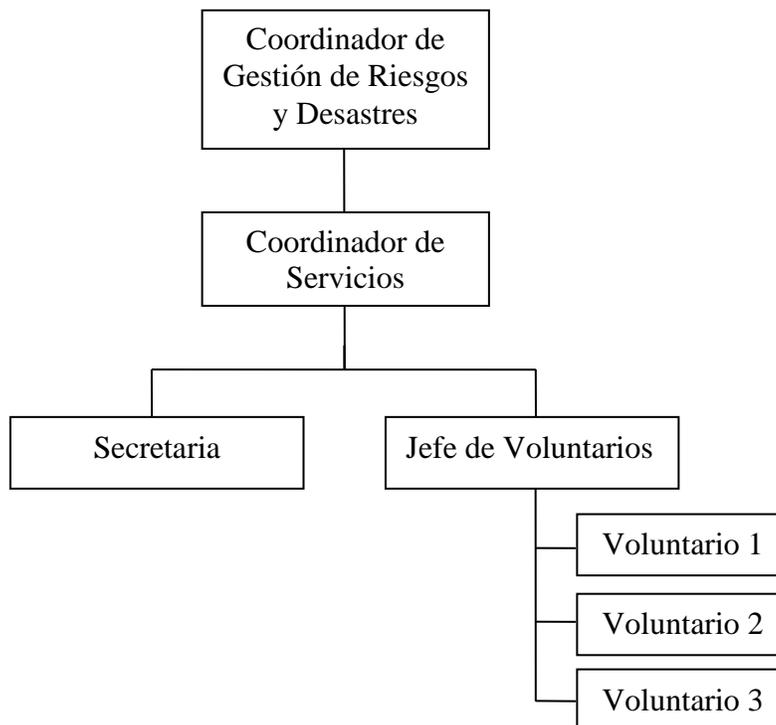
- Generar el espacio para que los voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura frecuentemente pongan en práctica los conocimientos adquiridos y contribuir con el progreso del sector turístico de la provincia y del país.
- Satisfacer las necesidades de los turistas, brindándoles un nivel de seguridad apropiado al realizar actividades turísticas con voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.
- Rescatar el aspecto natural del cantón mediante recorridos de aventura: caminatas de larga duración, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna.
- Ser competitivos en cuanto a la seguridad del servicio.

## POLÍTICAS

- Ofrecer servicios turísticos de recreación a turistas nacionales y extranjeros con el personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.
- Establecer convenios con agencias de viajes, hoteles y empresas que puedan requerir el servicio.
- Participar en ferias y eventos turísticos para promocionar el servicio.
- Crear condiciones favorables para que los turistas cumplan sus expectativas con el servicio y se conviertan en agentes multiplicadores.

## ORGANIGRAMA

**GRÁFICO N° 2**



## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **COORDINADOR DE SERVICIOS**

#### **Perfil:**

- Egresado en Administración de Empresas o Administración Turística.
- Experiencia 2 años en cargos similares.
- Conocimientos.
- Edad 28 a 32 años.
- Capacidad para relacionarse, innovación, creatividad, manejo de grupos.
- Buena presencia, relaciones humanas, disponibilidad tiempo completo.

#### **Funciones:**

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas planteados por el Centro de Servicios Turísticos.
- Evaluar el trabajo que desempeña cada uno de los integrantes del Centro de Servicios Turísticos.
- Establecer contacto con el cliente para ofrecer los servicios.
- Evaluar los resultados económicos del Centro de Servicios Turísticos dentro de un período corto.
- Buscar nichos de mercado para incrementar el volumen de ventas.
- Buscar nuevos fuentes de financiamiento, planificar los aspectos financieros de operaciones en base a las proyecciones de ventas y costos.
- Presentar a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura un informe trimestral sobre los resultados obtenidos.
- Aprobar erogaciones para la adquisición de productos y servicios.

- Establecer y mantener relaciones comerciales con las agencias de viajes, hoteles y turistas.
- Mantener la comunicación directa con la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.
- Proporcionar información para la actualización en los medios de comunicación (página web, radio, televisión y prensa).

## **SECRETARIA**

### **Perfil:**

- Tecnología en secretariado, contabilidad o administración.
- Conocimientos de básicos de contabilidad, tributación, Microsoft office.
- Buena presencia, relaciones humanas, disponibilidad tiempo completo.
- Experiencia en cargos similares 2 años.
- Edad 22 a 25 años

### **Funciones:**

- Recibir los ingresos diarios de los servicios.
- Verificar que los fondos coincidan con el total reportado.
- Depositar el efectivo recibido en el banco.
- Manejar un fondo de caja.
- Receptar reservaciones vía telefónica.
- Manejar la correspondencia virtual y física.
- Registrar las transacciones diarias para tener un control adecuado de gastos e ingresos que genera la actividad económica del Centro de Servicios Turísticos.
- Remitir la información económica al departamento contable de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

## **JEFE DE VOLUNTARIOS**

### **Perfil:**

- Ser voluntario activo.
- Experiencia en manejo de grupos.
- Conocimiento en primeros auxilios básicos, atención pre hospitalaria, rescate acuático, media montaña vertical.
- Capacitados en búsqueda y rescate.
- Edad de 25 años en adelante.

### **Funciones:**

- Establecer y mantener la comunicación con los jefes de los programas de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura para la movilización de los voluntarios.
- Organizar a los voluntarios de acuerdo a las reservaciones y servicios contratados.
- Supervisar que se lleven a cabo las normas de seguridad en la prestación de los servicios.
- Organizar con el coordinador los recorridos turísticos.
- Monitorear el cumplimiento de los servicios turísticos.
- Facilitar la ejecución del servicio dotando de los equipos y accesorios necesarios.
- Entregar memorias fotográficas a los turistas.
- Organizar el mantenimiento de los equipos y accesorios.
- Proporcionar información de la ejecución de los servicios al coordinador para la toma de decisiones.

## **VOLUNTARIOS**

### **Perfil:**

- Mínimo ser bachiller.
- Conocimiento en primeros auxilios básicos, atención pre hospitalaria,

rescate acuático, media montaña vertical.

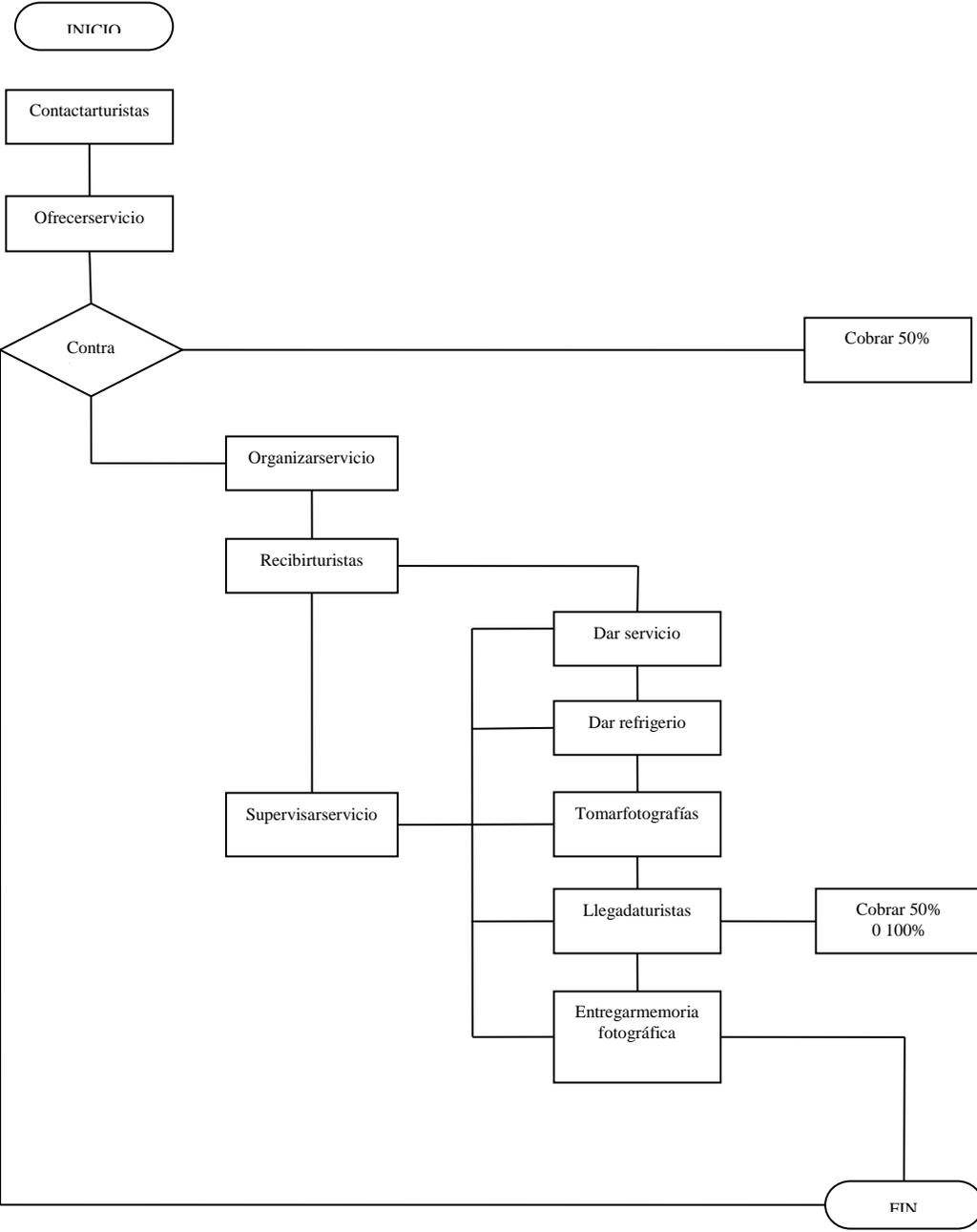
- Capacitados en búsqueda y rescate.
- Edad de 22 a 30 años.

**Funciones:**

- Utilizar y cuidar los equipos y accesorios.
- Realizar el mantenimiento de los equipos y accesorios.
- Realizar los recorridos programados para los turistas.
- Entregar el refrigerio a los turistas.
- Realizar la memoria fotográfica en cada servicio contratado por los turistas.
- Aplicar los procedimientos de seguridad.
- Mantener comunicación constante con el jefe de voluntarios especialmente durante la ejecución del servicio turístico.
- Presentar un informe después de cada recorrido terminado a su jefe inmediato.

FLUJOGRAMA DE SERVICIO

GRÁFICO N° 3



## **CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA**

En el presente Código se ha procurado recopilar y actualizar de manera concisa y sistemática las directrices y el espíritu que deben guiar a quienes asuman y comparten las responsabilidades del Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Junta Provincial de la Cruz Roja.

Este documento se basa en el Código de Ética que rige y se encuentra vigente en la Cruz Roja, será aplicado por todo el personal que labore en el Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Junta Provincial de la Cruz Roja; sin querer decir que éste reemplace al Código de Ética general.

El mismo que ayudará a poner énfasis en la ética y la preparación del personal en el plano profesional, así como a fomentar en ellos el espíritu de servicio.

### **1. DEFINICIÓN DEL VOLUNTARIO**

Los voluntarios son personas que trascienden los límites de su empleo remunerado y de sus responsabilidades normales para aportar su contribución de diversas maneras sin esperar recibir a cambio ningún beneficio ni recompensa, convencidos que su actividad es útil para la comunidad y positiva para ellos mismos.

### **2. PERSONAL CONTRATADO**

El personal contratado es aquel que presta sus servicios lícitos y personales en la Cruz Roja Ecuatoriana, bajo un contrato de trabajo o prestación de servicios, y que depende directamente del Presidente de cada Junta Provincial.

### 3. LOS SIETE PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA

Todo voluntario tiene la obligación de actuar de acuerdo con los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja tal como fueron proclamados en 1965 por la XX Conferencia Internacional de la Cruz Roja en Viena y según figuran en los Estatutos revisados en Ginebra en 1986, en ocasión de la XXV Conferencia Internacional de la Cruz Roja:

- **Humanidad** El Movimiento Internacional de la Cruz Roja, ha dado nacimiento a la preocupación de prestar auxilio sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla; se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.
- **Imparcialidad** No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.
- **Neutralidad** Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.
- **Independencia** El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las

leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

- **Carácter Voluntario** Es un Movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.
- **Unidad** En cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja, debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.
- **Universalidad** El Movimiento Internacional de la Cruz Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

#### **4. RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES**

Todo trabajador tiene responsabilidades con respecto al Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Junta Provincial de la Cruz Roja en la que ha elegido trabajar y con respecto a quienes presta su ayuda.

Indicamos aquí algunas de ellas con la esperanza que faciliten la comprensión por parte de unos y otros.

- Tener presente que cuando se trabaja para la Cruz Roja se asume la representación del Movimiento y de sus ideales.
- Familiarizarse con el Código de Ética, los Principios Fundamentales y la concepción del trabajo conforme a la filosofía de la Cruz Roja.
- Estar atento en todo momento a las necesidades de los turistas.

- Ser realista acerca de la disponibilidad y las limitaciones de cada voluntario para los diferentes recorridos.
- Tratar de prestar el servicio al nivel que corresponde a su capacidad personal pero ser flexible y perseverante para llevar a cabo la tarea que se le haya asignado.
- Saber proporcionar retroinformación y evaluación sobre las tareas realizadas.
- Tratar de fortalecer la Sociedad Nacional para la que trabaja, informándose para ello debidamente de sus metas, objetivos y sistemas de actuación.
- Tratar de ser positivo y entusiasta en la ejecución del trabajo.
- Establecer relaciones positivas con sus compañeros de trabajo, mejorando la comunicación y teniendo en cuenta la importancia de la interacción.

## **5. OPORTUNIDADES PARA LOS TRABAJADORES**

Hay muchas oportunidades para los trabajadores dentro de la amplia gama de servicios y actividades que lleva a cabo la Cruz Roja en todo el mundo.

Mencionaremos a continuación varias que pueden considerarse particularmente idóneas. Por supuesto, algunas de ellas son más accesibles que otras.

- Ofrecer sus conocimientos prácticos y sus aptitudes en provecho del Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Junta Provincial de la Cruz Roja de Imbabura.
- Aprender y desarrollar nuevas aptitudes y conocimientos para que sean puestas y aplicadas en el Centro de Servicios Turísticos Vinculado a la Junta Provincial de la Cruz Roja de Imbabura.
- Participar en cursos que favorezcan el desarrollo personal (orientación o formación).
- Tener la posibilidad de elegir libremente las tareas entre una serie de servicios disponibles y comprobar por sí mismo en qué sector de actividades puede ser más útil y sentirse mejor integrado, ya sea en las cabalgatas, paseos en bote, caminatas, y paseos en bicicleta.
- Participar activamente en la resolución de problemas.

## **6. QUÉ ES LO QUE NO DEBE HACER LOS TRABAJADORES**

- Comprometer los recursos de la Cruz Roja sin haber sido autorizado previamente.
- Obtener indebidamente provecho personal del puesto que ocupe en la Cruz Roja.
- Aprovecharse de su condición para efectuar transacciones privadas o ventas que le puedan aportar beneficios a él mismo o a otras personas.

# **REGLAMENTO INTERNO PARA EL PERSONAL DE EL CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA**

## **REGLAMENTO INTERNO CAPÍTULO I DE LOS FINES Y ALCANCES**

**Artículo1.-** El presente Reglamento Interno establece normas genéricas de comportamiento, que deben observar todos los miembros del CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA, con la finalidad de mantener y fomentar la comprensión y unión entre todos, salvaguardando el orden institucional y disciplinario.

**Artículo2.-** Todo miembro del CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA debe conocer el contenido del presente Reglamento, y por tanto tiene derecho y obligación de poseer un ejemplar, que se encuentre vigente; para su cumplimiento.

## **CAPÍTULO II COMISIÓN DE DISCIPLINA**

**Artículo 3.-** El encargado de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA y salvaguardar el orden institucional y disciplinario será el Coordinador de GESTIÓN DE RIESGOS.

**Artículo4.-** La Comisión de Disciplina queda constituida una vez que sus miembros son elegidos por la Directiva, emitiéndose el acuerdo correspondiente, los mismos que son juramentados.

**Artículo5.-** Son funciones y atribuciones de la Comisión de Disciplina:

- Velar por la buena marcha, organización, orden institucional y disciplinario dentro del CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE IMBABURA o cuando se actúa en representación de él, así como de su prestigio.
- Cumplir y hacer cumplir todas las disposiciones.
- Proponer la sanción o exclusión de los miembros.

**Artículo6.- Sanciones por faltas graves:** Se acogerán a lo que está estipulado en Reglamento Interno de la Cruz Roja Ecuatoriana.

### **CAPÍTULO III DEL ORDEN INSTITUCIONAL Y DISCIPLINARIO**

**Artículo7.-** El CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA está orientado a los fines debidamente especificados en el Reglamento General de la Cruz Roja.

**Artículo8.-** Todos los miembros del CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA

DE IMBABURA deben contribuir en todo momento a alcanzar el logro de los fines establecidos, y en especial fomentar y difundir los principios que rigen a la Cruz Roja.

**Artículo 9.**-Todos los miembros deben cumplir estrictamente todas las disposiciones y Reglamentos, así como acatar todas las resoluciones y acuerdos.

**Artículo10.**-Todos los miembros deben lealtad al CENTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADO A LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA, por lo que no pueden pertenecer o representar a entidades que realicen actividades similares.

#### **CAPÍTULO IV DISPOSICIÓN GENERAL Y TRANSITORIAS**

**Artículo11.**-El Directorio Nacional de Cruz Roja Ecuatoriana dictará cuantas resoluciones y disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo del Reglamento General, dando cuenta de su contenido a las Juntas Provinciales.

**Artículo12.**-Se derogan todas las normas de régimen interno de igual o inferior rango a este Reglamento, en cuanto se opongan a las mismas.

**Artículo13.**-El presente Reglamento entrará en vigencia el día siguiente a su aprobación por el Consejo Directivo de la Junta Provincial de Imbabura.

**Artículo14.**-El presente texto deberá ser aprobado por el Consejo Directivo de la Junta Provincial de Imbabura en sesión ordinaria.

**Artículo15.-** Cualquier caso no contemplado en el presente Reglamento será resuelto por el Consejo Directivo de la Junta Provincial de Imbabura, debiendo dar cuenta a los miembros.

### **ASPECTOS LEGALES.**

El Centro de Servicios Turísticos al estar vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura con la finalidad de dar solución a la problemática de subutilización del recurso material y humano, utilizando equipos y voluntarios de la junta para el desarrollo de sus actividades, estará sujeto administrativa y económicamente a la misma, debiendo con su gestión alcanzar los objetivos de su creación.

Por tanto este centro no necesita representación jurídica individual, cabe mencionar que en el futuro dependiendo del crecimiento de esta actividad podría necesitarse la independencia jurídica, para lo cual se realizarán los trámites legales acorde a las leyes vigentes en ese momento.

### **TRÁMITES Y REQUISITOS**

Actualmente los trámites necesarios para el inicio de actividades del Centro de Servicios Turísticos son:

#### **A. APROBACIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA JUNTA PROVINCIAL DE IMBABURA.**

Se requiere convocar al Consejo a una reunión para presentar la propuesta de creación de un Centro de Servicios Turísticos, quienes luego de analizarla e incluso realizar modificaciones y recomendaciones aprobarán la creación del centro.

## **B. ACTUALIZACIÓN DEL RUC**

- Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal.
- Fotocopia del nombramiento del representante legal.
- Fotocopia y original de un servicio básico (agua, luz, teléfono) de los tres últimos meses.
- Formulario 01-B.

## **C. OBTENCIÓN DE PATENTES Y PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO**

Para poner en funcionamiento el Centro de Servicios Turísticos no se requiere obtener la Patente Municipal ni el Permiso de Funcionamiento ya que la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura tiene Registro Único de Contribuyentes por actividades de asistencia social mas no comercial, de manera que así ejecute esta actividad vinculada al turismo no requiere de la patente respectiva ya que los recursos obtenidos por esta actividad de autogestión estarán destinados a la asistencia social.

De todas formas se detalla a continuación los requisitos que una sociedad económica necesita para su inscripción en el registro de sus actividades.

- Fotocopia del nombramiento del representante legal.
- Fotocopia de la cédula de identidad y certificado de votación, en la que se incluirá los datos personales del representante legal: dirección domiciliaria, número telefónico convencional del domicilio y el número del celular.
- Nombre completo del dueño de casa donde funciona la actividad económica, este requisito es usado para identificar el predio donde funciona la actividad económica.

- Certificación del contador del capital de operación con el que inicia la actividad económica.

#### **D. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

Teniendo en cuenta los perfiles sugeridos, Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura iniciará el proceso de convocatoria, selección y contratación del personal más idóneo para conformar el equipo de trabajo del Centro de Servicios Turísticos, concluyendo con la legalización de los contratos en el Ministerio de Relaciones Laborales y la respectiva afiliación al seguro social.

#### **F. APERTURA DE LA CUENTA BANCARIA**

Habitualmente la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura mantiene sus relaciones bancarias con el Banco de Guayaquil y el Banco del Pichincha donde se necesitan los siguientes requisitos.

- Fotocopia del nombramiento del representante legal.
- Fotocopia de la cédula de identidad y certificado de votación.
- Fotocopia del RUC.
- Llenar la solicitud de apertura de la cuenta.
- Registrar las firmas conjuntas.
- Referencias bancarias.

#### **OTROS REQUISITOS**

Cabe mencionar que existen aspectos que cualquier tipo de empresa turística debe dar cumplimiento como es el permiso de operación para trabajar con turistas, mas por tratarse de una institución de carácter social sin fin de lucro no requiere dicho permiso. De ser el caso futuro en el cual las actividades se hayan incrementado y consolidado se podría constituir una

empresa turística independiente con su propia personería jurídica y por tanto con sus propias obligaciones y derechos.

## CAPÍTULO VII IMPACTOS

### IMPACTOS

La creación de un centro de Servicio Turísticos vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura incide principalmente en seis aspectos: institucional, turístico, cultural, socio-económico, educativo y ecológico.

### PONDERACIÓN DE IMPACTOS

**Cuadro N° 39**  
**MATRIZ DE IMPACTOS**

-3	-2	-1	0	1	2	3
IMPACTO Negativo alto	IMPACTO Negativo Medio	IMPACTO Negativo	SIN IMPACTO Permanece	IMPACTO Positivo	IMPACTO Positivo Medio	IMPACTO Positivo alto
NEGATIVO				POSITIVO		

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS INSTITUCIONAL

Cuadro N° 40

### MATRIZ DE IMPACTO INSTITUCIONAL

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Fortalecimiento y desarrollo						X		
Imagen institucional							x	
conocimientos y capacidades del personal							x	
Participación de los voluntarios							x	
Utilización de equipos							x	
<b>TOTAL</b>						2	12	
<b>SUMATORIA</b>							14	
<b>FORMULA</b>							14/5	
<b>IMPACTO</b>							2,80	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

Este proyecto tiene un impacto Institucional de 2.80 positivo medio, ya que la imagen institucional será uno de los principales aspectos que se incrementará con la ejecución de este proyecto, además el fortalecimiento y desarrollo de la institución a través del aprovechamiento de capacidades, conocimientos y destrezas del personal voluntario que forma parte de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

Indudablemente por la participación de los voluntarios y la utilización de los equipos que están siendo subutilizados en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura, dando así una alternativa para solucionar la problemática encontrada dentro de la Cruz Roja de Imbabura.

## TURÍSTICO

**Cuadro N° 41**  
**MATRIZ DE IMPACTO TURISTICO**

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Llegada de turistas						x		
Oferta Turística						x		
Promoción turística del cantón						x		
Uso de recursos naturales							x	
<b>TOTAL</b>						6	3	
<b>SUMATORIA</b>							9	
<b>FORMULA</b>							9/4	
<b>IMPACTO</b>							2,25	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

El impacto Turístico de este proyecto es de 2.25 positivo medio, ya que por las características del servicio se puede considerar un incremento en la llegada de turistas; así como también en el reconocimiento del cantón Cotacachi por su riqueza natural que se promocionará a través del turista que ya disfrute del servicio.

Indudablemente en el mejoramiento de la oferta turística por ser una propuesta diferente debido a que el servicio será realizado por personal voluntario capacitado de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura quienes aprovecharán los espacios naturales que posee el cantón para satisfacer las necesidades del turista, considerando su disponibilidad de tiempo.

## CULTURAL

**Cuadro N° 42**  
**MATRIZ DE IMPACTO CULTURAL**

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3
Aculturación			X				
Fortalecimiento de costumbres y tradiciones					x		
Protección de identidad						X	
<b>TOTAL</b>			-1		1	2	
<b>SUMATORIA</b>				2			
<b>FORMULA</b>				2/3			
<b>IMPACTO</b>				0,67			

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

El impacto cultural de este proyecto es de 0.67 positivo debido a que el proyecto no tiene relación directa con el rescate y fortalecimiento de manifestaciones culturales como música, danza y comida típica del cantón Cotacachi.

No tiene mayor incidencia en mantener presente la identidad del pueblo cotacacheño, ya que la base del proyecto es ofrecer servicios turísticos relacionados con recorridos de aventura indicando los sectores naturales que posee el cantón, mas no la diversidad cultural del mismo.

## SOCIO-ECONÓMICO

Cuadro N° 43

### MATRIZ DE IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3
Mejoramiento de ingresos						x	
Generación de empleo					x		
Autogestión							x
Efecto multiplicador						x	
<b>TOTAL</b>					1	4	3
<b>SUMATORIA</b>					8		
<b>FORMULA</b>					8/4		
<b>IMPACTO</b>					2,00		

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

La incidencia de este proyecto en el aspecto socio-económico es de 2 positivo medio ya que contribuirá favorablemente en la generación de recursos económicos que podrán ser empleados en el desarrollo y crecimiento institucional a través de la autogestión. Así también el empleo es otro de los factores que se incrementa con la implementación de este proyecto especialmente en la zona que se ubique; agencias de viaje y otros proveedores recibirán sus beneficios por los bienes y servicios que oferten.

## EDUCATIVO

Cuadro N° 44

### MATRIZ DE IMPACTO EDUCATIVO

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3
Compartir conocimientos						x	
Difusión lugares turísticos naturales							x
Enseñar manifestaciones culturales				x			
Formación turística de voluntarios							x
<b>TOTAL</b>				0		2	6
<b>SUMATORIA</b>				8			
<b>FORMULA</b>				8/4			
<b>IMPACTO</b>				2,00			

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

Se generará un impacto educativo de 2.00 positivo medio, debido a que el personal voluntario participante tendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación como voluntarios; cabe mencionar que por la relación turística que tiene este proyecto se genera la necesidad que los voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura estén capacitados en temas turísticos, lo que conlleva al aprendizaje en estos temas.

El aspecto educativo se presenta también ya que los voluntarios van a dar a conocer los lugares turísticos y culturales que posee el cantón Cotacachi.

## ECOLÓGICO

Cuadro N° 45

### MATRIZ DE IMPACTO ECOLÓGICO

ASPECTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3
Protección y cuidado del medio ambiente					X		
Contacto con la naturaleza							x
Difundir el entorno natural del cantón						x	
Fortalecimiento de las rutas naturales						x	
<b>TOTAL</b>					1	4	3
<b>SUMATORIA</b>					8		
<b>FORMULA</b>					8/4		
<b>IMPACTO</b>					2,00		

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

Debido a ser un proyecto que tiene vinculación con el turismo, tendrá una influencia de 2.00 positivo medio en el aspecto ecológico, la influencia en la protección y cuidado del medio ambiente no es muy significativa debido a que tanto el personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura como los turistas estarán en contacto directo con la naturaleza del cantón, ya que el entorno natural es la principal herramienta para el funcionamiento del centro de servicios turísticos, el mismo que deberá fortalecer y mejorar las rutas naturales existentes para la prestación del servicio.

## RESUMEN DE IMPACTOS

Cuadro N° 46

### MATRIZ DE RESUMEN DE IMPACTOS

IMPACTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3	
INSTITUCIONAL							X	
TURISTICO						X		
CULTURAL						X		
SOCIO-ECONOMICO						X		
EDUCATIVO						X		
ECOLOGICO						X		
<b>TOTAL</b>						10	3	
<b>SUMATORIA</b>							13	
<b>FORMULA</b>							13/6	
<b>NIVEL DE IMPACTO</b>							2,17	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Gabriel Romero

Se puede evidenciar que la creación de un Centro de Servicios Turísticos vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura tiene una incidencia de 2.17 positivo medio en los aspectos turísticos, cultural, socio-económico, educativo y ecológico que fueron detallados anteriormente, de donde se puede resaltar el mejoramiento de la oferta de servicios turísticos en atención a los requerimientos del turista tanto nacional como extranjero expresados en el análisis de las encuestas, así también el aspecto institucional en donde se evidencia que los conocimientos, capacidades y equipos del personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura pueden ser utilizados plenamente en la prestación del servicio sin dejar de lado la atención de emergencias, mostrando así una mejor organización en la conformación de los grupos para poder realizar las dos actividades.

## CONCLUSIONES

- El personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura y los equipos que ellos emplean, se encuentran subutilizados debido a que las emergencias o desastres no son permanentes, es decir su existencia está sujeta a hechos que pueden darse o no.
- Los voluntarios de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura tienen preparación en malla básica (conocimientos generales de inicio de la Cruz Roja misión, visión) y malla específica por programa (primeros auxilios básicos, atención pre hospitalaria, rescate acuático, media montaña, vertical), pero no tienen una formación turística.
- Los turistas nacionales están atraídos en su mayor parte por las artesanías de cuero por lo que llegan al centro de Cotacachi; mientras los extranjeros atraídos por el paisaje disfrutan del entorno natural y de la convivencia comunitaria.
- La oferta de servicios turísticos en Cotacachi también incluye actividades manejadas informalmente, es decir por personas particulares que no pertenecen a empresas constituidas o en ocasiones pertenecen a organizaciones comunitarias quienes organizan caminatas, paseos en bicicleta y en bote.
- El turista nacional y extranjero está interesado en disfrutar del servicio ofrecido por voluntarios de la Cruz Roja por el nivel de seguridad que estos garantizan.

- Una vez realizado el estudio económico se establece la factibilidad para la creación del Centro de Servicios Turísticos vinculado a la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.
- El principal impacto que genera la creación del Centro de Servicios Turísticos es Institucional ya que contribuye a la plena utilización de equipos y del personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

## RECOMENDACIONES

- Apoyar el análisis y la ejecución de alternativas que permitan la ocupación plena del personal voluntario y la utilización de sus equipos.
- Impulsar capacitaciones en temas básicos de turismo al personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura que se encuentre vinculado con el Centro de servicios Turísticos.
- Satisfacer las necesidades y preferencias de los turistas nacionales y extranjeros, estableciendo un equilibrio en el ofrecimiento del servicio, al realizar también cortos recorridos por el centro de la ciudad.
- Apoyar la creación del Centro de Servicios Turísticos debido a que se cuenta con el personal idóneo para brindar mayor seguridad en la ejecución del servicio.
- Aprovechar la expectativa de los turistas para ejecutar el servicio con el personal voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.
- Fortalecer cualquier iniciativa turística para mejorar la oferta turística en Cotacachi.
- Se sugiere ejecutar esta iniciativa de servicio puesto que atiende las expectativas del turista y a la vez genera ingresos para la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

## BIBLIOGRAFIA

BÁEZ, Sara (2010) Cotacahi Editorial Abya- Yala Segunda Edición, Ecuador

BARAJAS, Alberto (2008) Finanzas para no Financistas Editorial Javeriana Cuarta Edición. Bogotá Colombia.

CASTRO Q, Renato (2007) Elementos del Turismo Editorial Universidad Estatal a Distancia Cuarta Edición. San José de Costa Rica.

DEL ALCÁZAR M, Benjamín (2009) Los Canales de Distribución en el Sector Turístico ESIC Editorial, Madrid España.

DE LA TORRE P, Oscar El Turismo Fondo de Cultura Económica Segunda Edición. México.

FIGUEROA M, Vernor (2008) Aplicaciones Prácticas de las NIIF Editorial Tecnológica de Costa Rica, Segunda Edición. Costa Rica.

LEVY H, Luis (2009) Reestructuración Integral de las Empresas como Base de la Supervivencia Ediciones Fiscales Isef, Segunda Edición. México.

LUDEVID, Manuel (2004) Como Crear su Propia Empresa Marcombo S.A Segunda Edición. Barcelona España.

MELGOSA, Francisco (2008) Códigos de Turismo Editorial La Ley. Madrid España.

SAPAG, Nassir (2008) Preparación y Evaluación de Proyectos McGraw-Hill  
Cuarta Edición. México.

TERMES, Rafael (2001) Inversión y Coste de Capital McGraw-Hill, Primera  
Edición. Madrid España.

ZAPATA S, Pedro (2011) Contabilidad General Corporación Edi-Ábaco  
Séptima Edición. Ecuador.

## LINCOGRAFÍA

[www.cuzroja.org.ec](http://www.cuzroja.org.ec)

[www.cuzrojaimbabura.com](http://www.cuzrojaimbabura.com)

[www.imbaburaturismo.gob.ec](http://www.imbaburaturismo.gob.ec)

[www.vivecuador.com](http://www.vivecuador.com)

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

[www.lideres.com](http://www.lideres.com)

ANEXOS



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANEXO 1

## ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

OBJETIVO: Determinar la demanda de servicios recreativos en el cantón Cotacachi.

- Para responder las siguientes preguntas, en el caso que corresponda, escoja una sola respuesta y marque con una X.

1. De dónde viene?

---

2. Por qué visita Cotacachi?

- Turismo
- Trabajo
- Estudio
- Negocios

3. Con qué frecuencia visita Cotacachi?

- Cada fin de semana
- Cada año
- Cada feriado

4. Qué lugares prefiere visitar de Cotacachi?

- Laguna de Cuicocha
- Valle de Intag
- Laguna de Piñan
- Reserva Cotacachi Cayapas
- Centro de la ciudad

5. Por cuánto tiempo permanece en Cotacachi?
- a. Menos de una semana
  - b. Una semana
  - c. Más de una semana
6. Qué es lo que más le gusta de Cotacachi?
- a. Gente
  - b. Gastronomía
  - c. Artesanías
  - d. Paisajes
7. Le gustaría disfrutar de recorridos de aventura, mediante caminatas, paseos en bicicleta, cabalgatas y paseos en bote alrededor de la laguna?
- a. Sí
  - b. No

Porque\_\_\_\_\_

8. Estaría de acuerdo que los servicios mencionados anteriormente estén a cargo de personal voluntario capacitado de la Cruz Roja?
- a. Sí
  - b. No

Porque\_\_\_\_\_

9. Qué característica considera usted es la más importante para el funcionamiento del Centro de Servicios Recreativos?
- a. Organización legalmente establecida
  - b. Servicio de calidad
  - c. Personal capacitado
  - d. Seguridades
  - e. Precios aptos para todo público

10. Hasta cuánto pagaría por este servicio?

- a. Menos de diez dólares
- b. Diez dólares
- c. Más de diez dólares



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANEXO 2

## ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAL DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA JUNTA PROVINCIAL DE IMBABURA

OBJETIVO: Identificar la utilización de los recursos humano y material del Programa de Socorros de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Imbabura.

1. Con cuánto personal voluntario se cuenta?

---

2. De dónde provienen los recursos?

---

3. En qué áreas están capacitados?

---

4. Para qué están preparados?

---

5. Dónde ponen en práctica sus conocimientos?

---

6.Cuál es el lugar de entrenamiento?

7. Qué tiempo tienen para realizar las actividades?

---

8. Con qué frecuencia son las emergencias?

---

9. Cómo se fijan los turnos?

---

10. Con qué equipos cuentan para realizar los socorros?

---

11. Cuántas personas intervienen en las actividades de socorro?

---



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ANEXO 3**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LOS CENTROS  
QUE OFRECEN SERVICIOS DE RECREACIÓN TURÍSTICA EN  
EL CANTÓN COTACACHI**

OBJETIVO: Identificar la situación actual de los centros que ofrecen servicios de recreación turística en el cantón Cotacachi.

1. Qué servicios ofrece?

---

2. Cuánto cobra por ellos?

---

3. Con qué equipos cuenta para dar el servicio al cliente?

---

4. Quiénes hacen más uso de sus servicios, turistas nacionales o extranjeros?

---

5. Cuál cree es la razón?

---

6. Cómo contacta a los turistas?

---

7. Qué actividades que se desarrollan en el cantón, piensa que más le atraen a los turistas?

---

8. Cuáles son las temporadas de mayor concurrencia nacional y extranjera?

---

9. Cómo mantiene su negocio en temporadas bajas?

---

10. Cuántos empleados tiene, qué actividades realizan?

---

11. Quiénes considera sus mayores competidores y dónde se ubican?

---

12. Qué dificultades ha tenido en su negocio?

---

13. Qué cree indispensable mejorar en su negocio?

---

14. Aproximadamente, cuántas personas hacen uso de sus servicios en el mes?

---