

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
USFQ**

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

**Diseño, arquitectura y desarrollo de la Hostería “Ruta de los
Volcanes” en Sangolquí, Ecuador**

Sara Moreno Garzón

Hospitalidad y Hotelería

**Trabajo de fin de carrera presentado como requisito
para la obtención del título de
Licenciado en Hospitalidad y Hotelería**

Quito, 3 de mayo de 2022

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

**HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

**Diseño, arquitectura y desarrollo de la Hostería “Ruta de los
Volcanes” en Sangolquí, Ecuador**

Sara Moreno Garzón

Nombre del profesor, Título académico

Paulina Endara Pallasco, M.Sc.

Quito, 3 de mayo de 2022

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombres y apellidos: Sara Moreno Garzón

Código: 00210278

Cédula de identidad: PAG590717

Lugar y fecha: Quito, 3 de mayo de 2022

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en. <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on. <http://bit.ly/COPETHeses>.

RESUMEN

En el siguiente proyecto se presentará el diseño, arquitectura y desarrollo de la Hostería “Ruta de los Volcanes”, una hostería upscale ubicada en el Barrio San Fernando a 15 minutos de Sangolquí en el Valle de los Chillos. El diseño de las instalaciones y habitaciones se va a ver reflejado en planos en donde se detallarán los diferentes pisos en donde los huéspedes podrán circular. Por otro lado, se ha realizado un análisis del vecindario para conocer la competencia y para familiarizarnos con todo lo que nos rodea y así poder acoplarnos a las necesidades de los huéspedes. De esta manera, en el desarrollo se mencionan los servicios y actividades que se van a ofrecer dentro y fuera de la hostería. Adicionalmente, como estrategia de marketing se realizará un marketing mix para poder llegar a nuestros huéspedes tanto nacionales como internacionales. Finalmente, detallaremos el presupuesto a invertir para el desarrollo de este proyecto.

Palabras Clave

Hostería, San Fernando, Sangolquí, diseño, arquitectura, desarrollo, marketing, servicios

ABSTRACT

The following project will present the design, architecture and development of the “Ruta de los Volcanes” hostel, an Upscale hostel located in San Fernando neighborhood, 15 minutes from Sangolquí in the Valle de los Chillos. The design of the facilities and rooms will be reflected in plans detailing the different floors where guests will be able to circulate. On the other hand, an analysis of the neighborhood has been carried out to know the competition and to become familiar with everything that surrounds us and thus be able to adapt to the needs of the guests. In this way, the development will mention about the services and activities that are going to be offered inside and outside the hostel. Additionally, as a marketing strategy, a marketing mix will be carried out in order to reach our national and international guests. Finally, we will detail the budget to invest for the development of this project.

Key Words

Hostel, San Fernando, Sangolquí, design, architecture, development, marketing, services

AGRADECIMIENTOS

Dentro de nuestro recorrido como estudiantes en la Universidad San Francisco de Quito en estos 4 años, agradecemos la oportunidad de crecer y formarnos como profesionales en la industria de la hospitalidad y hotelería con la ayuda y apoyo de profesores, amigos y familiares.

Agradecemos a nuestra tutora, Paulina Endara, por guiarnos en todo el transcurso de nuestro proyecto de titulación y por brindarnos en todo momento apoyo, tiempo y compartirnos su conocimiento y experiencia en el ámbito para lograr desarrollar el trabajo de la mejor manera.

Un agradecimiento especial a Alfredo Moreno Prieto, por su tiempo, dedicación y por ser una parte esencial en el desarrollo del diseño de los planos arquitectónicos de la “Hostería Ruta de los Volcanes”.

Finalmente, queremos agradecer a nuestras familias en especial a nuestros padres que gran parte de este logro ha sido por su apoyo incondicional, la confianza que han puesto siempre en nosotras durante toda nuestra vida universitaria y su compañía en todo este proceso de formación. Asimismo, agradecemos a Dios por estar siempre presente, guiarnos e iluminarnos en todo este recorrido; dándonos esa fuerza para luchar en todas las adversidades y no darnos por vencidas.

Contenido

INTRODUCCIÓN	14
Objetivo Principal	14
Objetivos Secundarios	15
1. Concepto	15
1.1. Segmento de mercado	16
1.1.1. Acogida de grupos y familias	18
1.2. Promesa de Servicio	18
1.3. Misión	18
1.4. Visión	18
1.5. Valores	19
1.6. Propuesta de Valor	19
1.6.1. Eventos culturales	19
1.6.2. Mirador	20
1.6.3. Tienda de souvenirs	20
1.6.4. Demostración de elaboración de helados de paila con degustación	20
1.6.5. Huerto	21
1.6.6. Columpio “El Cóndor”	21
1.7. Actividades	21
1.7.1. Cabalgatas	21
1.7.2. Caminatas en senderos	22
1.7.3. Catas de cerveza artesanal	22
1.7.4. Fogatas, picnics y parrilladas	22
1.7.5. Canchas de fútbol y básquet	23
1.7.6. Bailes folklóricos y demostración de toros populares	23
1.7.7. Degustación helado de paila y demostración de su preparación	23
1.7.8. Mirador “Los Volcanes”	23
1.7.9. Visita a lugares turísticos	24
1.7.10. Actividades en el huerto y jardín	24
1.8. Experiencia del cliente	24
1.8.1. Check-in	25
1.8.2. Check-out	25
1.9. Tipo de habitaciones	26
1.9.1. Suites	26
1.9.2. King	27
1.9.3. Twin	27

2.	Análisis del vecindario.....	28
2.1.	Descripción de la propiedad.....	29
2.2.	Ubicación.....	29
2.3.	Competencia.....	30
2.4.	Servicios básicos.....	31
2.5.	Regulaciones Municipales.....	31
2.5.1.	Municipio de Rumiñahui.....	31
2.5.2.	Servicio de Rentas Internas.....	32
2.5.3.	Ministerio de Turismo (MINTUR) (Gob.ec, 2022).....	32
3.	Análisis FODA.....	32
3.1.	Fortalezas.....	32
3.2.	Oportunidades.....	33
3.3.	Debilidades.....	33
3.4.	Amenazas.....	33
4.	Diseño y arquitectura.....	33
4.1.	Moodboard.....	34
4.2.	Explicación plano general.....	34
4.3.	Programa de Espacios.....	37
4.4.	Descripción de las instalaciones.....	37
4.5.	Diagrama de relación de actividades.....	39
4.6.	Amenities.....	39
5.	Alimentos y Bebidas.....	40
5.1.	Diseño del restaurante.....	41
5.2.	Menú.....	41
6.	Estrategia de Marketing.....	42
6.1.	Marketing Mix.....	42
6.1.1.	Producto.....	42
6.1.2.	Precio (cuadro de tarifas).....	43
6.1.3.	Plaza.....	44
6.1.4.	Promoción.....	44
6.2.	Marketing Olfativo.....	45
6.3.	Canales de distribución y metabuscadores.....	46
6.4.	Programa de fidelización.....	46
7.	Estudio de penetración de mercado, market share y porcentaje de ocupación.....	47
8.	Análisis Financiero.....	48
8.1.	Presupuesto total del proyecto.....	48

9.	Conclusiones	49
10.	Bibliografía	51
11.	Anexos	52

Índice de Tablas

Tabla 1. Diagrama de relaciones.....	39
Tabla 2. Cuadro de tarifas.....	43
Tabla 3. Market Analysis “Hostería Ruta de los Volcanes”.....	47
Tabla 4. Diagrama de espacios parte 1.....	66
Tabla 5. Diagrama de espacios parte 2.....	67

Índice de Ilustración

Ilustración 1. Demanda no acomodada.....	48
--	----

Índice de Anexos

Anexo 1: Ubicación Hostería “Ruta de los Volcanes”	52
Anexo 2: Distancia desde Quito a la hostería.....	52
Anexo 3: Moodboard.....	53
Anexo 4: Ejemplo Encuesta de satisfacción.....	53
Anexo 5: PLANO: 001 A 4 - Hostería - Ruta de los volcanes (Ubicación general).....	54
Anexo 6: PLANO: 002 A 4 - Hostería - Ruta de los volcanes (Ubicación particular).....	54
Anexo 7: PLANO: 003 A 4 - Hostería - Ruta de los volcanes (Terreno actual).....	55
Anexo 8: Dimensiones terreno actual.....	55
Anexo 9: Ubicación general de los edificios de la hostería “Ruta de los Volcanes”.....	56
Anexo 10: Recepción –Cayambe.....	57
Anexo 11: Recepción cubierta.....	57
Anexo 12: Segunda planta. Restaurante – Tungurahua.....	58
Anexo 13: Detalle Cocina.....	58
Anexo 14: Tienda de Souvenirs – Tungurahua.....	59
Anexo 15: Tercera planta. Mirador – Cotopaxi.....	59
Anexo 16: Tercera planta. Cubierta mirador – Cotopaxi.....	60
Anexo 17: Hostería. Subsuelo - Lavandería y parqueadero.....	60
Anexo 18: Hostería. Primera planta - Habitaciones King y Twin.....	61
Anexo 19: Hostería. Segunda planta.....	61
Anexo 20: Hostería cubierta.....	62
Anexo 21: Detalle habitación Twin.....	62
Anexo 22: Detalle habitación King.....	63
Anexo 23: Detalle habitación Suite.....	63
Anexo 24: Hostería. Subsuelo – Lavandería.....	64
Anexo 25: Hostería. Subsuelo - Sistema de bombeo.....	64
Anexo 26: Menú.....	65
Anexo 27: Tarifa promedio.....	68
Anexo 28: Presupuesto.....	70
Anexo 29: Render Lobby.....	71
Anexo 30: Render Restaurante.....	71
Anexo 31: Render Habitación Suite.....	72
Anexo 32: Render Habitación Suite.....	72
Anexo 33: Render Balcón Suite.....	73

Anexo 34: Render Mirador.....	73
Anexo 35: Render Mirador.....	74

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se realizará el diseño, arquitectura y desarrollo de una hostería upscale ubicada en el barrio San Fernando de Sangolquí. Más adelante, se detallarán todos los puntos fundamentales del proyecto nombrado *Hostería Ruta de los Volcanes* para su adecuada construcción.

Ruta de los Volcanes es una hostería pequeña con un estilo rústico y contemporáneo, cuenta con 15 habitaciones e instalaciones aptas para salir de la rutina y desconectarse de la ciudad. El objetivo principal de nuestro concepto es enriquecer la cultura serrana ecuatoriana y que los huéspedes se sientan parte de la misma durante su estadía y así promover el turismo local a nivel nacional e internacional. Para poder cumplir con el objetivo principal, hemos estructurado varios servicios y actividades para hacer que la experiencia de los huéspedes sea gratificante y de provecho.

Para el desarrollo del proyecto propuesto, se realizó un análisis del vecindario de la zona para poder determinar las oportunidades y amenazas que se pueden presentar durante el proceso. Asimismo, reconocer las necesidades de nuestros huéspedes para cumplir sus expectativas. Además, se hizo un análisis del sitio en donde se ubicará la hostería junto con sus regulaciones municipales y sus servicios básicos.

Objetivo Principal.

Construir una hostería en la cual el diseño y arquitectura reflejan un ambiente rústico-moderno en sus instalaciones con el objetivo de que los huéspedes puedan desconectarse de la rutina, junto con la realización de diferentes actividades con la finalidad de generar una experiencia cultural ecuatoriana a turistas extranjeros y locales.

Objetivos Secundarios.

- Brindar un servicio de calidad de los huéspedes reconociendo las necesidades de cada uno para así cumplir con todas sus expectativas.
- Crear una sensación de estar como en casa a través del marketing olfativo en ciertas áreas de la hostería.
- Integrar a los huéspedes en las actividades que ofrece la hostería y de esa manera se familiaricen con la cultura serrana ecuatoriana.
- Evaluar la funcionalidad de cada área en los diferentes planos.
- Complementar la experiencia del cliente con la tienda de souvenirs en donde podrá comprar artesanías o dulces para recordar su hospedaje.
- Crear un vínculo entre los huéspedes y la hostería mediante el posteo de fotos en las redes sociales.
- Dar importancia a nuestro programa de lealtad con el objetivo de que los clientes tengan beneficios y seamos su primera opción.

1. Concepto

El concepto de esta hostería está enfocado en enriquecer la cultura de la sierra a través de la experiencia de los huéspedes durante su estadía. El objetivo es que tanto extranjeros como nacionales puedan visitarnos unos días para relajarse en la naturaleza y vivir una experiencia cultural. El barrio de San Fernando se encuentra ubicado a 54 minutos si se dirigen por la Panamericana/ Troncal de la Sierra desde el Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito, *Anexo 1*, en las afueras de la ciudad y cerca a lugares turísticos como cascadas, refugios y entre otras atracciones.

La Hostería contará con una variedad de servicios como un restaurante con temática cultural y una pequeña degustación de un postre popular de la sierra ecuatoriana, una tienda

de souvenirs para que los huéspedes puedan comprar artesanías o dulces representativos de la sierra, variedad de actividades en la naturaleza y dentro de la misma, eventos culturales como danzas, festivales, y adicional con servicio a la habitación. Por otro lado, contará con un mirador en el último piso de la primera casa en donde todos los días a las seis de la tarde se ofrecerá un bocadillo junto con una bebida caliente a cada huésped mientras disfrutan de las vistas a su alrededor junto con los atardeceres.

La decoración de la hostería será con muebles de madera para dar ese toque rústico pero contemporáneo, en cuanto a la gama de colores que vamos a usar para todo el lugar son terrosos y cálidos como son variedad de cafés, verdes, azules y terracota. La idea de toda la decoración es que los huéspedes puedan sentirse como en casa, mientras que por el otro lado las actividades y servicios que se ofrecerán conviertan en una experiencia enriquecedora e inolvidable.

1.1. Segmento de mercado

La hostería “Ruta de los volcanes” estará dirigida a un amplio sector de la sociedad. Se ha pensado y diseñado para personas que viajan por turismo cultural, para viajeros por placer, para grupos y también para familias. Teniendo en cuenta esto y comprendiendo que el turismo desde hace mucho tiempo se ha considerado que está muy unido al patrimonio y a la cultura de un país, la “*Hostería Ruta de los Volcanes*” quiere favorecer el conocimiento de la cultura serrana de Ecuador, teniendo en cuenta que para los próximos años se prevé un aumento turístico en este sentido cultural, tal como cita López: “La Organización Mundial del Turismo, estima que el turismo cultural representa cerca del 37 % del total del sector turístico y que va a tener unos crecimientos anuales de en torno al 15 %”. (López, 2016).

Se observa un aumento de la demanda de este tipo de turismo a nivel mundial, pudiéndose destacar, lo siguiente (López, 2016):

- Se ha constatado un mayor interés mundial por conocer la cultura de un determinado país que enriquece a las personas a nivel intelectual.
- Hay un elevado crecimiento en el desarrollo de industrias culturales, por tanto, se observa un aumento de los recursos culturales y de las actividades afines.
- La tecnología ayuda mucho en el conocimiento de la cultura de un determinado país o lugar. Internet ha favorecido el consumo de este tipo de turismo cultural.

También se pueden observar los beneficios y ventajas que tiene este tipo de turismo:

- Ayuda al desarrollo económico de un país o de una región.
- Acerca más a las personas de distintas culturas.
- El turismo cultural, no distingue las estaciones climáticas pues la cultura no conoce impedimentos meteorológicos. Por esta razón este tipo de turismo es muy estable.
- Con el fin de no dañar los recursos disponibles de la naturaleza, un turismo cultural debe estar bien planificado, siendo responsable con el medio ambiente.

El perfil de este tipo de segmento cuenta con las siguientes características:

- Son viajeros frecuentes.
- Llegan al destino personas de todas las edades.
- Están interesados en la gastronomía, la artesanía y el medio ambiente.
- Son clientes que buscan comodidad, calidad y hospitalidad en toda su estadía.
- Son amantes de la cultura y acogen culturas diferentes a la suya propia.
- Desean conocer la forma de vida y las personas del país que visitan.

1.1.1. Acogida de grupos y familias.

La hostería “*Ruta de los Volcanes*” estará diseñada también para este segmento de mercado. Que ofrecerá la facilidad de reunión de grupos de amigos, o reuniones familiares como por ejemplo bodas, cumpleaños, bodas familiares, despedidas, entre otros.

- Tendrán beneficios como descuentos y tarifas especiales en su estadía.
- Al momento de hacer el check-in se logrará reducir el tiempo en el registro.
- Se ofrecerán en ciertas épocas especiales del año como, por ejemplo, en fiestas populares, paquetes especiales con descuentos.
- Para atraer más clientes, se realizarán algunos sorteos mediante las redes sociales, ciertos días del año.

1.2. Promesa de Servicio

La Hostería “*Ruta de los Volcanes*” busca que los huéspedes se desconecten de la ciudad durante su estadía, mientras forman parte de la cultura serrana ecuatoriana realizando actividades representativas y disfrutando en la naturaleza.

1.3. Misión

Ofrecer un servicio de calidad y brindar experiencias culturales a través de nuestras instalaciones con el fin de superar las expectativas de nuestros huéspedes.

1.4. Visión

Para el año 2024, lograr ser una hostería reconocida por el valor cultural y la calidad del servicio que ofrece.

1.5. Valores

- Compromiso
- Responsabilidad
- Lealtad
- Trabajo en Equipo
- Amabilidad

1.6. Propuesta de Valor

Como propuesta de valor está ofrecer una experiencia cultural a los huéspedes mediante un servicio de calidad, actividades con énfasis en la cultura, tradiciones de la sierra y otras en la naturaleza con el objetivo de que puedan escapar de la rutina y relajarse.

1.6.1. Eventos culturales.

La experiencia de los huéspedes se complementará con una variedad de eventos culturales y gastronómicos que se realizarán dependiendo el mes y la festividad; con el objetivo de involucrar a las personas y que formen parte de todo lo que son las tradiciones de la cultura serrana. Por ejemplo, uno de los eventos gastronómicos que se va a realizar es en el mes de noviembre el “Día de los difuntos” en el cual se preparará la colada morada y guaguas de pan por lo que se pretende realizar un taller de cocina para niños y adultos para que puedan realizar las guaguas de pan desde cero, decorarlas y asimismo con la colada morada. Todo esto conlleva a ambientar el lugar de acuerdo con la ocasión, realizar infogramas y utilizar variedad de métodos para informar a los clientes.

Por otro lado, la hostería cuenta con una plaza de toros en donde se aprovechará de este espacio para realizar demostraciones de danzas folklóricas y presentaciones de grupos musicales ecuatorianos, en los cuales los huéspedes podrán ser parte de estos bailes y sobre todo conocer la vestimenta y todo lo que hay detrás de esta cultura.

1.6.2. Mirador.

La hostería contará con un mirador en el último piso de la primera casa, este mirador estará construido con el objetivo de que los huéspedes puedan disfrutar de todas las hermosas vistas que hay alrededor de la hostería y de igual manera los atardeceres. En el mirador se adecuarán varias mesas con sillas, chimenea para generar un ambiente confortable y la idea es que sea instagrameable para que los huéspedes puedan tomarse fotos.

La idea es que todos los días a las seis de la tarde se preparen bocadillos típicos de la sierra ecuatoriana como empanadas de viento, panes, pristiños y que vayan acompañados de una bebida caliente como un canelazo con o sin alcohol, ponche quiteño, café y chocolate caliente; con el fin de que puedan disfrutar de todo lo que la naturaleza ofrece a los alrededores. Esta oferta del bocadillo con una bebida estará incluida en la tarifa de hospedaje, por lo que cada huésped tiene derecho a recibir uno de cada uno.

1.6.3. Tienda de souvenirs

Como complemento de la experiencia de los huéspedes, se construirá una tienda de souvenirs, la cual tendrá una variedad de artesanías, prendas representativas de la cultura serrana, postales, variedad de golosinas y dulces tradicionales de la región. Es aquí en donde se trabajará con comunidades locales para promover el comercio justo y de cierta forma ser un soporte para esas personas y darle valor a lo local.

La idea de esta tienda de souvenirs es que los huéspedes puedan llevarse un pedacito de lo que es la cultura serrana ecuatoriana y que esos souvenirs puedan recordarles la gran experiencia que vivieron en la hostería.

1.6.4. Demostración de elaboración de helados de paila con degustación

Se pretende colocar un stand a la entrada del restaurante en donde se realice una demostración de la elaboración de los helados de paila desde cero y mientras los clientes ingresan al restaurante puedan degustar el helado, observar su preparación y animarse a pedir

después de su comida. La oferta de esta demostración se pretende realizar dos días a la semana que sean clave y dos sabores distintos para tener variedad. Cabe recalcar que todos los helados que se preparen se almacenarán en stock para la venta en el restaurante y a la medida que se acaben se preparan más.

1.6.5. Huerto.

Se construirá un huerto mediano en donde se va a sembrar variedad de frutas y vegetales con el fin de utilizarlos en el restaurante y que los ingredientes que se sirvan en cada plato sean frescos. De igual manera, la idea es dar valor a los productos locales que ofrece la tierra, el clima y toda la naturaleza que rodea la hostería.

1.6.6. Columpio “El Cóndor”.

Para hacer que la experiencia de los huéspedes sea aún más interesante e inolvidable, se colocará un columpio grande en la parte alta de la propiedad con la idea de que puedan divertirse en ese espacio, tener una vista más clara de toda la hostería y sus alrededores y a la par que puedan tomarse fotos para recuerdo y compartir en las redes.

1.7. Actividades

Se ofrecerá una variedad de actividades tanto internas como externas a la hostería con el objetivo de que los huéspedes puedan disfrutar al máximo la estadía y al mismo tiempo aprender sobre la cultura de la sierra ecuatoriana. Hay que recalcar que se ofertan actividades para todos los gustos y edades. Adicionalmente, algunas de las actividades que se ofrecen ya estarán incluidas dentro de la tarifa de hospedaje mientras que otras sí tendrán un costo adicional. A continuación, se detallan todas las actividades:

1.7.1. Cabalgatas.

La hostería tendrá un establo con seis caballos para disponibilidad de los huéspedes. El tiempo máximo que podrá cabalgar cada persona es de treinta minutos para así poder dar

oportunidad a todos los que deseen. En caso de ser niños siempre deberán estar acompañados de un adulto y por otro lado, las cabalgatas solo serán permitidas dentro de toda la propiedad.

1.7.2. Caminatas en senderos.

Existen una variedad de senderos alrededor de la hostería, por lo que es ideal para los huéspedes que les gusta caminar en la naturaleza y respirar aire puro. En cada sendero se colocará la señalización correspondiente para que las personas se puedan guiar y no se pierdan. En la caminata a los senderos podrán encontrar riachuelos, plantas, vegetación, aves y lo más importante es que estarán rodeados del ruido de la naturaleza.

1.7.3. Catas de cerveza artesanal.

Las catas de cerveza artesanal se realizan solo los fines de semana que son viernes, sábado y domingo solo uno de esos días con el fin de hacer que la experiencia sea más personalizada y de igual manera, respetando el aforo de nuestra área de eventos.

Trabajaremos con varias marcas locales ecuatorianas que se dedican a la elaboración y venta de cervezas artesanales como son: Sierra Alta, Santa Rosa, Sabai Beer; entre otras.

El objetivo de realizar esto es que los huéspedes que visitan la hostería puedan degustar de las cervezas nacionales y llevarse una experiencia muy enriquecedora. Asimismo, en la cata podrán aprender sobre los procesos, ingredientes y todo lo que conlleva la elaboración de las cervezas. Cabe mencionar que estas catas sí tendrán un costo adicional y serán para personas mayores de 18 años.

1.7.4. Fogatas, picnics y parrilladas.

La zona de fogatas y picnics está destinada para que los huéspedes puedan compartir un momento agradable ya sea en familia, pareja mientras hacen un picnic. La fogata se podrá realizar a partir de las siete de la noche, este espacio estará adecuado para que las personas se puedan sentar alrededor y puedan pasar un rato ameno mientras se cuentan historias, leyendas de la cultura serrana y también se acompañará con música nacional. Adicional, cada huésped

recibirá un pincho de marshmallows junto con una bebida caliente como puede ser chocolate o café y todo esto estará incluido en la tarifa de hospedaje. En el caso de que requieran más pinchos o bebidas calientes el costo será adicional.

1.7.5. Canchas de fútbol y básquet.

Las canchas de fútbol y básquet estarán abiertas desde las 7 de la mañana hasta las 9 de la noche. El acceso y uso de las mismas es gratuito por lo que este espacio es ideal para las personas que son amantes de los deportes. La hostería contará con dos balones de fútbol y dos de básquet para que los clientes puedan hacer uso.

1.7.6. Bailes folklóricos y presentaciones de grupos musicales

En la propiedad se encuentra una pequeña plaza de toros construida la cual será adecuada como escenario para poder invitar a grupos de diferentes culturas para que puedan realizar demostraciones de los bailes folklóricos típicos de la sierra ecuatoriana y los huéspedes puedan ser parte de esto. Asimismo, en este espacio se realizarán presentaciones de grupos musicales ecuatorianos para crear un ambiente acogedor y cultural en el lugar.

1.7.7. Degustación de helado de paila y demostración de su preparación.

Como se mencionó anteriormente, la idea es colocar un stand a la entrada del restaurante en donde las personas al ingresar se encuentren con una persona que prepare el helado de paila y puedan observar el proceso que tiene. Por ende, mientras ingresan al lugar tienen la oportunidad de degustar el helado para que puedan animarse a pedir de postre después de la comida.

1.7.8. Mirador “Cotopaxi”.

Este mirador está ubicado en la parte alta del restaurante con el objetivo de que los huéspedes puedan hacer uso de ese espacio para mirar los atardeceres y paisajes que rodean la hostería, acompañado de un bocadillo junto con una bebida caliente típica de la sierra que estará incluido en la tarifa de hospedaje. La idea de este espacio es que también puedan

tomarse fotos, disfrutar de todas las vistas y compartir momentos agradables entre familia, amigos y pareja.

1.7.9. Visita a lugares turísticos.

La hostería contará con una furgoneta para poder transportar a los huéspedes hacia varios lugares turísticos dependiendo el que se decida y haya como visitarlo ya sea por condiciones climáticas u otros factores. Estos lugares turísticos se encuentran al paso mientras se sube al páramo, la distancia de cada lugar varía y toma alrededor de veinticinco a una hora y media dependiendo el lugar que sea. En estos lugares turísticos podrán disfrutar de la naturaleza, caminatas, cascadas, flora, fauna y entre otras atracciones. Algunos de estos lugares turísticos son: cascadas “Cóndor Machay”, Pasochoa, Parque Nacional Cotopaxi, Mirador de Cotopaxipungo, lagunas y entre otras atracciones.

1.7.10. Actividades en el huerto y jardín.

La hostería contará con un huerto que será el principal proveedor de frutas y vegetales frescos para el restaurante. Es por eso que, para aprovechar la tierra, una parte del huerto será utilizada específicamente para realizar actividades con los huéspedes y que puedan sembrar desde cero y vivir todo el proceso de preparar la tierra, colocar abono y toda la experiencia de los sembríos. Así como según las necesidades también se aprovechará el jardín para que puedan sembrar una planta y ponerle un nombre; de esta manera también se aporta a la naturaleza y se llena el jardín de flores coloridas.

1.8. Experiencia del cliente

La hostería siempre debe estar dispuesta a satisfacer las expectativas de los huéspedes, para ello es importante que se ofrezca principalmente un trato de calidad y respeto, ya que se considera que la persona sea tomada en cuenta en todo momento. Para facilitar la estadía del cliente sin demasiadas molestias para él/ella, se deberá tener en cuenta

la tecnología, esto facilitará mucho la relación personal con el cliente, ya que normalmente, hoy en día existe una generación de viajeros que se han adentrado en el terreno de esta y la dominan perfectamente. Este sistema agilizará y favorecerá la relación entre la hostería y el cliente.

La recepción estará con disponibilidad para todos nuestros huéspedes las 24h del día, de lunes a domingo.

1.8.1. Check-in.

El check-in se realizará en el edificio de la recepción llamado “Cayambe”. Aquí se entregará al cliente una hoja de registro a rellenar con todos los datos personales. Esta hoja, más tarde se introducirá en el programa por un recepcionista. De esta manera, conoceremos a las personas que frecuentan la hostería. Se contará con un programa donde se podrán registrar todos los clientes que entren y salgan del hotel. Con este, se logrará controlar y conocer en poco tiempo con qué frecuencia nos visitará el cliente. Dicho programa guardará todos sus datos, como los nombres, apellidos, correo electrónico, país donde resida y sus preferencias. Una vez se haya realizado el check in, se les indicará el número de habitación, la clave del Wi-Fi, se les dará la llave electrónica y se les guiará hasta la habitación que se encontrará en el edificio “Sangay”.

Por otro lado, a la hora de registrar a los huéspedes, se les dará un mapa o tríptico que les servirá de ayuda para saber dónde se encuentran las diversas instalaciones en todo el terreno de la hostería. De esta manera se logrará localizar los lugares con más facilidad generando un sentimiento de confianza, seguridad y cercanía entre el cliente y la hostería.

1.8.2. Check-out.

Cuando el cliente se despida, pasará por el departamento de recepción a la hora de hacer el check out, donde se le notificará que se les mandará una encuesta de satisfacción por medio del correo electrónico ya facilitado a la hora del registro. Con ayuda de esta encuesta, se

logrará identificar qué elementos clave se tomarán en cuenta para mejorar la atención al cliente, lograr un servicio de calidad y que cumplan sus expectativas. En el *Anexo 3*, Encuesta de Satisfacción, se encuentra el ejemplo de la misma.

1.9. Tipo de habitaciones

En total, suman 15 habitaciones divididas en 2 plantas (primera y segunda). Cada una de las habitaciones cuenta con amenities. A continuación, se explican detalladamente las dimensiones y los servicios que tiene cada tipo de habitación.

1.9.1. Suites.

Es una habitación que cuenta con mucho más espacio, por lo tanto, es mucho más amplia que el resto de habitaciones y tiene más mobiliario. Esta habitación está pensada para huéspedes que se quedan por más tiempo en la hostería. Se encuentra ubicada en el edificio “Sangay” en la segunda planta. Tiene un mirador amplio de 20 m² con jacuzzi y una mesa con sillas para poder respirar el aire puro de la naturaleza. Estas habitaciones están ubicadas de tal manera que tienen las mejores vistas.

En el plano n°019A3 en el *Anexo 23* se puede ver el detalle de la habitación Suite. Las dimensiones útiles de la habitación son de 6,97x10,96 m, lo que da un total de 76,39 m². El dormitorio, tiene una cama king size con sus respectivas almohadas, soft y firm, dos sofás, televisión con su mueble. Hay una división en la habitación para separar el área de descanso del dormitorio. En el área de descanso se encuentran, un sofá cama, una mesa con varias sillas, el mini bar y una mesa con cajones y una cafetera. También cuenta con un baño que tiene bañera y su ducha aparte, tiene un lavabo, un retrete y un bidé; también dispone de un armario con su espejo. Esta habitación tiene un vestidor con un armario, caja fuerte y un planchador con su respectiva plancha.

1.9.2. King.

Este tipo de habitaciones se encuentran en la primera planta del edificio “Sangay”, son 6 habitaciones en total. Esta habitación es muy cómoda y privada para alojar a matrimonios o parejas. Las vistas de esta habitación dan hacia la plaza de toros y sus alrededores.

El plano n°018A3 en el *Anexo 22* se puede ver el detalle de la habitación King. Las dimensiones de esta habitación son de 6,97x5,77 m, dando un total de 40,22 m². Las camas de este tipo de habitación son cama king size que cuentan con dos opciones de almohada, soft y firm, las dimensiones de la misma son de 195cm x 200 cm. El baño cuenta con una bañera y ducha, un lavabo, un retrete y un bidé; también cuenta con un armario con espejo, como en el resto de habitaciones. Los servicios con los que cuenta esta habitación son un mini bar, una mesa con cajones y su cafetera, una caja fuerte, una mesa de trabajo con sus respectivas sillas, una televisión, un sofá, un pie de cama, el teléfono que da a recepción y dos mesitas de noche.

1.9.3. Twin.

Este tipo de habitación se encuentra en la primera y segunda planta del edificio “Sangay”, 3 habitaciones en la primera y 3 en la segunda planta. En total son 6 habitaciones Twin.

Esta habitación es amplia y cómoda para alojar a 2 personas. En el plano n°017A3 *Anexo 21*, se puede observar el ejemplo de una habitación Twin. Se ha diseñado esta habitación con unas dimensiones de 6,3x6,63 m, lo que da 41,77m². Esta habitación cuenta con dos camas del mismo tamaño de 1,10 x 2m. Tiene vistas a la naturaleza, ya que cuenta con grandes ventanales. El baño consta de una bañera con su ducha, un lavabo, un bidé y un retrete; también tiene un armario con espejo. Los servicios que dispone esta habitación son un minibar, conexión a internet, teléfono para comunicarse directamente con recepción, armario

ropero, caja de seguridad, una cafetera, una mesa con cajones, una mesa redonda con sus dos sillas, un sofá y televisión.

2. Análisis del vecindario

Al investigar y analizar el vecindario de la hostería “Ruta de los Volcanes”, se han encontrado variedad de lugares turísticos, lugares para hospedarse y variedad de negocios. La avenida San Fernando es una vía empedrada de subida y bajada que va por la ruta de los volcanes.

Se realizó un recorrido en auto de veinte minutos a la redonda para hacer un análisis de mercado, a 15 km de regreso a Sangolquí más allá del barrio “Selva Alegre” se encuentra una gasolinera y justamente en este barrio está ubicado el centro de salud que cuenta con todas las atenciones médicas, asimismo existen alrededor de seis farmacias para facilitar la compra de medicinas. Por otro lado, este barrio también cuenta con papelerías, mecánica, lavadoras de autos, peluquerías, cajeros de banco y pago ágil para que las personas puedan realizar depósitos y hacer pagos de diferentes servicios.

Adicionalmente, cuenta con una variedad de restaurantes de todo tipo de comida y entre esos se encuentra la calle conocida de los cuyes porque hay una variedad de restaurantes en donde venden el plato típico del cuy y otra variedad de platillos. De igual manera, hay varios negocios de víveres y también de venta de frutas y vegetales. Después de analizar se deduce que este es el barrio que está más completo con todos los servicios que se necesita y que está más cercano a la hostería, ya que de regreso a la propiedad se encuentra ya el barrio “San Fernando” en el cual si hay movimiento de negocios, pero no cuenta con centros de salud ni farmacias, solo cuenta con negocios de víveres, una fundación para niños, un negocio de organizadores de eventos, heladerías y pequeños negocios locales.

Para concluir con el análisis, el vecindario es muy tranquilo y cuenta con variedad de actividades, negocios y lugares turísticos para toda la población. Esto quiere decir, que es una buena oportunidad para la hostería ya que con su concepto y desarrollo atraerá más turistas al pueblo y de esa manera también se apoyará a los negocios y turismo local.

2.1. Descripción de la propiedad

La hostería “Ruta de los Volcanes” se encuentra ubicada en el Barrio “San Fernando” a una hora con doce minutos de la ciudad de Quito. El terreno tiene alrededor de 39269 m², casi 4 hectáreas.

Las áreas que están dentro de la hostería y producen utilidad son: 15 habitaciones que se dividen en 6 habitaciones twin, 6 habitaciones king y 3 suites con jacuzzi. De igual manera, el área de alimentos y bebidas tiene un comedor con un aforo para 60 comensales como máximo y por último la tienda de souvenirs. Todas las instalaciones de la hostería estarán adaptadas para que personas con capacidades especiales puedan movilizarse y tener la misma experiencia que se oferta para todas las personas.

Las áreas que no representan utilidades son: el jardín, área de housekeeping, parqueadero y bodegas.

En el *Anexo 7*, se encuentra un plano con vista satelital de todo lo que es el terreno actual y en el *Anexo 8* se encuentran las dimensiones del terreno actual con sus coordenadas.

2.2. Ubicación

La propiedad está ubicada a 15km de Sangolquí, en el Barrio “San Fernando”. En el *Anexo 2*, Distancia desde la ciudad de Quito hasta la hostería, se puede observar desde Google maps la distancia y el tiempo que toma desde la ciudad de Quito hasta la hostería que es alrededor de una hora con 1 minuto si se va por la Autopista General Rumiñahui.

En el *Anexo 1*, Ubicación hostería “Ruta de los Volcanes”, se puede observar la distancia y el tiempo que toma movilizarse en carro desde el Aeropuerto Mariscal Sucre hasta la propiedad por la vía E-35 Panamericana Norte con un tiempo de 54 minutos.

2.3. Competencia

La competencia principal de la hostería no se encuentra en el mismo barrio “San Fernando”, por lo que se decidió tomar en cuenta como la competencia principal hoteles, hosterías y refugios de los alrededores o en otros sectores pero que ofrecen servicios similares.

En Tumbaco, se encuentra “Ilatoa Lodge”, cuenta con 6 habitaciones y la tarifa promedio está alrededor de los \$132. Dentro de su concepto está la experiencia y las actividades en la naturaleza. El segmento de mercado al que está enfocado es a los turistas extranjeros y, de igual manera el diseño de las instalaciones es rústico, contemporáneo.

Por otro lado, más arriba de “San Fernando” en dirección hacia la ruta de los volcanes se encontró cinco propiedades de las cuales las mencionaremos a continuación y que se consideran parte de la competencia de nuestra hostería. Entre esas están: Balcón al Cotopaxi, The Secret Garden Cotopaxi, Rumipamba del Zuro, Tambopaxi Cotopaxi Lodge y Finca Hotel Cotopaxi Pungo; el mercado meta de todos estos lugares está enfocado en los extranjeros y personas aventureras.

El alojamiento que ofrecen estos establecimientos está entre 10 a 30 habitaciones, con una tarifa promedio que va desde los \$130 a \$270 según el tipo de habitación y la cantidad de personas que se van a hospedar. Asimismo, el diseño se enfoca en lo rústico contemporáneo junto con actividades que ofertan que son similares ya que se enfocan en la experiencia del huésped a través de la naturaleza y desconexión de la rutina.

Según el análisis e investigación, no hay proyectos que puedan ser competencia a futuro por el momento, pero igual es importante mantener una comunicación constante con toda la comunidad para conocer cualquier plan a futuro.

2.4. Servicios básicos

El terreno en donde se construirá la hostería, cuenta con todos los servicios básicos. Cuenta con luz eléctrica, acceso a internet, agua potable y alcantarillado. Cabe mencionar que no cuenta con línea telefónica, pero hay la opción de poder instalarla.

2.5. Regulaciones Municipales

Los documentos que se requieren para iniciar la actividad económica de la hostería “Ruta de los Volcanes” son los siguientes:

2.5.1. Municipio de Rumiñahui.

- Permiso de uso de suelo.
- Pagar la patente municipal acorde a la actividad económica y la inversión realizada.
- Permiso de bomberos.

Requisitos:

- Copia de la patente.
 - Copia de RUC.
 - Copia de la cédula y papeleta de votación del representante legal.
 - Croquis del establecimiento.
 - Solicitud de inspección.
 - Plan de contingencia.
- Licencia única anual de funcionamiento.

2.5.2. Servicio de Rentas Internas.

- Adquirir el RUC (Registro Único de Contribuyentes).
- Abrir el establecimiento según la actividad económica pertinente: I5510.01.05
Servicios de alojamiento prestados por hosterías.

- Adquirir talonario de facturas.

2.5.3. Ministerio de Turismo (MINTUR) (Gob.ec, 2022).

- Solicitud de registro dirigida al ministerio de turismo, en el que se indican los servicios turísticos a prestar.
- Documento que demuestre la personería jurídica.
- Nombramiento que acredite la representación del peticionante.
- Acta de asamblea general en la que conste que se ha decidido registrar en el Ministerio de Turismo, con firma de los presentes.
- Documento que demuestre que los responsables han recibido capacitación mínima de 40 horas.

3. Análisis FODA

Se realizó un análisis FODA, con el objetivo de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proyecto hotelero para así desarrollar estrategias ideales para el negocio. A continuación, se detalla cada punto mencionado:

3.1. Fortalezas

- Infraestructura moderna y rústica
- Actividades culturales y recreativas en la naturaleza
- Amplios espacios verdes
- Ubicación ideal, lejos de la ciudad

3.2. Oportunidades

- Naturaleza a los alrededores
- Experiencia cultural de la sierra ecuatoriana
- Demostración de la elaboración helados de paila con degustación
- Segmento de mercado versátil
- Deseos y necesidades post pandemia del cliente por buscar espacios al aire libre.

3.3. Debilidades

- Nuevo en el mercado
- Poco personal
- Infraestructura e inversión costosa

3.4. Amenazas

- Cambio climático, por lo general fuertes lluvias
- Competencia alrededor
- Las vías para llegar están dañadas, empedrado y lodo.
- Aparición de nuevas cepas de COVID.

4. Diseño y arquitectura

Para lograr el diseño y la arquitectura de la hostería, nos inspiramos en la combinación de la simplicidad de la naturaleza junto con la arquitectura con el objetivo de lograr espacios cómodos, creando una sensibilidad con el medio ambiente. Es por eso que uno de los recursos naturales que más va a destacar en todo el proyecto son la madera, piedra y la vegetación.

4.1. Moodboard

En el *Anexo 4*, Moodboard, se puede observar un moodboard que se realizó con todas las ideas pensadas del diseño, arquitectura y colores de la hostería. Ahí se puede observar que nuestra inspiración se basa en todo lo que tiene que ver con lo rústico, moderno y minimalista.

4.2. Explicación plano general

“Ruta de los Volcanes” cuenta con un terreno de aproximadamente 4 hectáreas, con unas dimensiones de 277 metros de longitud máxima y 125 m de anchura en su lado más pequeño. Las coordenadas exactas de su ubicación se indican en la parte superior del plano 005A4 *Anexo 9* y se encuentran señaladas por los puntos P1 a P5. Aprovechando el terreno original, se pretenden construir tres nuevos edificios, transformar varias parcelas y mantener sin reformar tres lugares, tal como a continuación se describe.

P1, P2, P3, P4, P5. Son los puntos de limitación del terreno, que tiene forma trapecial, ocupando exactamente un área de 39269 m², es decir casi 4 Ha.

P0. Es un antiguo salón de eventos, constituido por un edificio con baño, que no se modificarán en el nuevo proyecto, pero se incluirán en él.

P6. Es la ubicación del centro de la plaza de toros de 25 m de diámetro construida con una cerca de madera. Esta plaza se mantiene tal como está, sin modificar nada para el nuevo proyecto.

P7. Indica la coordenada más alta correspondiente al camino que partiendo de la carretera general, rodea casi todas las instalaciones de la hostería.

Edificio A. Es la recepción llamada “*Cayambe*” de la hostería. Está ubicada al borde de la carretera y a la entrada de todas las instalaciones. Los detalles y las dimensiones más importantes de este edificio se pueden ver en los planos 006A3 y 007A3 en los *Anexos 10* y

11 respectivamente. Tiene una sola planta con el tejado recubierto con tejas y armadura de madera. Sus dimensiones son de 26 m de longitud por 10,6 m de anchura, incluyendo un porche de 1,6 m de ancho con columnas de madera. A la entrada del edificio se llega por un camino adoquinado que conecta con la hostería “**B**” y con el restaurante “**C**”.

Edificio B. Dicho edificio corresponde a la hostería “*Sangay*”. Situado a la izquierda de la recepción. Tiene dos plantas y otra más en el subsuelo. Los detalles pueden verse en varios planos. El plano 013A3, en el *Anexo 17*, corresponde a la planta construida en el subsuelo donde se encuentra la lavandería y el parqueadero subterráneo. El plano 014A3 *Anexo 18*, muestra la primera planta con seis habitaciones *King* y tres habitaciones *Twin*. El plano 015A3 *Anexo 19*, es la segunda y última planta mostrando tres habitaciones *Suite* y tres habitaciones *Twin*. La cubierta es con tejas y estructura de madera. La longitud habitable de este edificio es de 34,89 m de longitud y 15,77 m de anchura. El parqueadero con su acceso ocupa una anchura de 24,02 m. Aquel conecta con la carretera general y con la recepción.

Edificio C. Este edificio se ubica en el rincón inferior del terreno, tal como se muestra en el plano 005A4, *Anexo 9*. Está construido con tres plantas. La primera, a nivel del suelo según plano 010A3, *Anexo 14*, muestra un parqueadero con la tienda de souvenirs llamada *Tungurahua* y la caja de escaleras con su ascensor. La segunda planta, llamada también *Tungurahua* es el restaurante, según se indica en el plano 008A3, *Anexo 12* y la tercera y última planta es llamada *Cotopaxi* y corresponde al mirador, desde donde puede verse la plaza de toros y alrededores. La superficie habitable de este edificio ocupa 32 m de longitud por 14 m de ancho.

Punto D. Al borde del terraplén o desnivel indicado con una línea ondulada en el plano 005A4, *Anexo 9*, se montará un columpio de alto riesgo con una caseta para guardar los equipos y un baño. Su nombre es *El Cóndor*.

Plaza de toros E. Coincide con las coordenadas señaladas en el punto P6. Está construida en madera formando una circunferencia de 25 m de diámetro y junto con el *salón de eventos “K”*, llevan el nombre de *Reventador*. Dicha plaza de toros no tiene ninguna modificación estructural, pues se mantendrá tal como está actualmente.

Cancha F. Esta cancha para aficionados de 62 m por 41 m, permitirá jugar a fútbol. También estará disponible para otros usos. Su nombre, junto con el establo, es: *Potreros Chacana*. Al lugar, puede accederse por el camino que lo circunda.

Caballeriza G. es una extensión de terreno de 83 x58 m, donde tenemos el establo para cuatro caballos, más un almacén para guardar los útiles y aparejos para el cuidado de los aquellos. Cada habitáculo de dicho establo, tiene una superficie de 3,6 m por 3,6 m con los correspondientes comederos y agua. El terreno es completamente plano, disponiendo de un pequeño edificio con baños. Este terreno junto con el correspondiente a la cancha F, lleva el nombre de *Potreros Chacana*.

Huerto H. Su nombre, junto con las bodegas “I” y la zona de picnic y fogata “J”, es *Guagua Pichincha*. Estas zonas están separadas por una línea de arbustos. En dicho huerto, que mide 79 x 45m, encontramos varias clases de árboles frutales y una serie de bancales con diferentes plantaciones de hortalizas y verduras. En la zona de la derecha del huerto, se han dispuesto tres secciones para la siembra. Todo el huerto más dichas secciones podrán ser utilizadas por los huéspedes en las diferentes actividades que se hagan con ellos. Rodeando los bancales se encuentra un camino para que pueda acceder un tractor con remolque para recolectar la siembra.

Zona de bodegas I. En ella encontramos una serie de almacenes o bodegas con pasillos entre ellas, cuya finalidad es la de guardar toda la maquinaria empleada para el trabajo del huerto, así como herramientas, material de mantenimiento de las instalaciones y otros. Su nombre, lo mismo que para el Huerto H, y la zona J es *Guagua Pichincha*.

Zona de picnic y fogata J. Es un área de esparcimiento y descanso de 48 x 31 m donde podemos encontrar árboles, lugares de piedra para sentarse, fuentes de agua, un pequeño anfiteatro, baños, parrillas con cocinas para carbón... Su nombre también es *Guagua Pichincha*.

Edificio de eventos K. Recibe el nombre de *Reventador*, junto con la Plaza de Toros. Consta de un edificio preparado para los diferentes eventos que la Hostería “Ruta de los Volcanes” proyecte. Junto a este edificio se encuentra un baño.

Parqueaderos. Existen dos parqueaderos cubiertos, uno en el edificio “C” del restaurante con capacidad para 14 carros. Otro en el edificio “B” de la hostería con capacidad para 8 carros. También existe la posibilidad de parquear en la zona descampada que se encuentra a la salida del recinto y que está comprendida entre los puntos P2 y P7. Sus dimensiones son de 81 x 52 m.

Zona de descanso. Esta zona está comprendida entre los puntos “K” y “D”. En ella se podrán colocar sillas y habrá sombra debajo de los árboles.

4.3. Programa de Espacios

En el *Anexo 27*, se presentan tablas 1 y 2 del programa de espacios en donde se puede observar la longitud, anchura, superficie y el porcentaje de área ocupada de cada una de las áreas de los edificios y zonas del lugar.

4.4. Descripción de las instalaciones

Cada área de las instalaciones de la hostería está nombrada con un volcán de la ruta de los volcanes de la sierra con el objetivo de que haya más facilidad de identificarlas al momento de la estancia del huésped.

El primer edificio que se encuentra al momento de ingresar a la hostería es la recepción con el nombre de “Cayambe”. En este espacio se recibirá a los huéspedes y podrán realizar el check-in y check-out, tener información sobre los servicios que se ofrece y al mismo tiempo contará con una sala y un bar para que puedan descansar y tomar una bebida de cortesía mientras son atendidos.

El edificio siguiente es la hostería con el nombre de “Sangay”, en donde se encontrarán las 15 habitaciones para que puedan descansar los huéspedes y disfrutar de los servicios que se ofrecen en la hostería.

A continuación, se encuentra el edificio “Tungurahua” en donde se encuentra la tienda de souvenirs con un parqueadero para los clientes, en el segundo piso, se encuentra el stand de los helados de paila y el restaurante. Y más arriba en el tercer piso, se encuentra el mirador llamado Cotopaxi, en donde los huéspedes podrán disfrutar de las vistas mientras toman una bebida y se toman fotos.

Al frente del edificio “Tungurahua”, se encuentra el columpio llamado “El Cóndor”, en donde las personas podrán subirse para tomarse fotos y disfrutar de toda la vista hacia las instalaciones de la hostería y sus alrededores.

En la parte baja de la propiedad se encontrará el salón de eventos con el nombre de “Reventador”, en este espacio se realizarán variedad de eventos tanto de los clientes como los planificados por la hostería. Al frente de este salón, se encuentra la plaza de toros, donde se realizarán algunos eventos como demostraciones de bailes folklóricos, presentaciones de grupos musicales ecuatorianos y entre otros. Más abajo de esta área, se encuentra una cancha de fútbol y el establo en donde se encontrarán los caballos y podrán realizar cabalgatas.

A mano derecha, se encontrará la zona de picnic y fogata, seguido de la bodega en donde se almacenará todas las herramientas del establo y huerto; más abajo, a la altura del

establo, estará el huerto en donde se van a realizar algunas actividades con los huéspedes.

Toda esta zona tiene el nombre de “Guagua Pichincha”.

4.5. Diagrama de relación de actividades

En el *Tabla 1*, se encuentra un diagrama de relación de actividades, en donde se ha establecido un rango para poder verificar la cercanía entre cada área de la hostería y que de esa manera todo sea funcional. El rango se presenta así: 2 (esencial), 1 (deseable), y 0 (innecesario).

Actividad	Cocina	Housekeeping	Habitaciones	Restaurante	Mirador	Lobby	Plaza de toros	Zona de Picnic	Salón de eventos	Establo	Huerto	Parqueadero
Cocina	0	0	0	2	2	1	0	1	1	0	1	0
Housekeeping	0	0	2	0	0	2	0	0	1	0	0	0
Habitaciones	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Restaurante	2	0	1	0	2	1	0	1	1	1	0	0
Mirador	2	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Lobby	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Plaza de toros	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Zona de Picnic y fogata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salón de eventos	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Establo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huerto	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Parqueadero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*Tabla 1. Diagrama de relaciones.
Elaborado por: Autoras*

4.6. Amenities

Las habitaciones de la hostería contarán con una variedad de amenities con el objetivo de que los huéspedes se sientan como en casa y de la misma forma que su experiencia sea inolvidable. Nuestra línea de amenities será ecológica, esto quiere decir elaborada de ingredientes totalmente naturales con el objetivo de que vaya en concordancia con nuestra filosofía de respeto al medio ambiente y cuidado a la naturaleza. El kit de higiene personal incluye shampoo, acondicionador, jabón y crema corporal con un aroma a jazmín con el fin de transmitir frescura y limpieza. Adicionalmente, en este kit se incluirán dos cepillos de dientes junto con una pasta dental pequeña. En el baño se incluirán dos salidas de baño, dos toallas grandes y dos pequeñas, el cliente tendrá la opción de solicitar más en caso de ser necesario. También contará con una secadora de cabello y un peine.

Por otro lado, la habitación tendrá televisión con acceso a TV cable, Netflix y otras aplicaciones junto con acceso a Wifi. También un pequeño calefactor para las noches heladas, dos conectores de carga altamente funcional a cada lado de la cama, un escritorio, un sillón, un closet para que el cliente pueda guardar su ropa y pertenencias, y de igual manera una caja fuerte para objetos de valor.

Adicional a todo esto, se incluirá dos botellas de agua junto con un dulce típico de la sierra ecuatoriana en este caso se tendrá tres opciones de dulces ya que al momento de que los clientes realicen la reserva siempre se preguntará sobre alergias e intolerancias a los alimentos para según eso poder colocar esto en la habitación. Los tres dulces son las quesadillas, suspiros y la melcocha. Muy aparte de todo esto, se incluirá una pequeña artesanía como un llavero pequeño que represente al hombre y a la mujer indígena para que los huéspedes puedan llevarse de recuerdo y de esa manera siempre recordar la experiencia vivida en la hostería.

Por último, las suites contarán con todos los amenities antes mencionados, pero adicionalmente tendrán un sofá cama y un jacuzzi en el balcón para que las personas puedan disfrutarlo mientras tienen una vista a los alrededores de la propiedad.

5. Alimentos y Bebidas

La hostería contará con un restaurante abierto al público, con una capacidad de hasta 60 personas. La distribución de las mesas está definida como 13 mesas con 4 sillas cada una y 4 mesas con 2 sillas cada una. El restaurante tendrá amplios ventanales para que los clientes puedan disfrutar de las hermosas vistas de la naturaleza mientras comen.

El desayuno es lo único que estará incluido dentro de la tarifa de hospedaje, mientras que el resto de los platos del menú corren por cuenta de cada cliente. Es importante, que al

momento de realizar la reserva en el restaurante los clientes informen sobre sus condiciones alérgicas para que lo tengan en cuenta en cocina y poder sugerir otra opción.

5.1. Diseño del restaurante

El diseño del restaurante es rústico con toques contemporáneos inspirado en “Etnoborda: típica construcción del Pirineo” (Mora, 2015). La construcción del restaurante será de piedra, madera y naturaleza donde predominarán los tonos terrosos como café, marrones, verde oliva y terracota. En cuanto a la iluminación del restaurante, se utilizará el recurso de la luz natural que entrará por los ventanales haciendo un lugar acogedor y muy luminoso, además contará con una luz tenue con lámparas que creen un espacio y ambiente más hogareño y amigable.

La decoración del restaurante es con el objetivo de transmitir el concepto de la hostería, es por eso que se decidió añadir en el diseño una ambientación de la cultura serrana con artesanías, murales y cuadros.

5.2. Menú

Se ha realizado un menú corto y sencillo ya que somos nuevos en el mercado y en un futuro se planea ampliarlo respetando siempre nuestro concepto. Está inspirado en la gastronomía típica de la sierra ecuatoriana, en donde se ofrecerán desayuno, entradas, sopas, platos fuertes y postres. Después de haber realizado un análisis de la competencia, se han estimado los precios de cada plato; cabe mencionar que los impuestos y el servicio adicional está por definirse. El menú se detalla en el *Anexo 26*.

En el mirador, se ofrecerá un bocadillo junto con una bebida típica de la sierra como parte de la tarifa de hospedaje en la hostería. A continuación, se detalla lo que se ofrecerá:

- Canelazo (con o sin alcohol)

- Tortilla de maíz
- Empanada de viento

Como parte del mirador, habrá un bar en donde los huéspedes podrán tomar más opciones de bebidas como, por ejemplo: chocolate caliente, café, ponche Quiteño, y Rosero Quiteño, entre otros. Adicional también habrá opciones de cócteles.

6. Estrategia de Marketing

El objetivo de las estrategias de marketing es dar a conocer la hostería y crear lealtad con los huéspedes para que siempre nos elijan y de esa manera mejorar su experiencia y que sea perdurable. En cuanto a las estrategias de marketing que se van a utilizar son redes sociales, página web, la creación de un programa de fidelización y marketing olfativo con el fin de crear un ambiente acogedor y formar un vínculo emocional entre la marca y el cliente.

6.1. Marketing Mix

6.1.1. Producto

Se ofrece un servicio de hospedaje upscale en donde podrán generar una experiencia cultural de la sierra ecuatoriana a través de diferentes actividades y servicios personalizados. A continuación, se menciona algunos de los paquetes disponibles:

Paquete 1 (Ruta de los Volcanes)

En este paquete el check-in es a las 11:00 de la mañana y el check-out del siguiente día es hasta las 3:00 de la tarde, es válido exclusivamente para fines de semana. Este paquete incluye las siguientes actividades:

- Hospedaje
- Desayuno
- Cabalgatas
- Visita a lugares turísticos

- Cata de cerveza
- Actividad en el huerto
- Fogata (un pincho de marshmallow por persona de cortesía)
- Mirador + cortesía

Paquete 2 (Full day)

Este paquete será válido todos los días a partir de las 10:30 de la mañana hasta las 4 de la tarde. Las actividades que se incluyen son:

- Senderismo
- Cabalgatas
- Degustación de helado de paila
- Columpio “El Cóndor”
- Mirador

6.1.2. Precio (cuadro de tarifas).

Los precios del hospedaje varían dependiendo de la habitación y la cantidad de personas que quieran hospedarse. En la tarifa del hospedaje no se incluirán impuestos nacionales ni el adicional del servicio; eso será calculado al momento de cancelar. Mientras que en los paquetes ofertados junto con las actividades estará el precio final incluido los impuestos. Cabe recalcar, que si se desea algún servicio, actividad o cama adicional tendrá un valor extra.

Tipo de Habitación	Tarifa sin impuestos	Tarifa con impuesto
King	\$115	\$140.30
Twin	\$126	\$153.72
Suite	\$135	\$164.70

*Tabla 2. Cuadro de tarifas.
Elaborado por: Autoras*

6.1.3. Plaza.

La hostería está ubicada a 15 minutos de Sangolquí en el barrio San Fernando y a 54 minutos del Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito. Se encuentra ubicada en la calle San Fernando a 17 km del Volcán Cotopaxi. Por esta vía se encuentran variedad de hospedajes, restaurantes, lugares turísticos y lo más importante los volcanes.

6.1.4. Promoción.

La promoción es fundamental para poder llegar a los clientes nacionales y extranjeros, es por eso que los medios que se utilizarán son: las redes sociales como Instagram para postear las promociones especiales, fotos de las experiencias de los huéspedes, fotos de las instalaciones de la hostería y para realizar concursos para que puedan ganarse uno de nuestros servicios gratis; como por ejemplo una noche de hospedaje, una cena en el restaurante, entre otros. Asimismo, se utilizará Facebook para realizar publicaciones sobre la información relevante y promociones de la hostería y que de esa manera también los clientes puedan contactarse por cualquiera de esos dos medios. Adicionalmente, la hostería contará con un número de WhatsApp para que los clientes puedan solventar sus dudas directamente mediante este medio y también realizar reservas.

La hostería contará con su propia página web en donde estará toda la información principal, promesa de servicio, misión, visión, valores, tipos de habitaciones, servicios y actividades que se ofrecen, el menú del restaurante, contactos, ubicación, chatbot para que puedan comunicarse directamente mediante mensajes de texto, redes sociales y una pestaña para realizar una reserva directa.

Se realizará un convenio con algunas agencias de viajes internacionales con el fin de dar a conocer la hostería. De igual manera, se pretende estar presente en algunas revistas de aerolíneas o de turismo a nivel nacional e internacional como un destino turístico enfocado en

la experiencia cultural de los huéspedes. Adicionalmente, las relaciones públicas se realizarán mediante entrevistas en televisión y radio.

6.2. Marketing Olfativo

Mediante la estrategia del marketing olfativo, se pretende crear un vínculo emocional y guardar en su memoria una experiencia sensorial con el fin de identificar nuestra marca. Las áreas en donde se van apreciar estos olores serán la recepción, las habitaciones y la tienda de souvenirs.

El aroma que se percibirá en el área de la recepción será a pino el cual transmite libertad y bienestar; asimismo este aroma causa una sensación de estar rodeados de árboles y naturaleza. Este aroma estará en la recepción ya que es la primera área en la cual el huésped tendrá el primer contacto con la hostería y es primordial que se sienta en medio de la naturaleza.

En cuanto a las habitaciones se percibirá un aroma leve a lavanda ya que transmite relajación y paz que es ideal para el huésped al momento de dormir; de esa manera este aroma ayuda a que las personas puedan conciliar mejor su sueño y que al siguiente día se encuentren con mucha energía y su mente despejada. Por otro lado, los amenities de aseo tendrán un aroma a jazmín que transmite frescura, pureza y limpieza.

La tienda de souvenirs tendrá un aroma clásico a madera con el fin de transmitir un ambiente rústico y trasladar a una época antigua en donde se elaboraban las artesanías manualmente. La idea de este aroma es que las personas puedan sentirse como en casa.

6.3. Canales de distribución y metabuscadores.

Los canales de distribución son un medio importante para promocionar la hostería y mejorar las ventas de una manera más rápida e intuitiva para que el cliente tenga más facilidad a la hora de realizar la reserva desde cualquier parte que se encuentre.

El canal de distribución con el que se va a trabajar es Booking, con una comisión del 15% tomando en cuenta que es uno de los canales que tiene la comisión más baja de la industria. Al momento de realizar la reserva por este medio, se mostrarán los servicios que se ofrecen, tipos de habitaciones, lugares turísticos cercanos y especificaciones importantes como adaptado para personas con discapacidad. Adicionalmente, la reserva tiene desayuno incluido y cancelación gratis; pero para generar la reserva es necesario el pago del 50% por adelantado.

En cuanto a metabuscadores, se usará Tripadvisor con el fin de conocer la experiencia de los clientes mediante sus opiniones y poder tomar en cuenta las recomendaciones para mejorar su experiencia en una próxima estancia.

6.4. Programa de fidelización.

Para el programa de fidelización creemos que es importante que el cliente se sienta parte de la familia de la hostería “Ruta de los Volcanes”, es por eso que se creará un programa de acumulación de puntos para premiar su lealtad y confianza en nosotros. De esta manera, los clientes podrán recibir variedad de beneficios como por ejemplo descuentos en la tarifa de hospedaje, almuerzos gratis, early check-in y late check-out; entre otros.

7. Estudio de penetración de mercado, market share y porcentaje de ocupación

La hostería estará ubicada en una zona rural, es por eso que, para realizar el estudio de penetración de mercado, market share y el porcentaje de ocupación hemos escogido seis propiedades entre hosterías, hoteles y refugios.

Tienen características y actividades similares pero que no se encuentran junto a la hostería sino a máximo una hora y media de la ubicación o al paso; pero eso sí todas se encuentran en la misma vía. A continuación, se presenta el market analysis de la hostería “Ruta de los Volcanes”:

MARKET ANALYSIS "HOSTERÍA RUTA DE LOS VOLCANES"										
Hotel Data						Demand Room Nights				
Hotel	Rooms	Fair Share	Market Share	ADR	OCC%	King	Twin	Suites	Total	PI
Ilatoa Lodge	6	8%	6%	132.16	47%	365	485	182	1032	0.76
Balcón al Cotopaxi	7	9%	10%	54	69%	679	716	365	1760	1.11
The Secret Garden Cotopaxi	27	34%	40%	134.2	73%	3027	4127	0	7154	1.17
Rumipamba del Zuro	9	11%	11%	276.53	62%	792	923	321	2036	1.00
Tambopaxi Cotopaxi Lodge	10	13%	11%	130.94	52%	398	554	963	1915	0.85
Finca Hotel Cotopaxi Pungo	20	25%	22%	110.61	54%	1489	2064	410	3963	0.88
Total	79	100%	100%		62%	6750	8869	2241	17860	1.00

Tabla 3. Market Analysis “Hostería Ruta de los Volcanes”.

Elaborado por: Autoras

Se realizó una investigación sobre la competencia para conocer el número de habitaciones, su demanda al año, la tarifa promedio y el tipo de habitaciones que ofertan. Se hicieron varias llamadas a los diferentes hoteles para poder tener una visión más realista para el análisis de mercado. Hay que mencionar que todos los datos son un estimado ya que los hoteles no proporcionan datos reales es por eso que sería un escenario neutro.

Demanda latente Total		Oferta total de habitaciones y noches habitación	
Demanda No acomodada	20%	Habitaciones inicial	79
Demanda Inducida	5%	Nuevas habitaciones	15
<u>Demanda Latente Total</u>	<u>25%</u>	<u>Nueva oferta total</u>	<u>94</u>
Demanda Latente Total RN	4465	Noches habitación al año	34310
Demanda Latente Acomodable		Porcentaje de Ocupación Total Proyectado para el Área	
Nuevo Hotel		Demanda Total Usable	22325
Num. Habitaciones	15	<u>Oferta Total de Noche</u>	<u>34310</u>
<u>% Ocupación</u>	<u>65%</u>	Ocupación Total Proyectada	65.07%
Demanda latente Acomodable	3559		
Demanda total Usable			
Demanda inicial	17860		
<u>Demanda latente total</u>	<u>4465</u>		
Demanda total usable	22325		

*Ilustración 1. Demanda no acomodada.
Elaborado por: Autoras*

Se calculó una estimación del 65 % de ocupación para nuestra hostería debido a las siguientes características: es un concepto nuevo que se está introduciendo al mercado y por ende personas nuevas van a llegar a la hostería. La demanda latente total es del 25%, tomando en cuenta que el 20% se estimó que es la demanda no acomodable debido a la información que nos proporcionaron los otros hoteles.

En el *Anexo 28*, se ha determinado una tarifa promedio al presupuesto del proyecto mediante el uso de la fórmula de Hubbart que indica un estimado para poder cubrir los costos. Con una ocupación del 65% de las habitaciones, se estima que la tarifa promedio este en \$126,82. Sin embargo, se realizó un análisis de las tarifas promedio de la competencia y se encuentra dentro del rango es por eso que la tarifa promedio de la hostería estará entre los \$126 a \$129.

8. Análisis Financiero

8.1. Presupuesto total del proyecto

El presupuesto total para el proyecto “Hostería Ruta de los Volcanes” es de \$893.073,77. En el *Anexo 29*, se encuentra una tabla en la cual indica los valores detallados

por rubro de todo lo que abarca para la construcción, incluyendo el equipamiento de cocinas, habitaciones, oficinas administrativas y otros detalles como servicios básicos y consultorías.

Al ser una inversión elevada, para poder financiar el proyecto se ha decidido formar sociedad con el dueño del terreno para de esa manera poder hipotecar toda la propiedad y así obtener a cambio recursos para desarrollar este proyecto.

9. Conclusiones

- La Hostería Ruta de los Volcanes es una propuesta cultural dirigida a los extranjeros y al turismo nacional, que busca conectar con la cultura ecuatoriana serrana a través de sus actividades y su ambiente acogedor.
- Se considera que la ubicación del terreno es ideal por nuestro concepto que se basa en la desconexión de la rutina en un entorno natural y cercana a Quito para que las personas tengan facilidad de llegar.
- Alrededor de la hostería se encuentra una variedad de lugares turísticos, es por eso que se considera una oportunidad para que las personas puedan llegar a ella.
- Al ser una hostería upscale y con 15 habitaciones, el presupuesto resulta elevado porque consta de materiales de buena calidad, el terreno cuenta con tres edificios y sus parcelas correspondientes.
- Debido a que la inversión es elevada, la tarifa promedio para cubrir los costos resulta alta es por eso se ha designado la tienda de souvenirs, eventos, el bar del mirador y el restaurante como otros generadores de ingresos. De igual manera, se planea en un futuro construir más habitaciones para aprovechar al máximo todo el espacio.
- Se propone que la tarifa promedio para comenzar con las operaciones de la hostería oscila entre los \$126 y \$129 para medir cómo responde la demanda a

este precio, y de esa forma determinar si se sube el precio o se aplican los principios de revenue management para subir los precios en las temporadas altas.

- El diseño arquitectónico que tiene la hostería aprovecha al máximo todas las características que tiene el terreno para realizar todas las actividades planificadas. Asimismo, el diseño de cada espacio es cómodo, funcional y amplio para la circulación de los huéspedes y los empleados; de esta manera se logrará que todas las operaciones sean más eficientes.
- Con ayuda del marketing olfativo se podrá que los huéspedes se familiaricen con el ambiente y se sientan cómodos, de esta manera puedan recordarnos solo por el olor y ser su primera opción.
- Todas las actividades y servicios que ofrece la hostería tienen como objetivo que los huéspedes puedan aprender y disfrutar de la cultura ecuatoriana serrana en un lugar rústico y rodeado de naturaleza.
- Al llamarse la hostería “Ruta de los Volcanes”, se decidió nombrar cada área con un volcán de la sierra para que de esta forma los huéspedes puedan familiarizarse con todos los volcanes que se encuentran alrededor.
- Todas las instalaciones de la historia se encuentran adaptadas para que las personas con capacidades especiales puedan movilizarse y disfrutar de todos los servicios.
- Finalmente, se concluyó que la propuesta de diseño y arquitectura de la hostería Ruta de los Volcanes es innovadora, amigable con el medio ambiente y nueva en el mercado por lo que es un punto a favor para poder tener éxito.

10. Bibliografía

Gob.ec. (2022). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de

<https://www.gob.ec/mintur/tramites/emision-certificado-registro-turismo-primeravez-centros-turisticos-comunitarios-persona-juridica>

López, R. G. (08 de 03 de 2016). *Evolución y tendencias del turismo cultural*.

Obtenido de <https://www.aprendedeturismo.org/evolucion-y-tendencias-del-turismo-cultural/>

Mora, T. (02 de 02 de 2015). *Etnoborda: Estudi Moliné te descubre la 'borda', típica construcción del Pirineo*. Obtenido de

<https://diariodesign.com/2015/02/etnoborda-estudi-moline-te-descubre-la-borda-tipica-construccion-del-pirineo/>

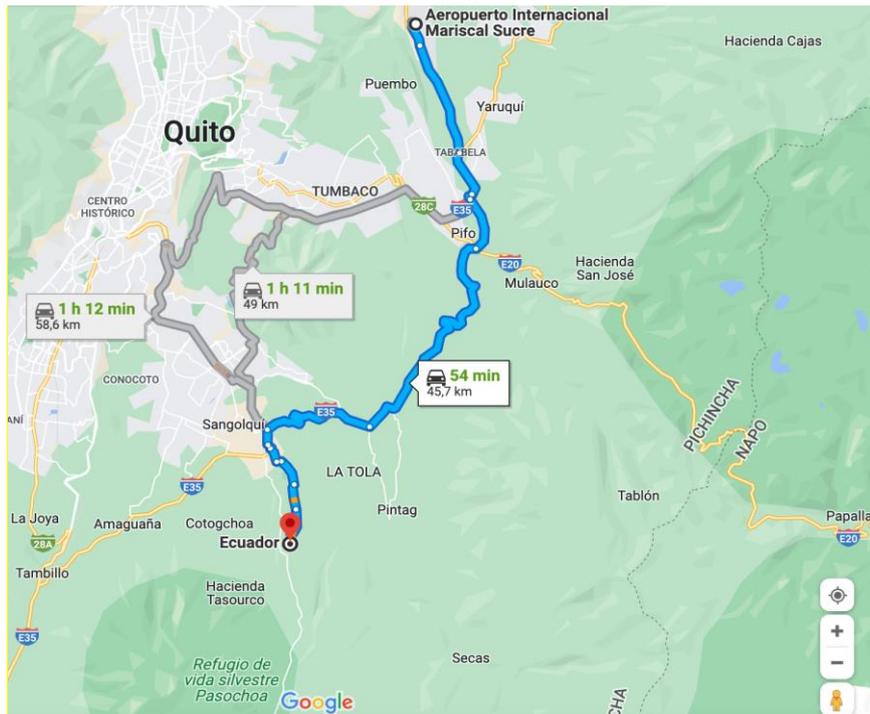
Rumiñahui Cuerpo de Bomberos. (2022). *Plan de contingencia*. Obtenido de

<https://www.bomberosruminahui.gob.ec/plan-de-emergencia/>

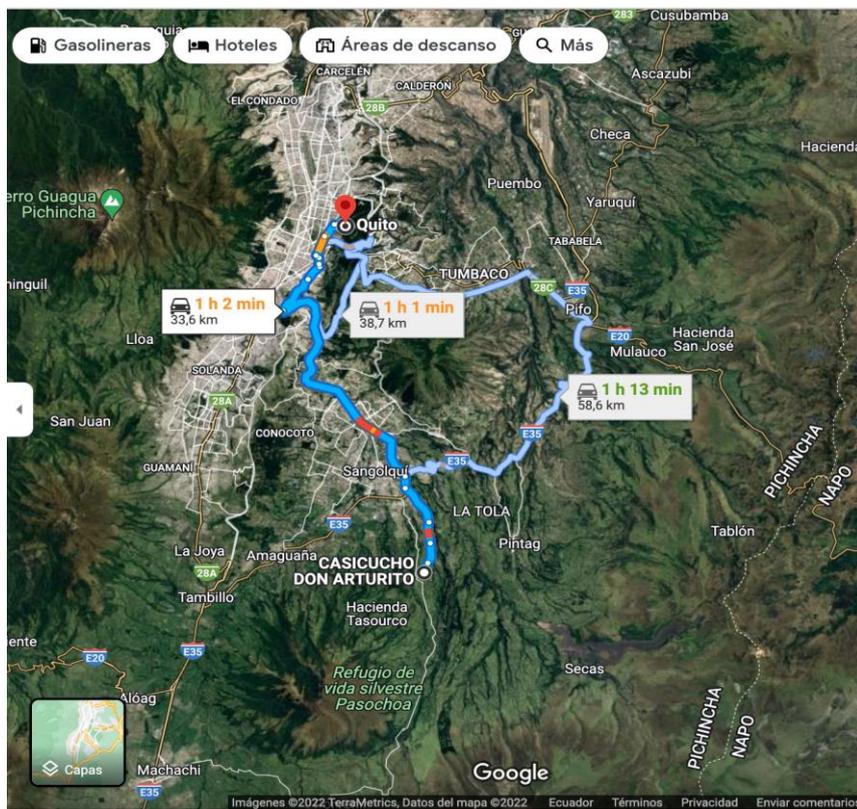
Google Maps. (2022). Obtenido de

<https://www.google.com/maps/dir/Aeropuerto+Internacional+Mariscal+Sucre,+Quito/Barrio+La+Libertad,+Sangolqui,+Cotogchoa/@-0.3069084,-78.48945,13.08z/data=!4m13!4m12!1m5!1m1!1s0x91d58db4352baa87:0x2f9f7623e0894b8b!2m2!1d-78.3605684!2d-0.1242271!1m5!1m1!1s0x91d5bba20137eb1d:0xdd975db1c2ea9407!2m2!1d-78.423717!2d-0.3858768?hl=es>

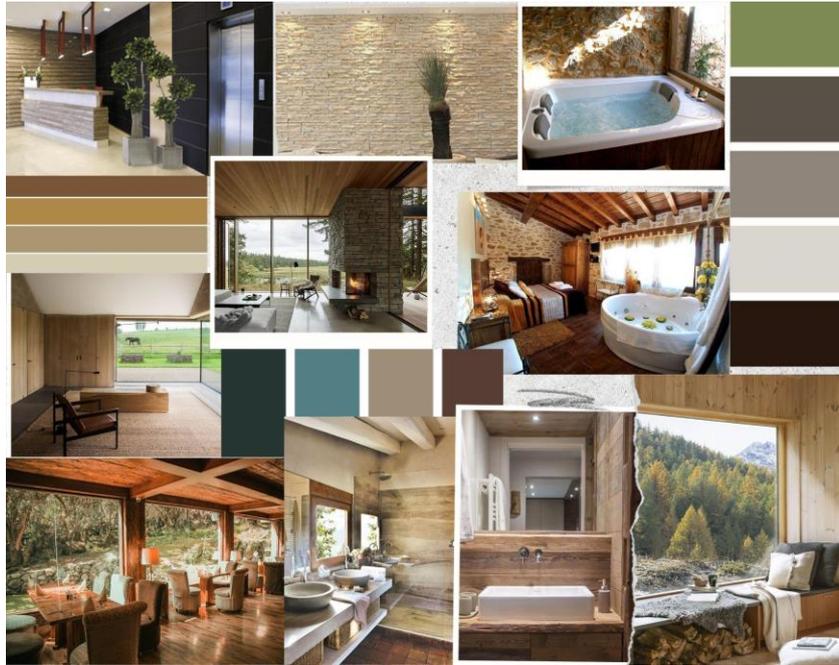
11. Anexos



Anexo 1: Ubicación Hostería “Ruta de los Volcanes”
Fuente: (Google Maps, 2022).



Anexo 2: Distancia desde Quito a la hostería.
Fuente: (Google Maps, 2022).



*Anexo 3: Moodboard
Elaborado por: Autoras*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA HOSTERÍA RUTA DE LOS VOLCANES

¿Cómo calificarías los siguientes servicios de la hostería?

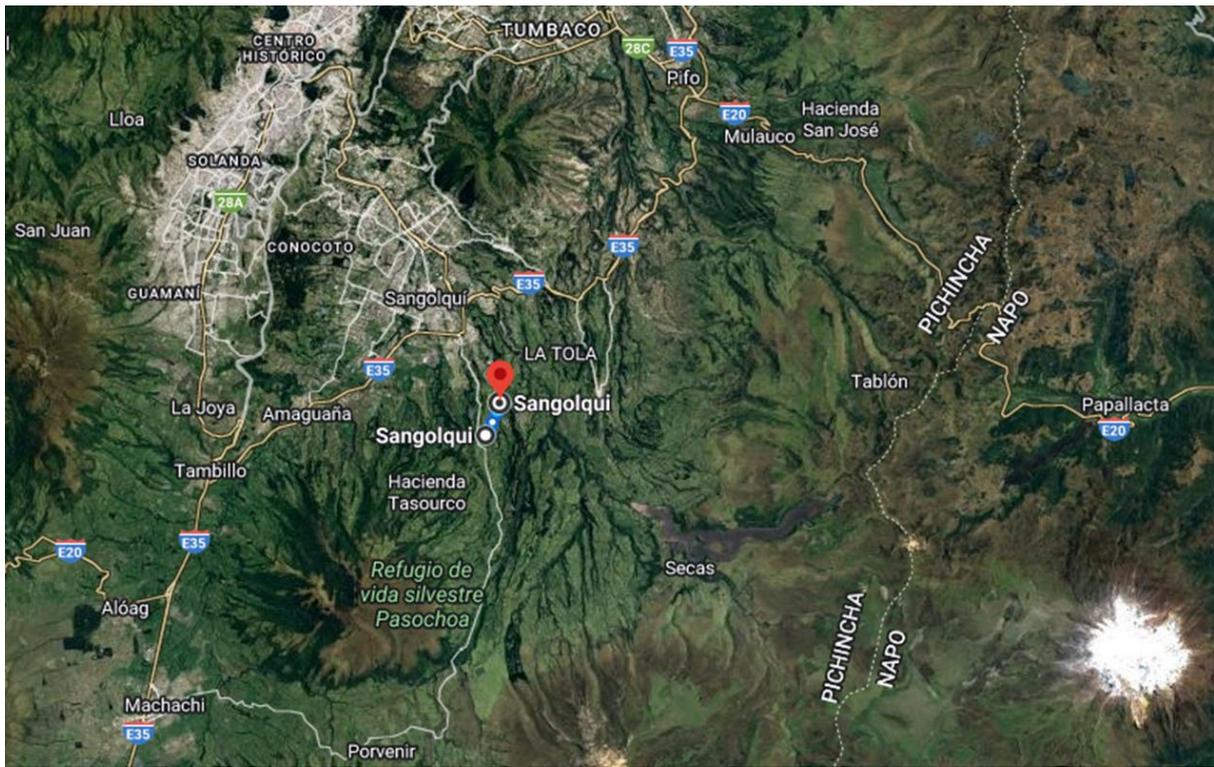
Instrucciones: Marcar con "X" su nivel de satisfacción del 1 al 5 en cada pregunta.

1	2	3	4	5
<i>Muy Satisfactorio</i>	<i>Satisfactorio</i>	<i>Normal</i>	<i>Poco Satisfactorio</i>	<i>Nada Satisfactorio</i>

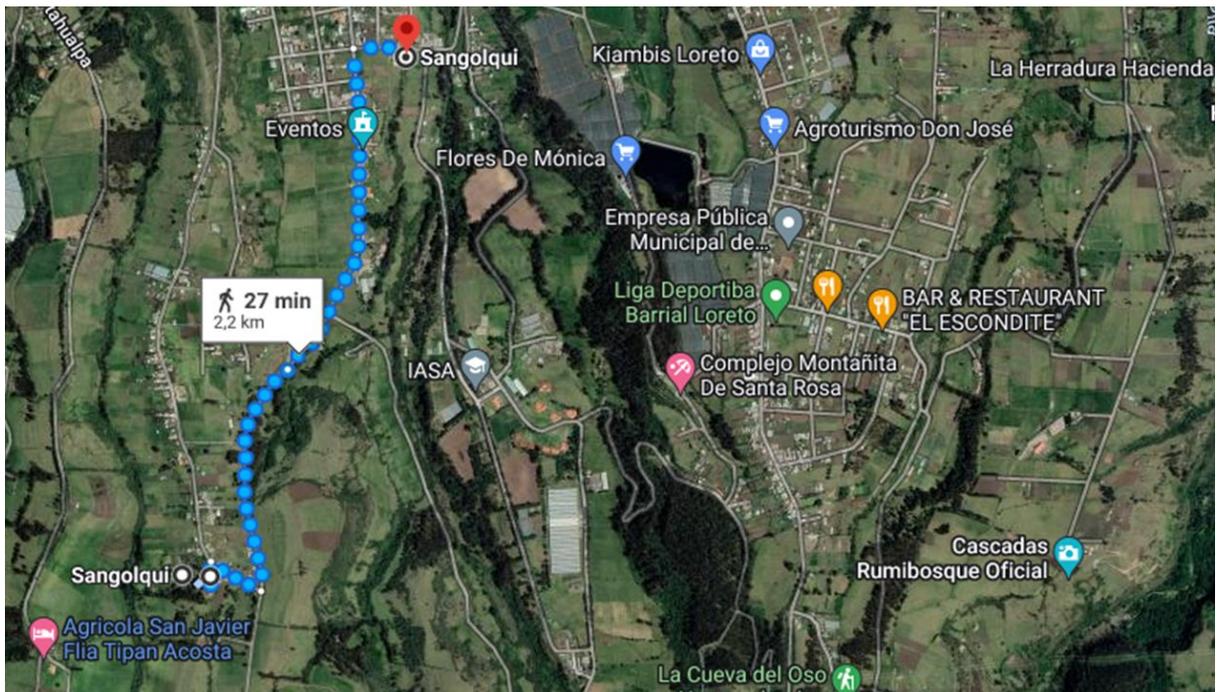
Satisfacción	1	2	3	4	5
1 Instalaciones					
2 Atención de los empleados					
3 Limpieza de lugares públicos					
4 Limpieza habitación					
5 Servicio a la habitación					
6 Comodidad en su habitación					
7 Seguridad					
8 Alimentos del restaurante					

Sugerencias:

*Anexo 4: Ejemplo Encuesta de satisfacción
Elaborado por: Autoras*



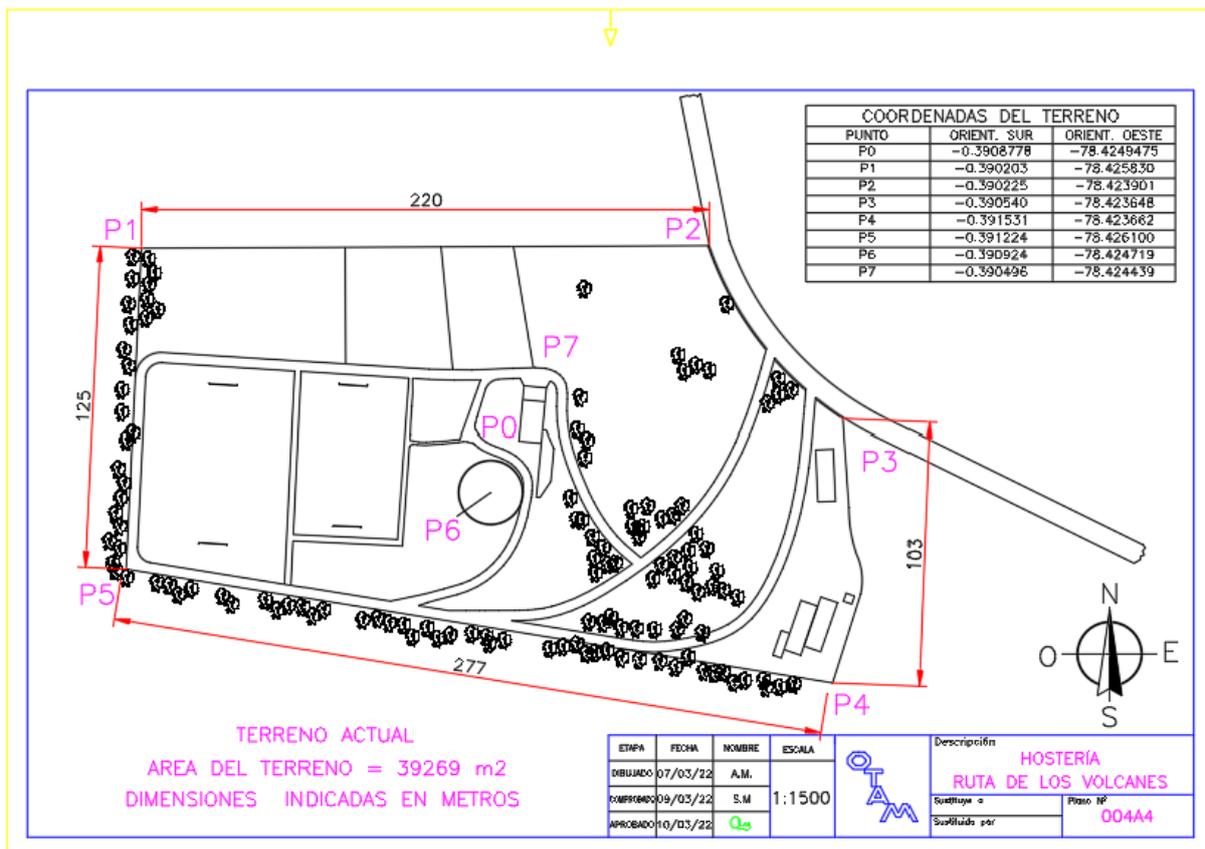
Anexo 5: PLANO: 001 A 4 - Hostería - Ruta de los volcanes (Ubicación general).
 Fuente: (Google Maps, 2022).



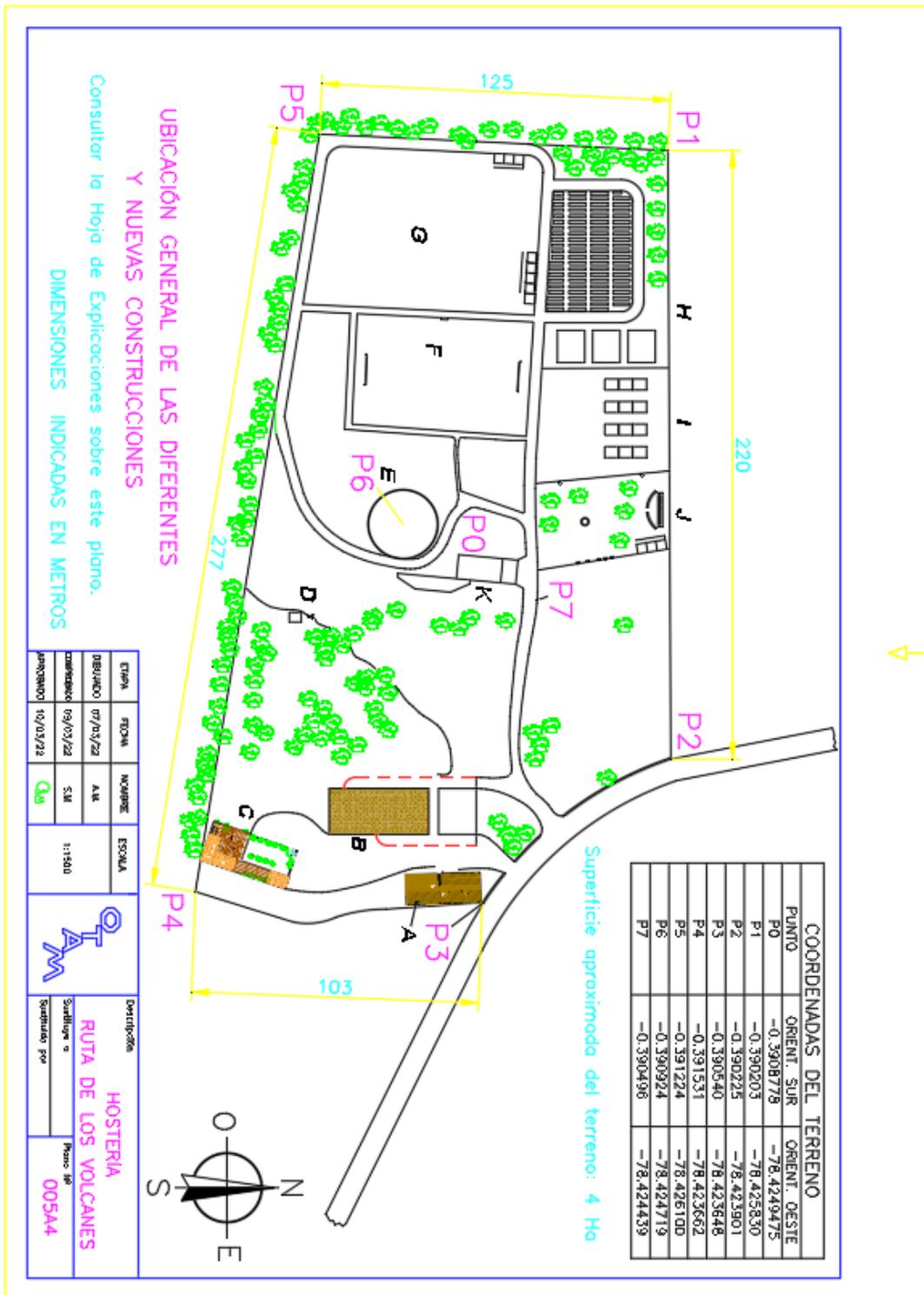
Anexo 6: PLANO: 002 A 4 - Hostería - Ruta de los volcanes (Ubicación particular).
 Fuente: (Google Maps, 2022).



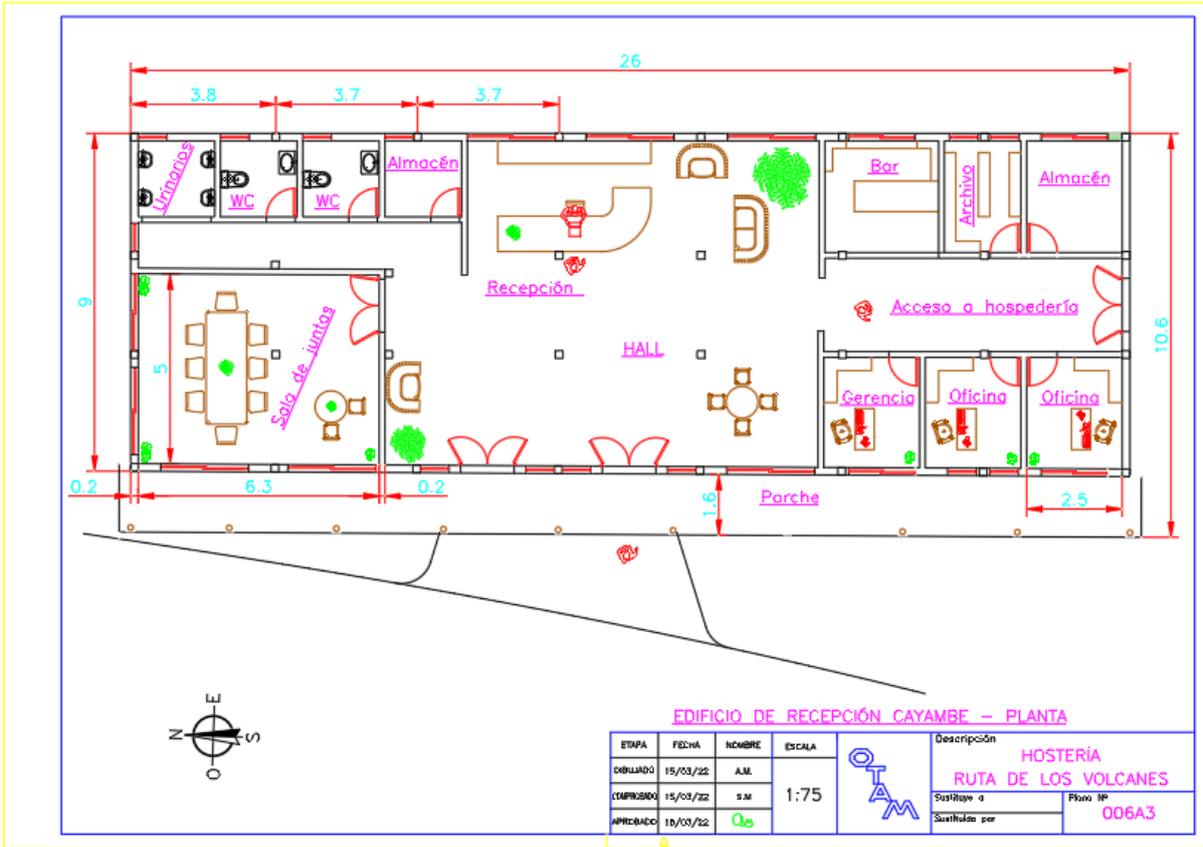
Anexo 7: PLANO: 003 A 4 - Hostería - Ruta de los volcanes (Terreno actual).
Fuente: (Google Maps, 2022).



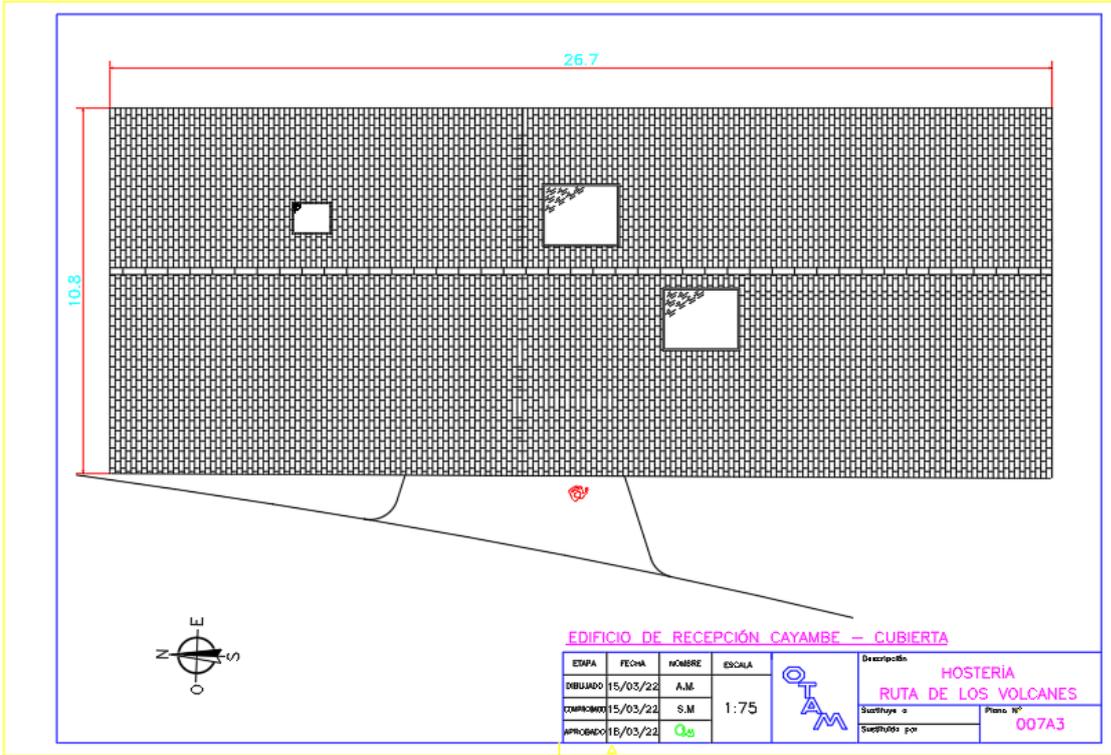
Anexo 8: Dimensiones terreno actual.



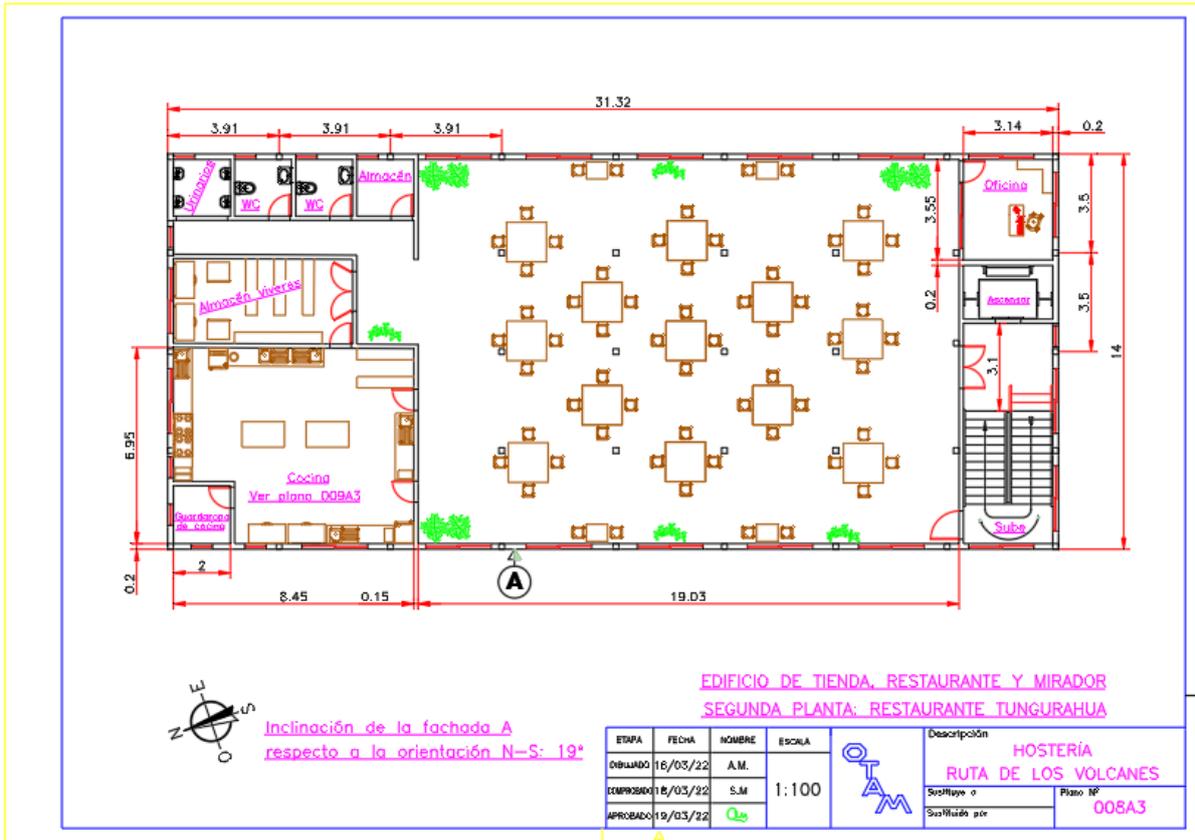
Anexo 9: Ubicación general de los edificios de la hostería “Ruta de los Volcanes”.



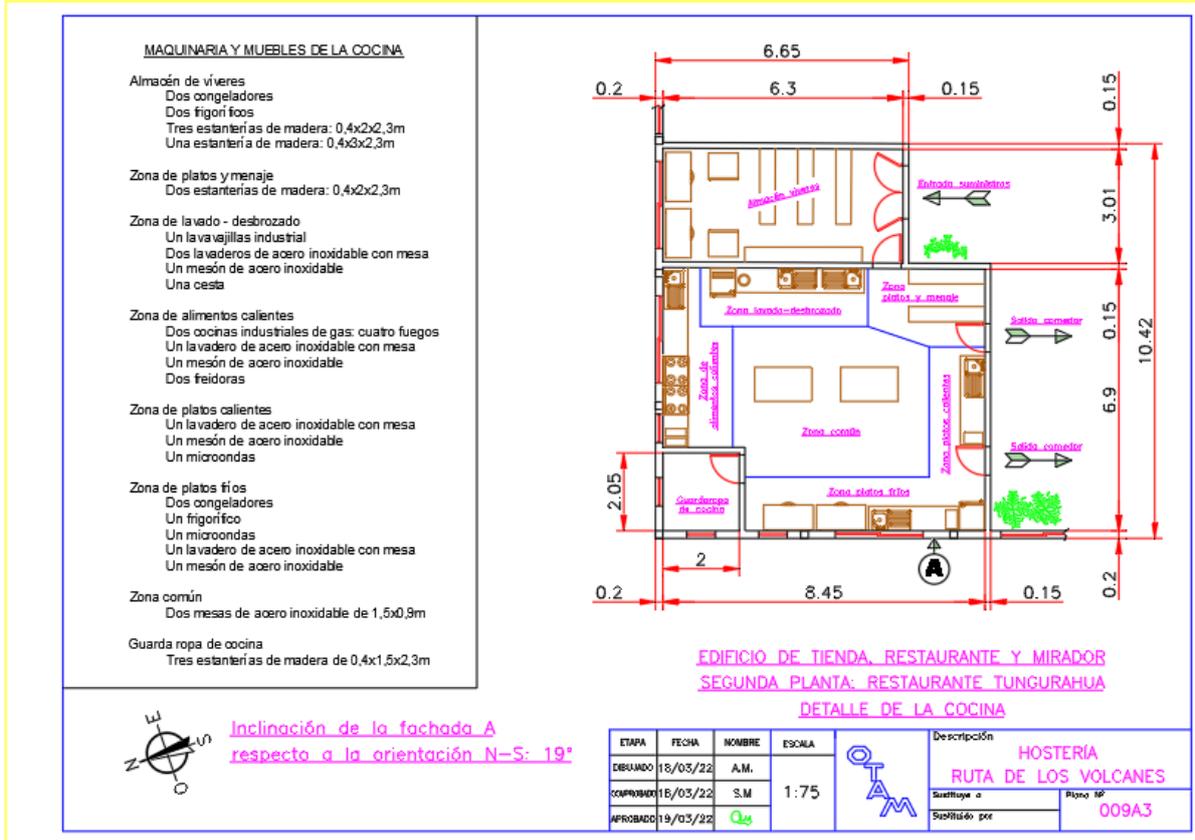
Anexo 10: Recepción - Cayambe



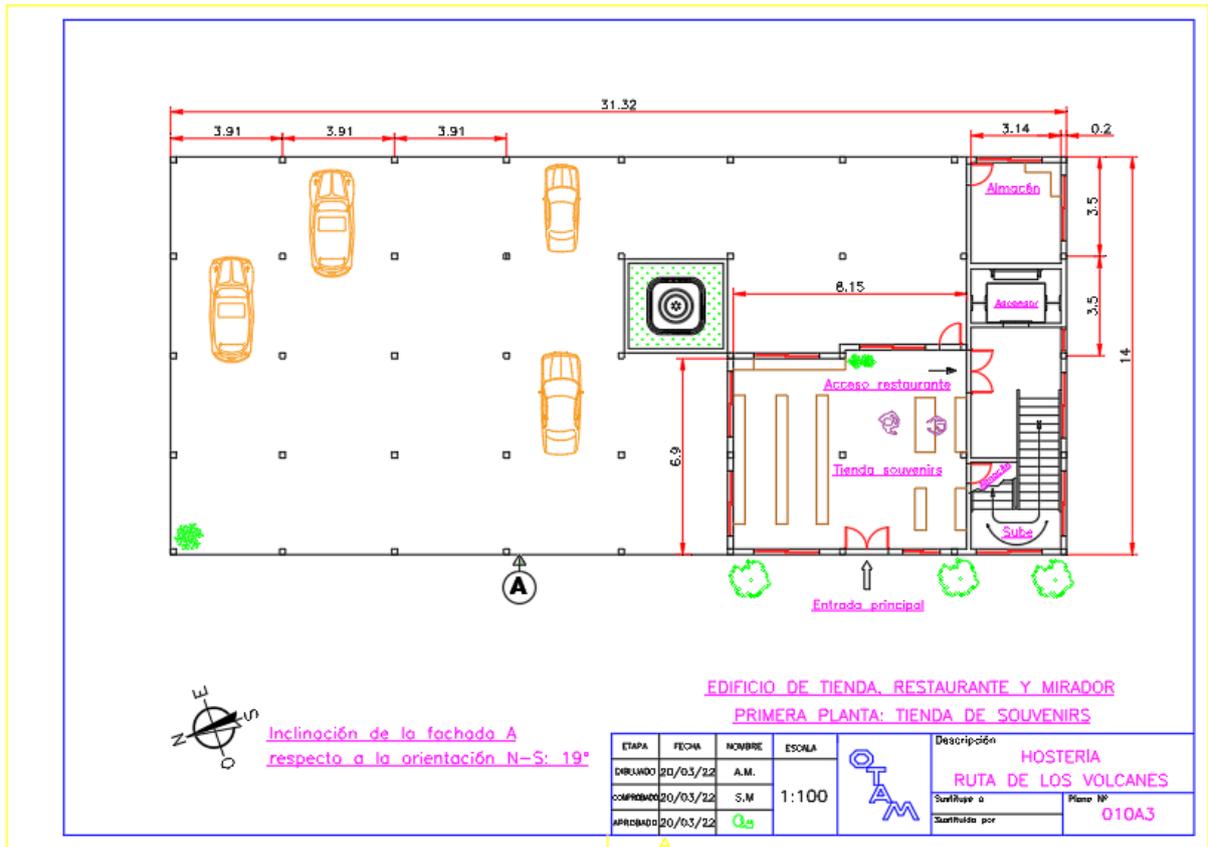
Anexo 11: Recepción cubierta.



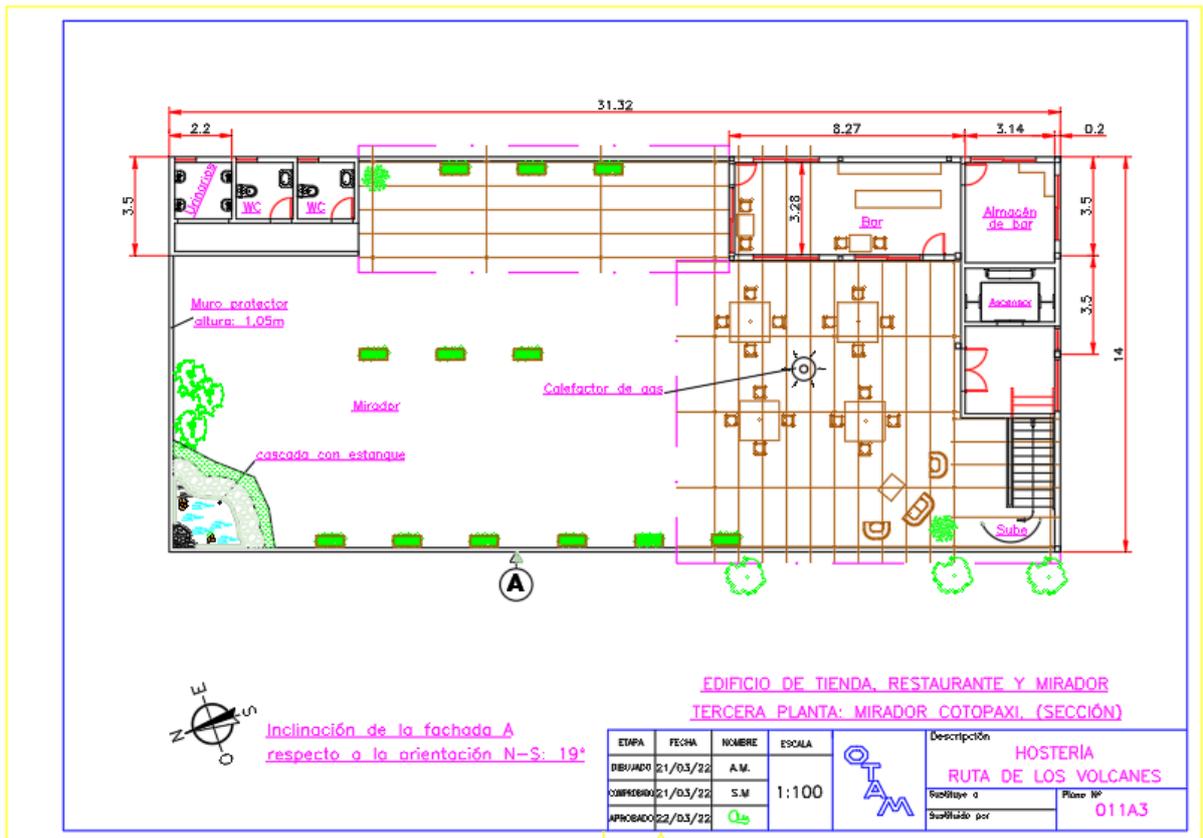
Anexo 12: Segunda planta. Restaurante – Tungurahua.



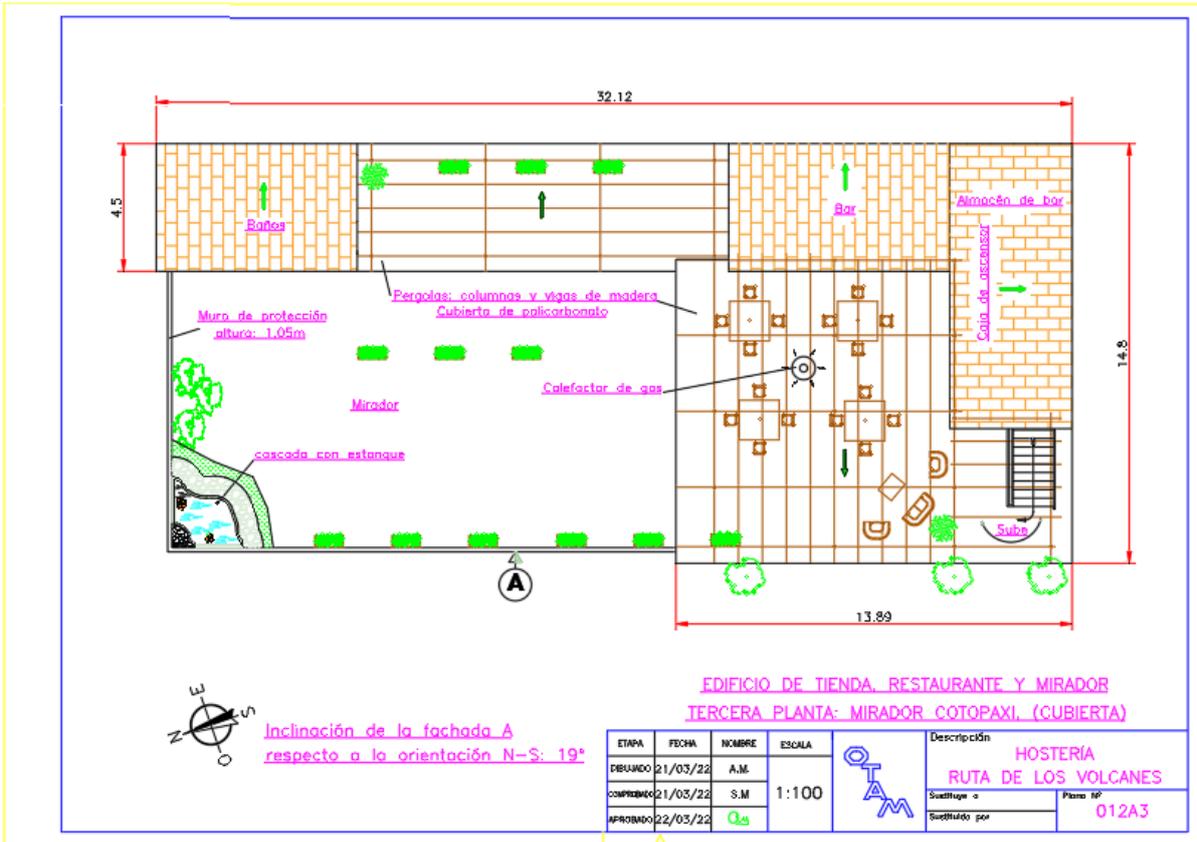
Anexo 13: Detalle Cocina.



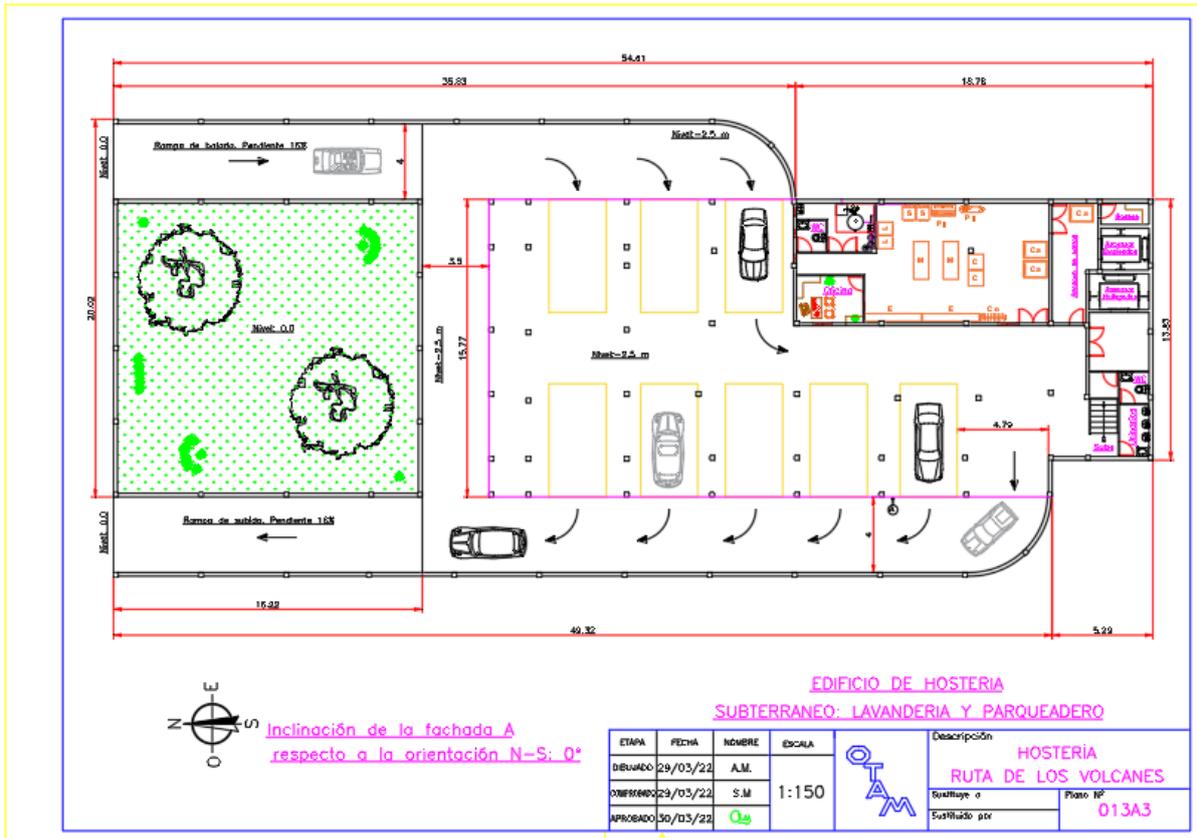
Anexo 14: Tienda de Souvenirs – Tungurahua.



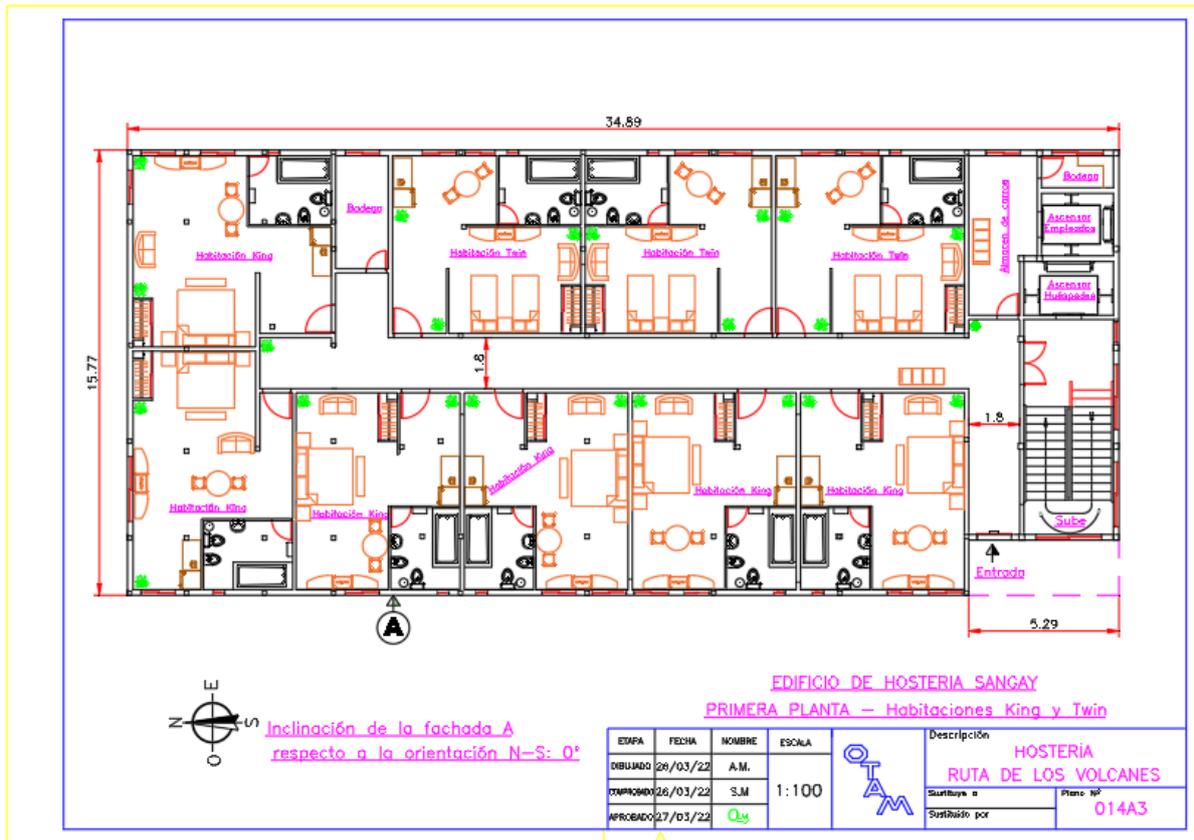
Anexo 15: Tercera planta. Mirador – Cotopaxi.



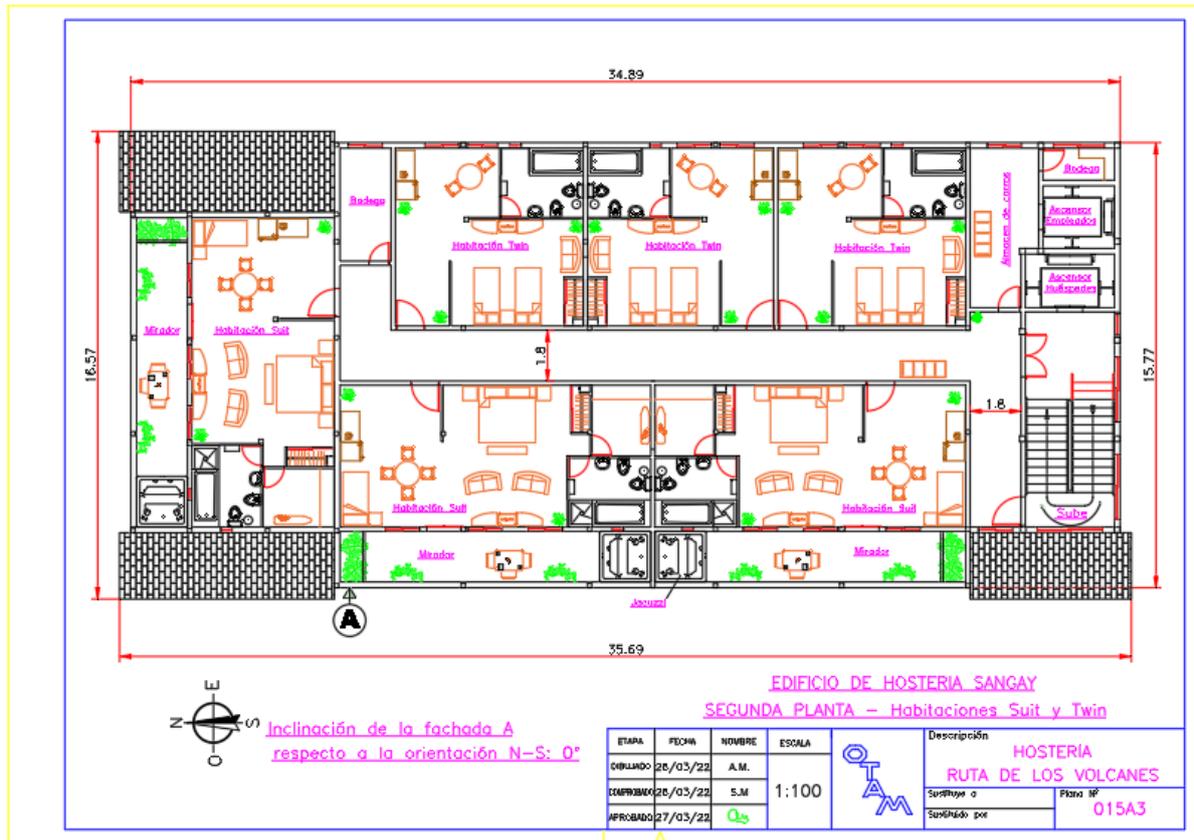
Anexo 16: Tercera planta. Cubierta mirador – Cotopaxi.



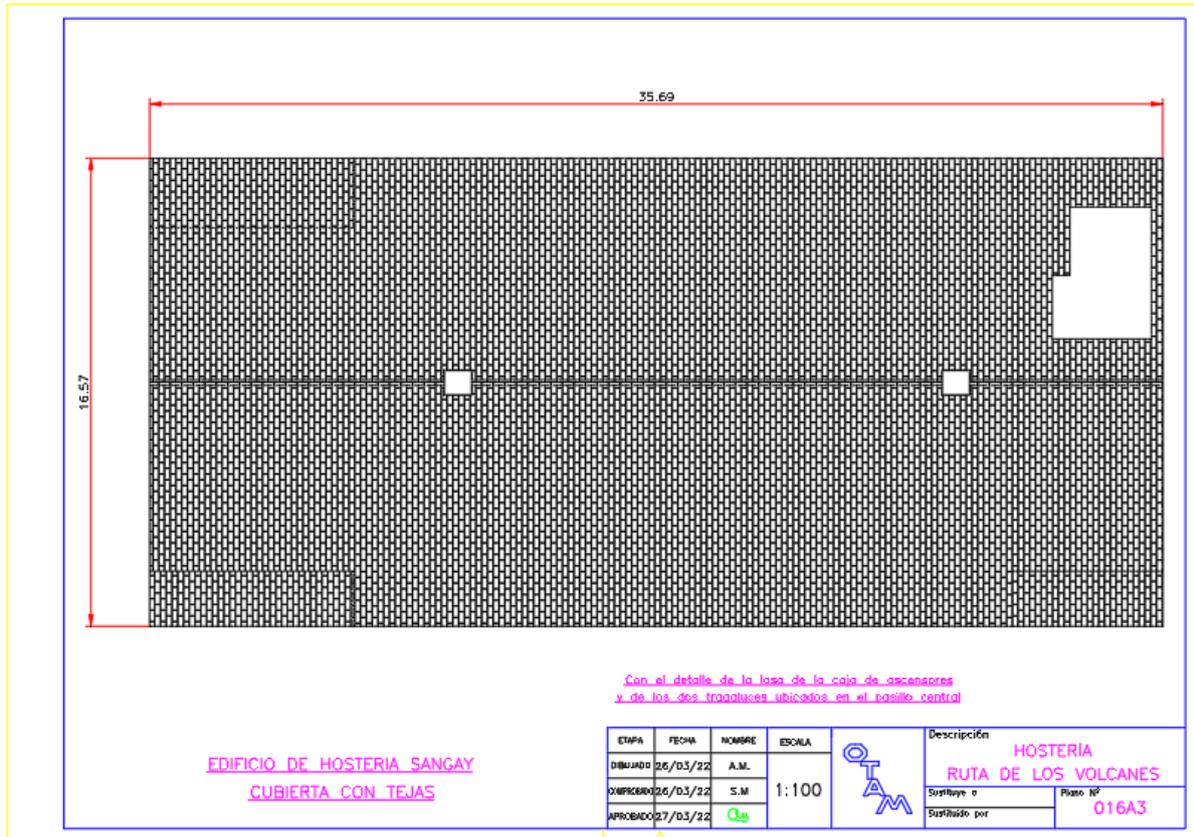
Anexo 17: Hostería. Subsuelo - Lavandería y parqueadero.



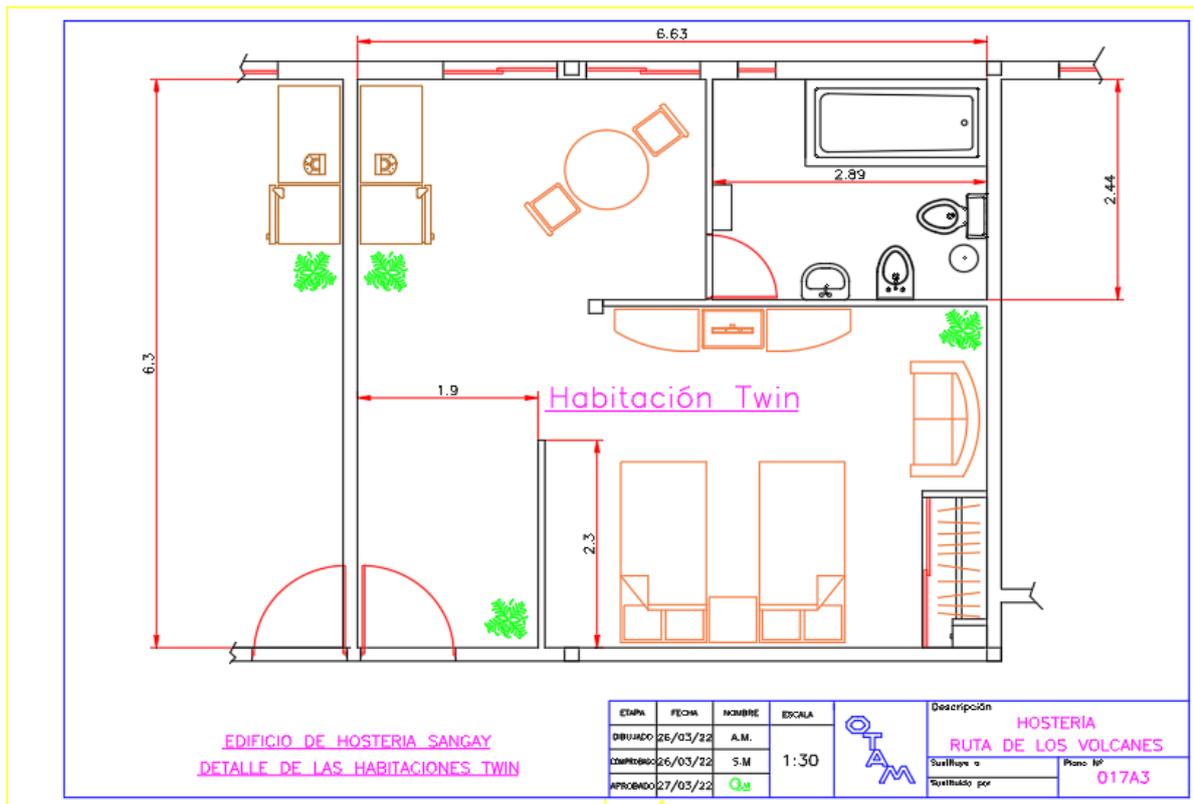
Anexo 18: Hostería. Primera planta - Habitaciones King y Twin.



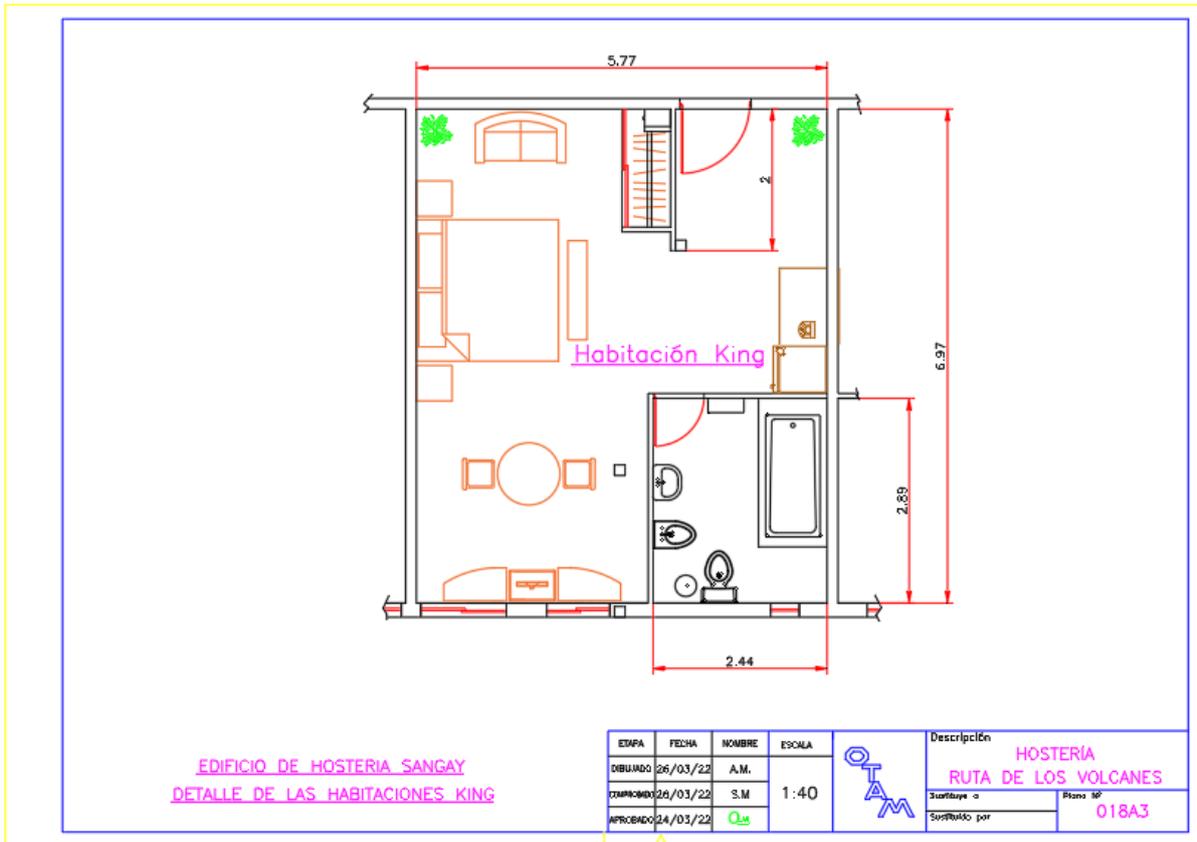
Anexo 19: Hostería. Segunda planta.



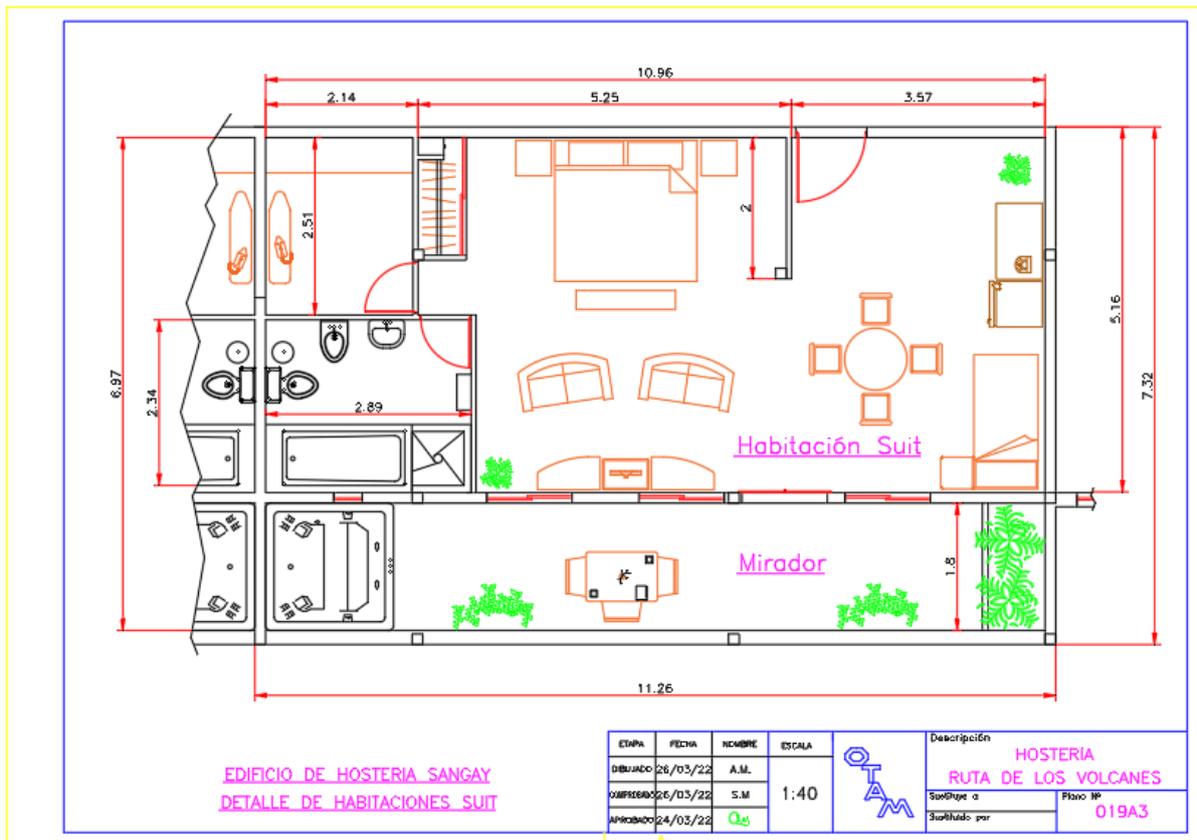
Anexo 20: Hostería cubierta.



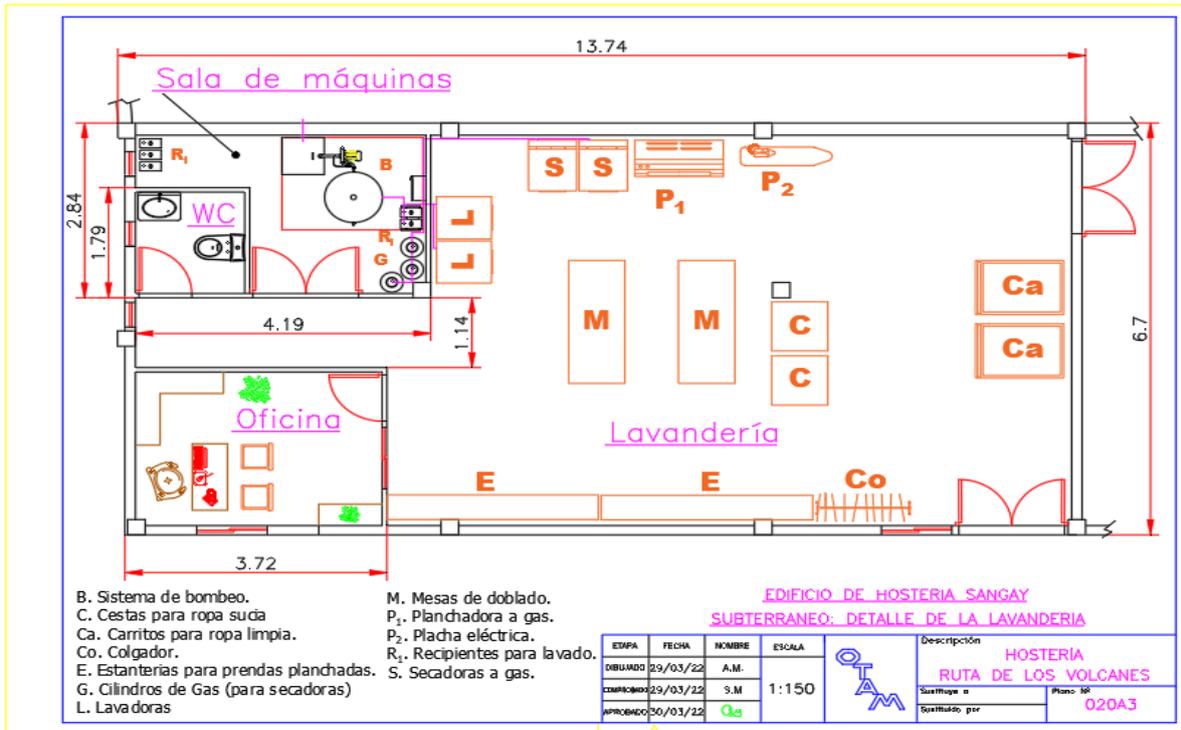
Anexo 21: Detalle habitación Twin.



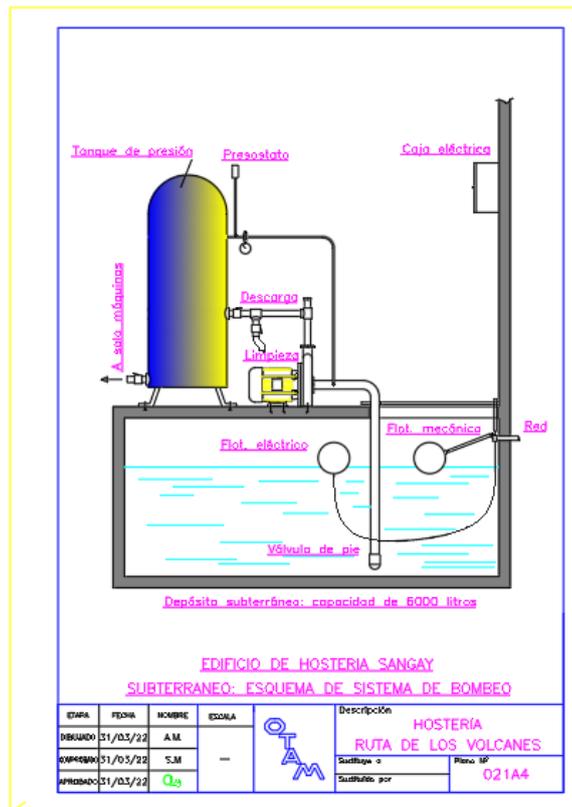
Anexo 22: Detalle habitación King.



Anexo 23: Detalle habitación Suite.



Anexo 24: Hostería. Subsuelo – Lavandería.



Anexo 25: Hostería. Subsuelo - Sistema de bombeo.



RUTA DE LOS VOLCANES

MENÚ

DESAYUNO \$6,50

ENSALADA DE FRUTA

Fruta de temporada

JUGO DEL DÍA

Naranja, tomate de árbol, mora o guanábana.

BEBIDAS CALIENTES

Café
Chocolate
Agua aromática

HUEVOS A ELECCIÓN

Huevo revuelto, omelette, huevos beneditinos, huevo frito, huevo duro.

TOSTADA DE PAN

Con mermelada y mantequilla
Queso

ENTRADAS

CHOCLO

Acompañado con queso fresco y habas

\$3,50

MOTE CON CHICHARRÓN

Servido con encurtido.

\$4,50

EMPANADA DE MOROCHO

Tres empanadas rellenas de cerdo mechado, arvejas y servido con ají.

\$2,25

SOPAS

LOCRO QUITIÑO

Sopa tradicional de papas acompañada de queso y aguacate

\$5,99

CALDO DE GALLINA

Delicioso caldo de gallina criolla servido con papas y hierbas.

\$6,50

PLATO FUERTE

CARIUCHO DE POLLO

Servido con papas, salsa de maní, aguacate y lechuga fresca.

\$7,50

LLAPINGACHO

Con chorizo o chuleta ahumada. Servido con huevo, aguacate, ensalada, papas y maduro

\$7,59

POSTRE

PRISTIÑOS CON MIEL

\$2,25

HIGOS CON QUESO

\$3,25

HELADOS DE PAILA

Sabores a elegir: mora, chocolate, naranjilla o guanábana.

\$2,99

*Anexo 26: Menú.
Elaborado por: Autoras*

HOSTERIA: RUTA DE LOS VOLCANES				
RE: ESPACIO OCUPADO POR LAS DIFERENTES AREAS D				
Superficie total del terreno en m ² =				39269
AREA PARTICULAR	LONGITUD	ANCHURA	SUPERFICIE	% ocupada
Plaza de toros	25		490,88	1,25
EDIFICIO A: <i>Cagambe</i>				
Planta:	26	10,6	275,60	0,70
EDIFICIO B: <i>Hostería Sangay</i>				
Parqu. con lavandería:	34,89	24,02	838,06	2,13
EDIFICIO C: <i>Tienda Tungurahua</i>				
Parqu. Con tienda Sou	32	14	448,00	1,14
PUNTO D: Columpio de alto riesgo: <i>El Condor</i>				
Super. ocupada por caseta + colum. =			40,00	0,10
CANCHA F: <i>Potrerillos Chacana</i>				
Superficie de la cancha	62	41	2542,00	6,47
CABALLERIZA G: <i>Potrerillos Chacana</i>				
Extensión del potrero :	83	58	4814,00	12,26
HUERTO H: <i>Guagua Pichincha</i>				
Superficie del huerto =	79	45	3555,00	9,05
ZONA DE BODEGAS I: <i>Guagua Pichincha</i>				
Superficie total =			1842,00	4,69
ZONA DE PICNIC Y FOGATA: <i>Guagua Pichincha</i>				
Superficie total =	48	31	1488,00	3,79
EDIFICIO K: Salón de eventos: <i>Reve</i>				
			65,00	0,17
PARQUEADERO EXTERIOR: P2 a P7				
Superficie disponible =	81	52	4212,00	10,73
ZONA DE DESCANSO: K a D				
Superficie disponible =			5376,00	13,69
CIRCULACIÓN, CARRETERAS Y CAMINOS				
Superficie ocupada =			4102,00	10,45
ESPACIOS VERDES Y DE RECREO				
Superficie disponible =			9180,47	23,38
SUPERFICIE TOTAL			39269,00	100,00

Tabla 4. Diagrama de espacios parte 1.
Elaborado por: Autoras

HOSTERIA: RUTA DE LOS VOLCANES				
DATOS SOBRE: ESPACIO OCUPADO POR LOS DIFERENTES EDIFICIOS				
				HOJA 00A2
Superficie total de construcción en m ² =		3338,00		
AREA PARTICULAR	LONGITUD	ANCHURA	SUPERFICIE	% area ocupada
EDIFICIO A: Cayambe (Una planta Plano 006A3)				
Planta:	26	10,6	275,60	8,26
EDIFICIO B: Hostería Sangay (Planos 013A3; 014A3; 015A3; 017A3; 018A3; 019A3)				
Parqu. con lavandería:	38,39	24,02	922,13	27,63
Lavandería:	13,39	6,7	89,71	2,69
Primera planta:	34,89	15,77	550,22	16,48
Segunda planta:	34,89	15,77	550,22	16,48
Habitación Twin:	6,63	6,3	41,77	1,25
Habitación King:	6,97	5,74	40,01	1,20
Habitación Suite:	10,96	6,91	75,73	2,27
EDIFICIO C: Rest. Tungurahua y otros (Planos: 008A3; 009A3; 010A3; 011A3)				
Parqu. Con tienda Souvsn.	31,32	14	438,48	13,14
Tienda de souvenirs:	8,15	6,9	56,24	1,68
Segunda planta:	31,32	14	438,48	13,14
2ª Planta det. Cocina:	8,45	6,9	58,31	1,75
Tercera planta:	31,32	14	438,48	13,14

Tabla 5. Diagrama de espacios parte 2.
Elaborado por: Autoras

Total por Departamento**Gastos Operacionales**

	Sueldos	Básicos	Suministros	Materia Prima	Publicidad	Amenities	Total
Housekeeping	\$12.570,93	\$79,44	\$44,44			\$ 6.000,00	\$12.694,82
Front Desk	\$6.285,47	\$79,44	\$44,44				\$6.409,36
Alimentos y Bebidas	\$20.327,00	\$79,44	\$44,44	\$10.000,00			\$30.450,89
Recursos Humanos	\$6.888,42	\$79,44	\$44,44				\$7.012,31
Financiero	\$7.425,00	\$79,44	\$44,44				\$7.548,89
Seguridad	\$6.285,47	\$79,44	\$44,44				\$6.409,36
Mantenimiento	\$6.285,47	\$79,44	\$44,44				\$6.409,36
Total	\$66.067,75	\$715,00	\$400,00	\$10.000,00	\$350,00	\$ 6.000,00	\$76.934,97
Costos de Construcción						\$14.000,00	\$444.302,86
Depreciación						\$430.302,86	
Muebles y Enseres	\$28.500,00						
Maquinaria y Equipo	\$6.950,00						
Vehículo	\$20.000,00						
Equipo de Computación	\$2.000,00						
Edificio	\$372.852,86						

ROI

\$50.000,00

Total\$571.237,83**Otros Ingresos**

Tienda de souvenirs

\$120.000,00

Cubrir Costos\$451.237,83**HUBBART FORMULA**

Cantidad necesaria

para venta de

habitaciones

\$451.237,83

Número de

Habitaciones

Disponibles

15

Número de

Habitaciones

Disponibles

Anualmente

5475

**Habitaciones de
acuerdo al % de****Ocupación**

65%

3558**Tarifa Promedio para cubrir costos**\$126,82*Anexo 27: Tarifa promedio*

PRESUPUESTO : HOSTERÍA RUTA DE LOS VOLCANES					abr-22	
COD.	RUBRO	UNIDAD	CANT.	Costo Unitario	VALOR TOTAL	
1 PRELIMINARES				\$21.031,80		
1,01	Replanteo y Nivelacion	m2	6000,00	\$1,86	\$11.131,80	
1,02	Cerramientos	m	825,00	\$12,00	\$9.900,00	
2 MOVIMIENTO DE TIERRAS				\$42.087,50		
2,01	Excavaciones	hora	140,00	\$35,00	\$4.900,00	
2,02	Desalajo de tierra	m3	8500,00	\$4,38	\$37.187,50	
3 ESTRUCTURA				\$353.420,00		
3,01	Acero de refuerzo-hierro corrugado	kg	11625,00	\$2,00	\$23.250,00	
3,02	Hormigón Estructura	m3	55,00	\$102,00	\$5.610,00	
3,04	Madera estructura	m2	250,00	\$12,00	\$3.000,00	
3,05	Losas	m2	2200,00	\$98,00	\$215.600,00	
3,06	Cubiertas	m2	883,00	\$120,00	\$105.960,00	
4 VIAS Y SENDEROS				\$25.591,66		
4,01	Adoquinado	m2	4800,00	\$2,78	\$13.353,60	
4,02	Aceras	m2	485,00	\$4,17	\$2.020,66	
4,03	Encesgado	m2	3000,00	\$3,41	\$10.217,40	
5 MAMPOSTERIAS				\$9.782,61		
5,01	Mampostería de bloque 15cm	m2	550,00	\$11,05	\$6.077,61	
5,02	Mampostería de bloque 20cm	m2	300,00	\$12,35	\$3.705,00	
6 ENLUCIDOS				\$13.144,49		
6,01	Masillado manual paletado fino e impermeabilizado de terrazas	m2	883,00	\$5,11	\$4.509,04	
6,02	Revocado de mamposterías de bloque	m2	1250,00	\$2,20	\$2.750,38	
6,03	Enlucido exterior vertical paletado fino	m2	935,00	\$6,29	\$5.885,08	
7 INSTALACIONES HIDRO-SANITARIAS				\$13.030,00		
7,01	Instalaciones Agua potable/Sanitarias interiores y Canalizaciones Exteriores	glob	1,00	\$8.000,00	\$8.000,00	
7,02	Piezas Sanitarias	glob	1,00	\$3.500,00	\$3.500,00	
7,03	Secadores de manos	und	6,00	\$180,00	\$1.080,00	
7,04	Extintores	und	10,00	\$45,00	\$450,00	
8 INSTALACIONES ELECTRICAS				\$90.000,00		
8,01	Instalaciones Electricas Media Tension para el hotel (incluye transformador)	glob	1,00	\$35.000,00	\$35.000,00	
8,02	Instalaciones Baja Tension en General - incluyen Piezas electricas	glob	1,00	\$55.000,00	\$55.000,00	
9 GYPSUM				\$19.432,86		
9,01	Gypsum Plano en cielos razos	m2	2100,00	\$8,31	\$17.448,90	
9,04	Mampostería en Gypsum regular	m2	125,00	\$15,87	\$1.983,96	
10 PINTURA Y AFINES				\$6.386,32		
10,01	Pintura Exterior sobre fachadas (incluye andamios)	m2	935,00	\$3,46	\$3.237,72	
10,02	Pintura Interior	m2	1400,00	\$2,25	\$3.148,60	
11 RECUBRIMIENTOS				\$33.195,52		
11,01	Porcelanato de Piso General	m2	2100,00	\$14,07	\$29.538,39	
11,02	Porcelanato de Pared Cocina	m2	50,00	\$14,07	\$703,30	
11,03	Porcelanato de Pared Baños	m2	210,00	\$14,07	\$2.953,84	
12 ALUMINIO Y VIDRIO				\$20.011,90		
12,01	Ventanería de Aluminio y Vidrio 4mm S100	m2	190,00	\$54,83	\$10.417,70	
12,02	Puertas de Aluminio y Vidrio 6mm S100	m2	110,00	\$87,22	\$9.594,20	

13	CARPINTERIA Y AFINES				\$19.550,00	
13.01	Muebles de almacenamiento	glob	1,00	\$3.000,00	\$3.000,00	
13.02	Muebles de Counter	glob	1,00	\$5.000,00	\$5.000,00	
13.03	Puertas de Madera	und	85,00	\$130,00	\$11.050,00	
13.04	Puertas Principales	und	4,00	\$125,00	\$500,00	
14	CARPINTERIA METALICA				\$26.184,25	
14.01	Puerta Principal de ingreso Vehicular - Tubo de acero	und	2,00	\$500,00	\$1.000,00	
14.02	Puertas transformador, cuarto basura, cuarto	und	6,00	\$130,00	\$780,00	
14.03	Pasamanos de gradas	ml	85,00	\$50,05	\$4.254,25	
14.04	Pergola en madera y Policarbonato	m2	155,00	\$130,00	\$20.150,00	
15	EQUIPAMIENTO COCINA				\$11.210,00	
15.01	Congeladores	und	2,00	\$700,00	\$1.400,00	
15.02	Frigorificos	und	1,00	\$800,00	\$800,00	
15.03	Estanterías	und	4,00	\$150,00	\$600,00	
15.04	Estanteria para platos	und	2,00	\$250,00	\$500,00	
15.05	Lavadero acero inoxidable con mesa	und	2,00	\$450,00	\$900,00	
15.06	Mesones de acero inoxidable	und	4,00	\$300,00	\$1.200,00	
15.07	Cesta	und	1,00	\$145,00	\$145,00	
15.08	Cocina industrial a gas 4 hornillas	und	2,00	\$800,00	\$1.600,00	
15.09	Mesas de acero inoxidable	und	3,00	\$180,00	\$540,00	
15.1	Freidoras	und	1,00	\$750,00	\$750,00	
15.11	Microondas	und	1,00	\$250,00	\$250,00	
15.12	Extractor de olores	und	1,00	\$300,00	\$300,00	
15.13	Horno	und	1,00	\$750,00	\$750,00	
15.14	Juego de Vajilla	glob	1,00	\$600,00	\$600,00	
15.15	Juego de Cubiertos	glob	1,00	\$400,00	\$400,00	
15.16	Manteles	glob	1,00	\$200,00	\$200,00	
15.17	Utensillos de cocina	glob	1,00	\$25,00	\$25,00	
15.18	Extractor de Jugos	und	1,00	\$250,00	\$250,00	
16	EQUIPAMIENTO HABITACIONES				\$64.275,00	
16.01	Camas Matrimoniales	und	9,00	\$500,00	\$4.500,00	
16.02	Camas simples	und	12,00	\$300,00	\$3.600,00	
16.03	Almohadas	und	42,00	\$45,00	\$1.890,00	
16.04	Colchones Matrimoniales	und	9,00	\$200,00	\$1.800,00	
16.05	Colchones Simples	und	12,00	\$170,00	\$2.040,00	
16.06	Cobertores	und	42,00	\$95,00	\$3.990,00	
16.07	Sábanas	und	42,00	\$40,00	\$1.680,00	
16.08	Lámparas	und	30,00	\$110,00	\$3.300,00	
16.09	Veladores	und	30,00	\$95,00	\$2.850,00	
16.10	Sofá	und	15,00	\$650,00	\$9.750,00	
16.11	Armarios	und	15,00	\$400,00	\$6.000,00	
16.12	Basureros	und	15,00	\$15,00	\$225,00	
16.13	Implementos de Limpieza	glob	1,00	\$1.200,00	\$1.200,00	
16.14	Televisor	und	15,00	\$600,00	\$9.000,00	
16.15	Equipo de Sonido	und	15,00	\$150,00	\$2.250,00	
16.16	Minibar	und	15,00	\$200,00	\$3.000,00	
16.17	Especios	und	15,00	\$50,00	\$750,00	
16.18	Telefonos	und	15,00	\$30,00	\$450,00	
17	EQUIPAMIENTOS ADMINISTRATIVOS				\$8.250,00	
17.01	Computadores	und	2,00	\$1.000,00	\$2.000,00	
17.02	Escritorios	und	3,00	\$300,00	\$900,00	
17.03	Mesa de Reunión	und	1,00	\$800,00	\$800,00	
17.04	Sillones	und	4,00	\$450,00	\$1.800,00	
17.05	Sillas	und	10,00	\$100,00	\$1.000,00	
17.06	Anaqueles	und	4,00	\$180,00	\$720,00	
17.07	Máquina de Café	und	1,00	\$250,00	\$250,00	
17.08	Insumos de oficina	glob	1,00	\$400,00	\$400,00	
17.09	Archivadores	und	4,00	\$95,00	\$380,00	
18	EQUIPAMIENTOS VARIOS				\$27.935,00	
18.01	Lavadora de Ropa	und	2,00	\$800,00	\$1.600,00	
18.02	Secadora de Ropa	und	1,00	\$800,00	\$800,00	
18.03	Carros de Housekeeping	und	2,00	\$2.500,00	\$5.000,00	
18.05	Vehículo para personas con discapacidad	und	1,00	\$20.000,00	\$20.000,00	
18.06	Revistas	und	10,00	\$10,00	\$100,00	
18.07	Guías de Viajes	und	10,00	\$35,00	\$350,00	
18.08	Internet	glob	1,00	\$85,00	\$85,00	
19	OTROS				\$61.913,00	
19.01	Consultoría Arquitectura e Ingeniería	glob	1,00	\$3.000,00	\$3.000,00	
19.02	Consultorías	glob	1,00	\$1.500,00	\$1.500,00	
19.03	Legal y Contabilidad	glob	1,00	\$2.500,00	\$2.500,00	
19.04	Permisos / Impuestos	glob	1,00	\$2.800,00	\$2.800,00	
19.05	Equipamiento y diseño recreacional de Áreas Verdes y huertos	glob	1,00	\$5.000,00	\$5.000,00	
19.06	Equipamiento y diseño de Áreas picnic y fogata	glob	1,00	\$2.000,00	\$2.000,00	
19.07	Equipamiento y diseño de área de columpio	glob	1,00	\$1.500,00	\$1.500,00	
19.08	Remodelación y acondicionamiento de Plaza de Toros	glob	1,00	\$5.000,00	\$5.000,00	
19.09	Remodelación y acondicionamiento de Caballeriza	glob	1,00	\$3.500,00	\$3.500,00	
19.10	Remodelación y acondicionamiento de Casa Antigua	glob	1,00	\$12.000,00	\$12.000,00	
19.11	Equipamiento y diseño de canchas	glob	1,00	\$1.500,00	\$1.500,00	
19.12	Equipo hidroneumático	glob	1,00	\$9.500,00	\$9.500,00	
19.13	Seguros	glob	1,00	\$2.800,00	\$2.800,00	
19.14	Cisterna	glob	1,00	\$1.500,00	\$1.500,00	
19.15	Contingencia	glob	1,00	\$4.000,00	\$4.000,00	
19.16	Limpieza final	m2	3926,00	\$0,50	\$1.963,00	
19.17	Asesoría de viajes	glob	1,00	\$1.500,00	\$1.500,00	
19.18	Publicidad	glob	1,00	\$350,00	\$350,00	
SERVICIOS BÁSICOS						
	Luz			\$300,00	\$300,00	
	Agua			\$250,00	\$250,00	
	Gas			\$80,00	\$80,00	
TOTAL COSTO DIRECTO DE CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO HOTEL					\$867.061,91	
IMPREVISTOS (3%)					\$26.011,86	
TOTAL C. DIRECTO - HOSTERIA RUTA DE LOS VOLCANES					\$893.073,77	

Anexo 28: Presupuesto.



Anexo 29: Render Lobby.



Anexo 30: Render Restaurante.



Anexo 31: Render Habitación Suite.



Anexo 32: Render Habitación Suite.



Anexo 33: Render Balcón Suite.



Anexo 34: Render Mirador.



Anexo 35: Render Mirador.