

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

**Proyecto de viabilidad hotelera:**

**Six Senses Santa Cruz**

**Aixa Salomé Pabón Ramos**

**Hospitalidad y Hotelería**

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

Quito, 18 de mayo de 2024

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

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

**Proyecto de viabilidad hotelera:**

**Six Senses Santa Cruz**

**Aixa Salomé Pabón Ramos**

**Nombre del profesor, Título académico: Santiago Villota Sandoval, PHD**

Quito, 18 de mayo de 2024

## © 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: Aixa Salomé Pabón Ramos

Código: 00321743

Cédula de identidad: 1722106133

Lugar y fecha: Quito, 18 de mayo del 2024

## **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## **UNPUBLISHED DOCUMENT**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 QuitoUSFQ 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>.

## DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a mi familia, especialmente a mis padres por creer en mí y estar en cada paso que he dado apoyándome de forma incondicional. A mis amigos por ser mis lugares seguros donde desahogarme y buscar ánimo en los momentos más difíciles.

## RESUMEN

Six Senses Santa Cruz de IHG hace referencia al proyecto de viabilidad hotelera que será construido en un terreno ubicado en Puerto Ayora en el cantón Sana Cruz. El presente proyecto será un hotel full-service de 5 estrellas cuyos servicios y operaciones estarán alineadas con los estándares de sostenibilidad y excelencia de la marca y la localidad. Six Senses Santa Cruz contará con un total de 17 habitaciones en forma de villas, un restaurante, bar, cafetería, piscina, spa, gift shop, earth lab (huerto urbano), entre otros servicios.

Para la realización de este trabajo se realiza una investigación de la situación en los entornos macro y micro, un análisis de diferentes estrategias de marketing y sostenibilidad, estudio de la competencia y el mercado al cuál se esta ingresando. Además, de evaluar la parte financiera para la inversión necesaria para la apertura del hotel. De esta manera, se resalta que en el presente desarrollo escrito se presentarán diferentes análisis que se han realizado con el fin de estudiar la viabilidad y proyectar la factibilidad del proyecto hotelero.

**Palabras clave:** Galápagos, Santa Cruz, Six Senses, IHG, sostenibilidad, lujo, full-service, calidad.

## ABSTRACT

Six Senses Santa Cruz by IHG refers to the hotel feasibility project that will be built on land located in Puerto Ayora in the Santa Cruz canton. This project will be a full-service 5-star hotel whose services and operations will be aligned with the brand and locality's sustainability and excellence standards. Six Senses Santa Cruz will have a total of seventeen villa-style rooms, a restaurant, bar, café, pool, spa, gift shop, earth lab (urban garden), among other services. For the realization of this work, research is conducted on the macro and microenvironments, analysis of different marketing and sustainability strategies, study of the competition and the market being entered. Additionally, evaluating the financial part for the investment necessary for the hotel's opening. In this way, it is highlighted that in the present written development, different analyses that have been conducted will be presented to study the feasibility and project the feasibility of the hotel project.

**Key words:** Galapagos, Santa Cruz, Six Senses, IHG, sustainability, luxury, full-service, quality.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	5
RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN .....	9
Capítulo 1. ANÁLISIS MACRO ECUADOR.....	11
1.1 Datos específicos del Ecuador .....	11
1.2 Origen y motivo de viaje de los turistas.....	13
Capítulo 2. ANÁLISIS MICRO DE LA UBICACIÓN DE LAS GALÁPAGOS .....	14
2.1 Oferta en las Islas Galápagos .....	14
2.2 Demanda en las Islas Galápagos.....	15
Capítulo 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA UBICACIÓN DE PUERTO AYORA .....	16
3.1 Historia del Sector .....	16
3.2 Mapa del Sector .....	17
3.3 Uso de tierras .....	17
3.4 Regulaciones.....	18
3.5 Desarrollo del vecindario.....	19
3.6 Características de la zona .....	20
3.7 Set Competitivo .....	21
Capítulo 4. ESTRUCTURA DEL HOTEL .....	21
4.1 Servicios.....	21
4.2 Implantación General.....	23

Capítulo 5. CONCEPTO DE SIX SENSES SANTA CRUZ .....	24
5.1 Visión, misión y valores .....	24
5.2 Personalidad y atributos .....	25
5.3 Propuesta de Valor .....	26
5.4 Requerimiento de diseño de la marca .....	26
5.5 Estándares de diseño .....	27
5.6 Segmentación .....	27
Capítulo 6. INICIATIVAS PARA LA SOSTENIBILIDAD.....	28
Capítulo 7. CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	30
Capítulo 8. FINANZAS .....	31
8.1 Inversión .....	31
8.2 Cheque promedio y proyecciones A&B .....	33
8.3 Habitaciones .....	34
8.4 Nómina .....	35
8.5 Estado de Resultados .....	37
CONCLUSIÓN.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXO A.....	50
ANEXO B.....	53
ANEXO C.....	53

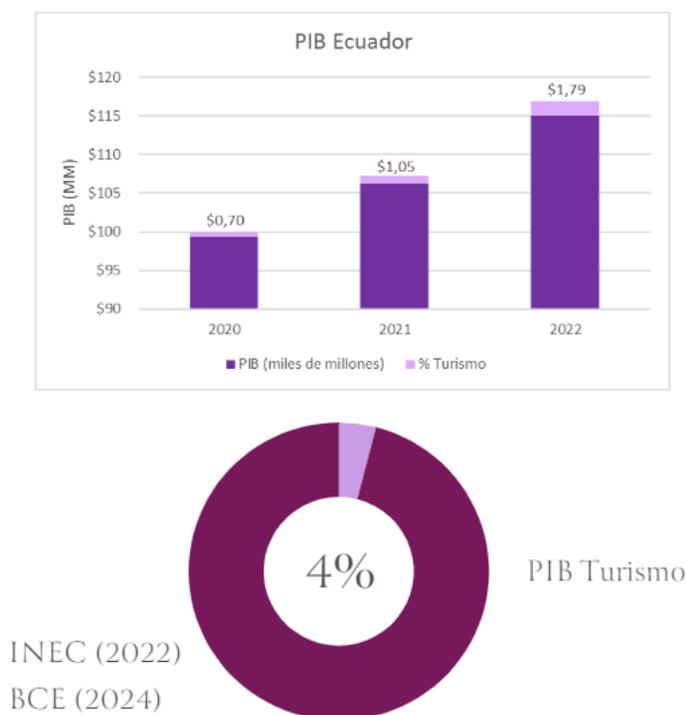
## INTRODUCCIÓN

En el contexto de la industria hotelera en la isla de Santa Cruz, Galápagos, se puede observar un panorama igualmente afectado por los desafíos globales, especialmente durante la pandemia del 2019. La disminución de los viajes por motivos de seguridad y salud tuvo un impacto significativo en el sector turístico, generando un importante revés económico. No obstante, los datos analizados en este documento revelan un progresivo y alentador repunte tanto en el flujo turístico hacia la isla como en los recursos económicos asociados a estos visitantes. La singularidad de las Galápagos como destino turístico, combinada con la realidad dinámica de Ecuador y su impresionante belleza natural, ofrece un escenario excepcionalmente atractivo para la concepción y desarrollo de un proyecto hotelero de excelencia. En este contexto, se presenta a continuación una propuesta que busca fusionar el lujo, la sostenibilidad y la calidad de servicio para brindar una experiencia inigualable en el paradisíaco entorno de Santa Cruz.

## Capítulo 1. ANÁLISIS MACRO ECUADOR

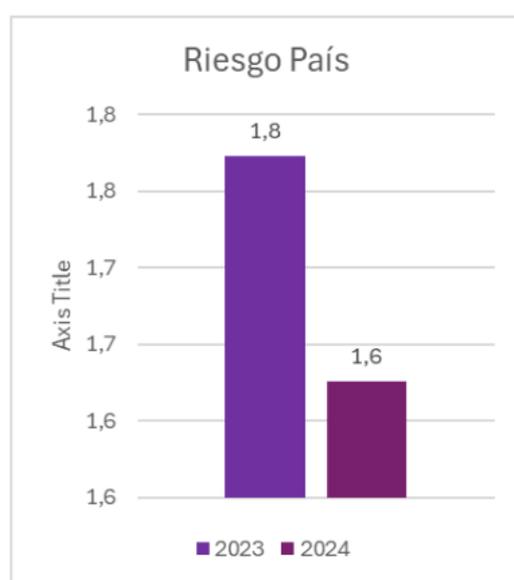
En este primer capítulo se presentará lo que es la información recopilada en cuanto a la realidad turística actual del país y cómo influencia en el desarrollo del proyecto. En este caso solamente se analizará los datos específicos, origen del turista y su motivo de viaje; ya que otra información como la ocupación y oferta realmente no tendrían tanta relevancia pues esta bastante sesgado a la situación en el continente.

### 1.1. Datos específicos del Ecuador



El PIB del Ecuador como se puede evidenciar una caída en el valor del año 2020 por los efectos que tuvo la pandemia, su tendencia de crecimiento es positiva a partir de ello. Debido a diferentes factores la recuperación todavía no ha podido igualar los valores del año 2018 o 2019. Sin embargo, es importante entender que el crecimiento del PIB es proporcional al número de turistas que recibe anualmente el Ecuador, siendo este en el 2022 un 4% de su total. Esto igual lo podemos ver en un artículo publicado por el consejo

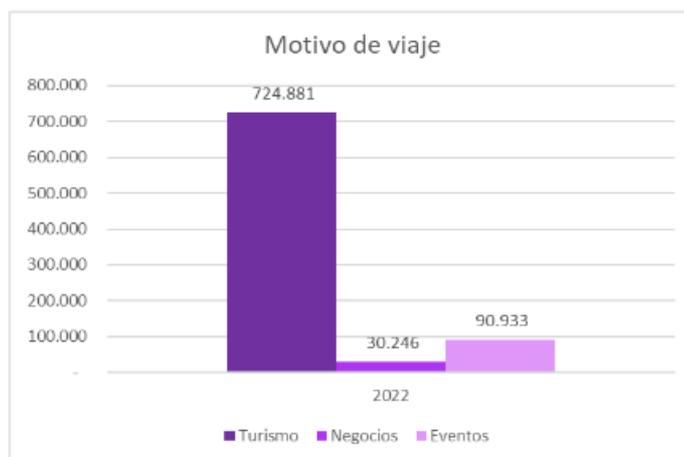
Consejo Mundial de Viajes y Turismo, donde se afirma que, en el año 2022, la contribución del PIB del sector de Viajes y Turismo de Ecuador creció un 43.3% en comparación con el año anterior, considerando que en el año 2021 ingresaron 669.475 turistas y en 2022 este valor llegó a ser casi el doble. Esta misma tendencia al investigar se puede también evidenciar en las Galápagos, con la diferencia que aquí en el año 2022 si se logró alcanzar los mismos valores que antes de que suceda la pandemia. A través de este análisis nos damos cuenta de la importancia que tiene el turista extranjero dentro del PIB Ecuatoriano.



BCE (2024)

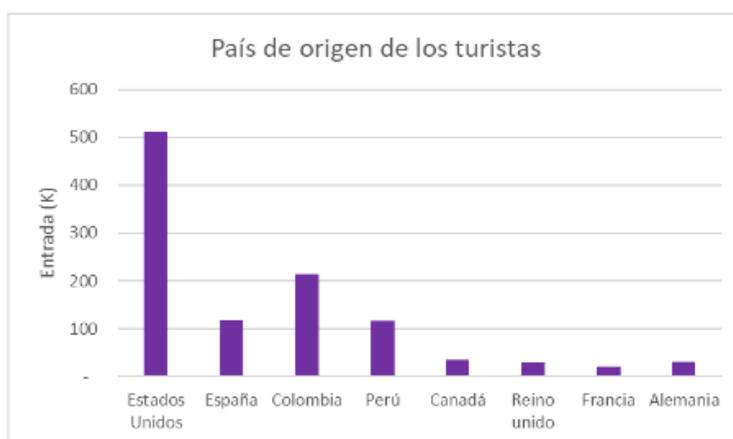
Una de las razones principales por las que el Ecuador se ha visto todavía afecta posterior a la pandemia es por el riesgo país. Este es un índice que toma en cuenta diferentes factores como la estabilidad política, económica, la deuda interna, inflación entre otros. Como se puede evidenciar en el gráfico, del 2023 al 2024 ha habido una disminución considerable del riesgo en Ecuador, sin embargo, en previos años este significaba una barrera para el ingreso de turismo internacional. De igual manera, cabe recalcar que por sus condiciones políticas Ecuador se mantiene como un país inestable lo cuál podría afectar al riesgo país en cualquier momento. Como resultado, las inversiones y movimiento económico disminuirían drásticamente.

## 1.2. Origen y motivo de viaje de los turistas



INEC (2022)

De acuerdo con INEC (2022), se puede evidenciar que el principal motivo de ingreso de extranjeros a Ecuador es por turismo de ocio. Si bien la capital ecuatoriana como otras ciudades llegan a ser cedes para eventos y negocios, cabe recalcar que el país predomina por ser un destino con gran atractivo natural.



INEC (2022)

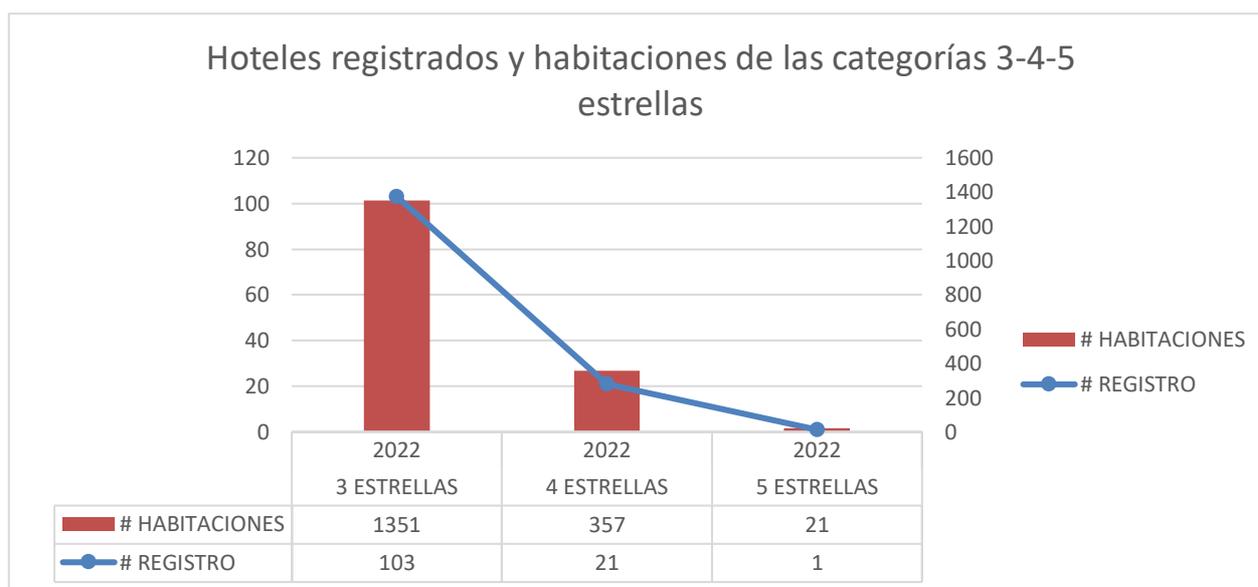
Por otro lado, se puede notar como el ingreso de turistas principal proviene de los Estados Unidos, seguido por países aledaños. Sin embargo, a pesar de que proporcionalmente ingresan en menor cantidad, existe presencia de mercado extranjero como de Canadá, Alemania, Reino Unido y Francia. Países que serán significativos al momento de analizar la demanda en las Islas Galápagos.

## Capítulo 2. ANÁLISIS MICRO DE LA UBICACIÓN DE LAS GALÁPAGOS

Para esta sección se ha realizado un estudio de la oferta y demanda de las Islas Galápagos. La recopilación de datos para esta parte ha sido especialmente complicada debido a la falta de almacenamiento y publicación de datos de las islas.

### 2.1. Oferta en las Islas Galápagos

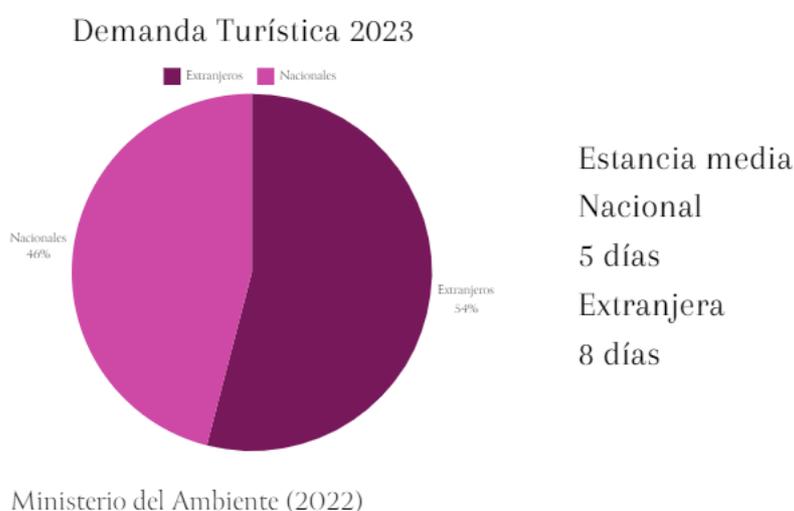
Hasta el 2020, de acuerdo con el informe anual del Ministerio de Turismo (2020), en las islas se habían registrado 312 alojamientos, entre hostales, hoteles, casas de huéspedes entre otros. Además de 76 embarcaciones con la capacidad para alojar turistas. En el siguiente gráfico se mostrarán solamente los alojamientos de hoteles de acuerdo con su categoría.



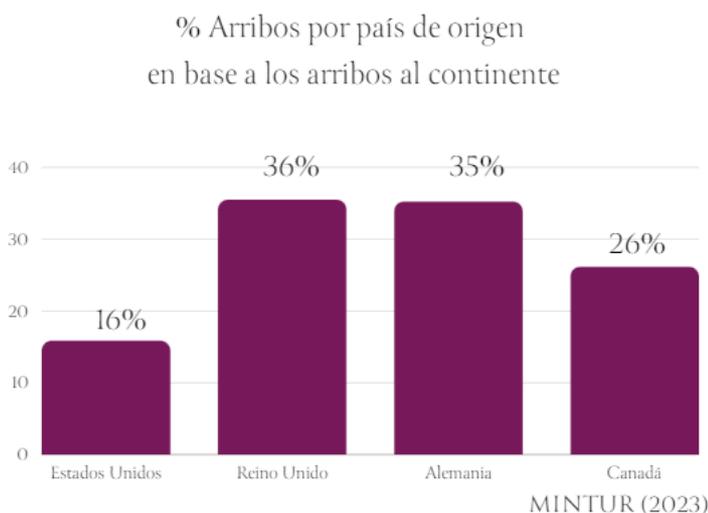
Como se puede evidenciar en el gráfico, hasta el 2022 solamente existía un establecimiento bajo la categoría de 5 estrellas. Lo cual implementa la duda sobre la viabilidad de un proyecto similar dentro de las islas. Sin embargo, cabe recalcar que la categorización hotelera en el país está bastante mal implementada. Bajo el análisis del set competitivo, que se verá posteriormente más a fondo, se pudo evidenciar que hoteles con los mismos servicios y calidad están en categorías inferiores de 3-4 estrellas. Si bien, la información que provee el MINTUR sobre los establecimientos en las islas Galápagos debe ser todavía filtrado, nos ayuda a tener un panorama sobre la cantidad de enfoque se ha dado al segmento de lujo.

Mediante el análisis de otros informes dados por el Ministerio del Ambiente, en el cual rinden cuentas sobre el comportamiento turístico anual, se considera que la falta de alojamiento hotelero de lujo se debe a la oferta de cruceros en las islas. Los cuales sirven como servicio suplementario para el mercado de lujo al que se apunta. Sin embargo, esto no significa que no se pueda establecer un proyecto hotelero de esa categoría, sino que representa un reto en cuanto a la diferenciación que se proponga con el hotel.

## 2.2 Demanda las Islas Galápagos



La composición del turismo se muestra casi proporcional entre el mercado internacional y el nacional. Lo cual nos indica una base con diversas necesidades y preferencias en cuanto al tipo de servicio y experiencias que se podrían ofrecer. El factor principal y decisivo en esto es la diferencia en cuanto a la capacidad adquisitiva entre ambos mercados de demanda. Obviamente, el mercado internacional posee mayor poder y es el que no escatima en gastos. Sin embargo, también se debe considerar el crecimiento de la población con altos ingresos en el país. Por ambas razones, se puede considerar que Galápagos, si bien no cuenta todavía con una oferta considerable para el mercado de lujo, definitivamente muestra una posible oportunidad de crecimiento.



Si bien anteriormente se estableció a Estados Unidos como el principal país de origen de los turistas en el Ecuador, el porcentaje de estos que viaja a las Galápagos es menor con relación a los otros países. De acuerdo con los informes anuales emitidos por el Ministerio del Ambiente, este comportamiento no ha cambiado con el tiempo, siendo estable incluso durante la pandemia. De igual manera, algunos de estos perfiles muestran una tendencia a pernoctar en embarcaciones. Al considerar el precio de las noches en embarcaciones como lo son los cruceros, se puede definir que este mercado de demanda cuenta con las capacidades y está interesado en tener experiencias de lujo. Por ende, al enfocarnos en este segmento se ha considerado el inicio de la factibilidad de un hotel de lujo Six Senses en Santa Cruz.

### **Capítulo 3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA UBICACIÓN DE PUERTO**

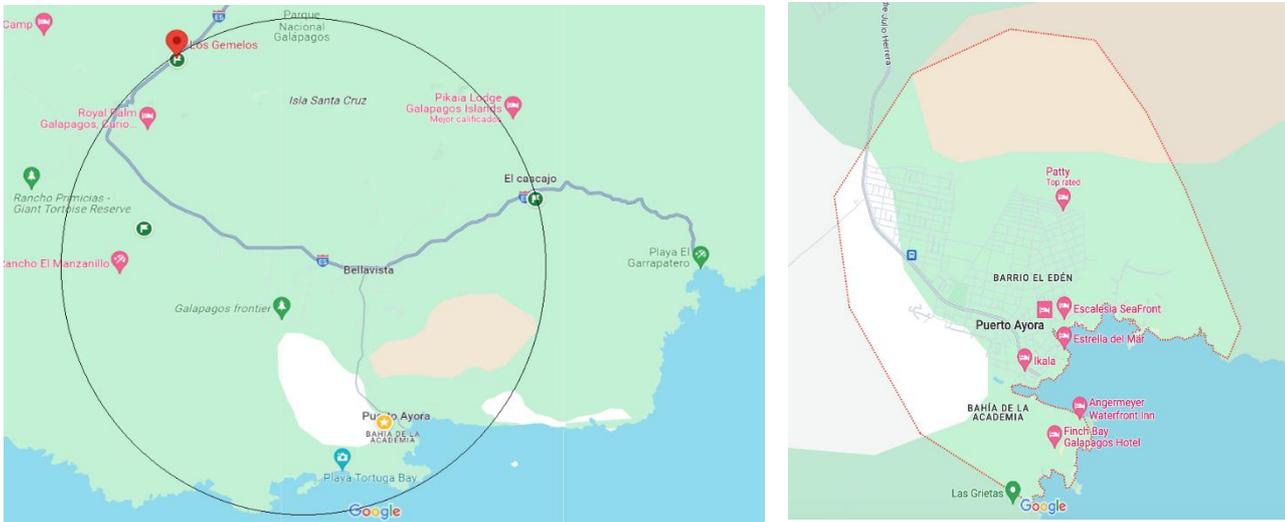
#### **AYORA**

##### **3.1. Historia del Sector**

Puerto Ayora, situado en la costa sur de Santa Cruz, es el epicentro del turismo en las Islas Galápagos. Con una población de alrededor de 15.000 habitantes, es la ciudad más grande del archipiélago, pero aun así es perfectamente transitable a pie. Además, cuenta con una amplia gama de servicios en las Galápagos, que abarcan desde instalaciones médicas como un hospital, hasta servicios bancarios, correo, estación de radio y oficinas de aerolíneas. Conocida por sus pintorescos hoteles y deliciosos restaurantes, Puerto Ayora también sirve

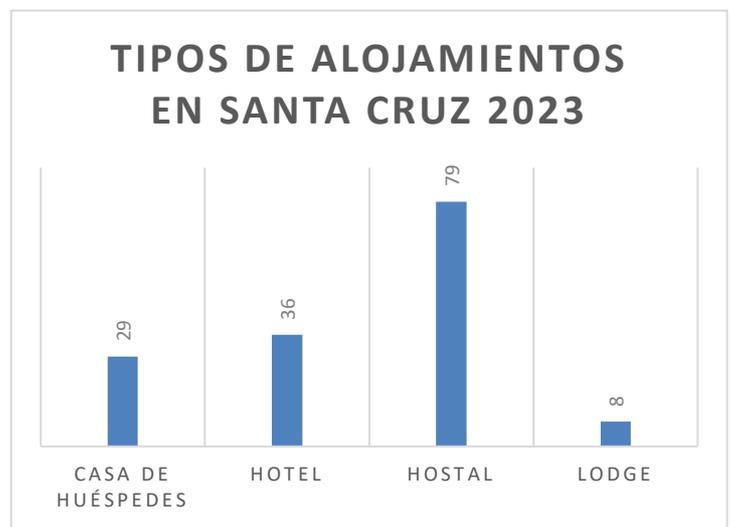
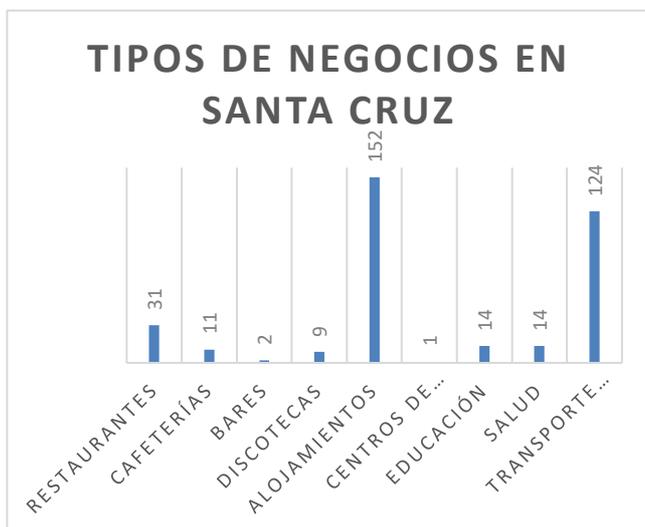
como base para la mayoría de los tours de las Galápagos, con opciones que permiten a los viajeros diseñar su propia experiencia en las islas.

### 3.2. Mapa del sector



En el gráfico a la derecha se considera el área correspondiente a la parroquia de Puerto Ayora. Esta limitación es del área céntrica, dentro de la misma, podemos encontrar la mayor actividad económica y turística de la isla. Por otro lado, en la imagen ubicada en la parte izquierda se ha definido un límite considerando que la distancia no sea más de 20 minutos en auto de la ubicación del predio. Varía por abarcar partes rurales de la isla, que se han considerado por ser generadores de demanda, además de encontrarse establecimiento de competencia directa importantes para el hotel.

### 3.3. Uso de tierras



Para el análisis del uso de tierras se ha tomado en consideración el área del centro de Puerto Ayora dónde se encuentra la mayor cantidad de actividad económica. Si analizamos nuestra competencia vemos que no contamos con competencia directa por sector puntualmente ya que en esta área principalmente se encuentran hostales y casas de huéspedes. De igual manera, se cuenta con 4 restaurantes y 4 mercados cercanos a 5 minutos o menos de caminata lo que nos brinda el beneficio de poder tener un espacio con oferta amplia. El hecho de que existen varios centros de educación nos da a entender que es un área residencial. A pesar de que no nos encontramos en el puerto donde se desarrolla la gran mayoría de actividades nocturnas, el proyecto se puede enfocar en ofrecer la paz, seguridad y tranquilidad, pero todavía estando a 10 minutos de la zona más concurrida.

Para poder analizar si el concepto del hotel funciona, también es importante entender que tipo de negocios están en el área. Podemos ver que la gran mayoría de oferta es basada en alojamientos, por cada restaurante hay 4 lugares de alojamiento. Esto se debe a la gran presencia que tiene el ambiente turístico para Santa Cruz, tomando en cuenta que es una de las islas más pobladas y conocidas a nivel turístico. A pesar de que el número de oferta hotelera es alto, si lo desglosamos podemos evidenciar que la gran mayoría son hostales, seguido de hoteles. La oferta de hoteles de 4 y 5 estrellas es escasa, a pesar de que analizamos anteriormente que la gran mayoría de turistas que llegan a Santa Cruz provienen de Estados Unidos y cuentan con un poder adquisitivo más elevado. Es por eso por lo que el posicionamiento de nuestro hotel puede ser adecuado por el hecho de que no contamos con una competencia directa cercana y podemos utilizar la conexión con la Playa Tortuga Bay como punto diferenciador y estratégico.

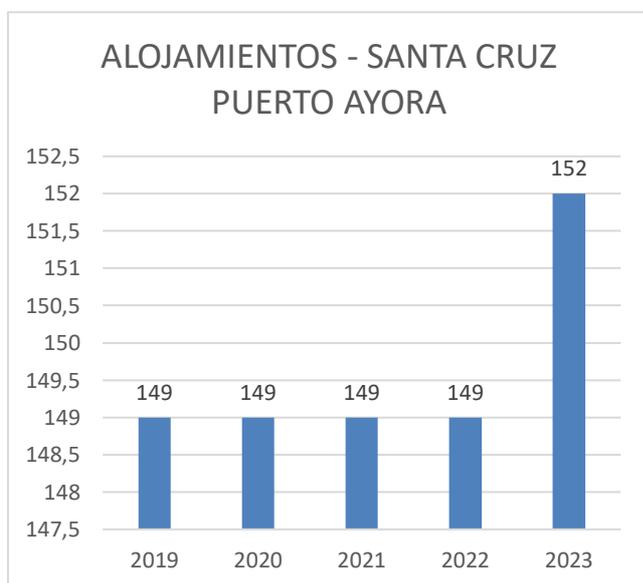
#### **3.4. Regulaciones**

Al momento de querer abrir un nuevo complejo turístico en las Galápagos es importante entender que van a existir una cantidad de desafíos naturales como legales. Al ser islas designadas como patrimonio de la humanidad obliga a los nuevos hoteles a regirse bajo normas locales. Six Senses recaería bajo la categoría de hotel motivo por el cual de acuerdo

con la ley deberá ofrecer servicios de alimentos y bebidas; así como con un mínimo de 5 habitaciones. Bajo los estándares de la marca deberá brindar servicios como spa, gimnasio, room service y otros. Por otro lado, es importante realizar un plan de construcción el cual no podrá ser objeto de edición o expansión. Asimismo, el proyecto se debe adaptar a respetar la ley de tratamiento de aguas servidas para que no sean solamente desechadas al mar y así ganarse la aprobación de la comunidad y el gobierno.

Por otro lado, Six Senses se debe acoplar es al área total de construcción, siendo este no mayor a 85% de la superficie total. Finalmente, el reto más importante para la realización del proyecto se debe considerar que el terreno bajo las regulaciones del municipio no tiene un uso de suelo para alojamiento. Sin embargo, al proporcionar una parte de este para un bien social el proyecto sería aprobado. En este caso, se planea que los locales tengan la posibilidad de usar las instalaciones a menor costos, así como ser parte de talleres que impartirá el hotel para su crecimiento profesional.

### 3.5. Desarrollo del vecindario



El desarrollo del vecindario en cuanto a alojamientos y restaurantes muestra una tendencia positiva. A partir de la pandemia se ha visto una recuperación considerable lo cual muestra que el mercado se presta para una apertura de un nuevo proyecto, además de una estabilidad relativa en tiempos de crisis.

### 3.6. Características de la zona

#### Influencia económica:

Aproximadamente las islas generan \$143 millones de dólares anuales por el turismo.

"La información sobre los beneficios económicos atribuibles a las áreas protegidas, históricamente ha sido escasa y poco confiable." (Epler, B. 2007)

Población: 28.583 personas (Censo 2020)

Clima: Todos los meses presentan clima cálido para sus visitas. Dentro de los primeros 5 meses del año el clima varía entre 27° C y 32°C. Los siguientes cuatro meses (junio, julio, agosto y septiembre) el clima varía entre 15°C y 21°C. Finalmente los últimos tres meses (octubre, noviembre y diciembre) el clima varía entre 21°C y 27°C.

#### Accesos:

- Aeropuerto Seymour
- Santa Cruz Ferry Terminal 1
- Gus Angermeyer Pier and Ferry Terminal

#### Generadores de demanda:

Nombre	Tipo de Actividad	Segmentos que Atrae
Estación científica Charles Darwin	Es un centro de investigación que tiene más de 18 proyectos activos.	Investigación
Las Grietas	Son una fractura volcánica que forma piscinas aptas para nadar.	Ocio
Tortuga Bay	Playa con arena de textura similar al talco y un mar turquesa y transparente.	Ocio
Playa El Garrapatero	Una de las playas más importantes de las Galápagos para la observación de especies de aves.	Ocio
Los Gemelos	Es el único lugar de la isla rodeado por un bosque nativo de escalecías.	Ocio
Reserva el Chato	Se observan tortugas gigantes en su hábitat natural.	Ocio
Lava Tunnel	Lugar por el que salió el flujo de lava durante el periodo de erupción volcánica.	Ocio

Tomando en cuenta estos generadores de demanda, entendemos que los turistas llegan mucho por motivos de ocio. Considerando que Santa Cruz cuenta con un puerto, se ha encontrado una influencia alta de los cruceros. Lo cual, no ayuda a identificar un segmento con una capacidad económica que viaja por ocio y busca una estadía de lujo.

### 3.7. Set Competitivo

Hotel	Grupo (Accor/IHG/etc)	Ubicación	Categoría	Segmento/s	Tarifa Habitación Estandar	Servicios
COMPETENCIA DIRECTA						
Finch Bay	Metropolitan Touring	Barrio Punta Estrada, Puerto Ayora	3 estrellas	Leisure	\$ 646,00	Acceso a la playa, spa, restaurante, bar, piscina, lavandería, transporte.
Royal Palm	Hilton	Km. 18 Via, Puerto Ayora	5 estrellas	Leisure	\$ 325,00	Camping experience, más privacidad, cuartos espaciosos, bike rental, rain water harvesting project, transporte, spa, piscina, actividades in property, restaurante.
Angermeyer Waterfront Inn	Hilton	Km. 18 Via, Puerto Ayora	5 estrellas	Leisure	\$ 325,00	Acceso al puerto, cuartos con balcon, mini bar, aire acondicionado, fine restaurant, bar, airport transfer, laundry service, guided tours
COMPETENCIA INDIRECTA						
Indigo	IHG	Sector Playa de Oro, Isabela, Y Manzana 40 Solar 13, Puerto Baquerizo Moreno 200150	-	Leisure	-	Spa, piscina, gimnasio, terraza, jacuzzi, restaurante
Pikala Lodge	Small Luxury Hotels	Sector El Camote a 100 m del Cerro Mesa, Santa Cruz	5 estrellas	Leisure	\$ 3.350,00	Bar, restaurante, piscina, patio, spa, gimnasio

Los competidores para el hotel han sido definidos por servicios ofertados. Nuestra competencia directa en Puerto Ayora es variada en términos de categoría y precios. Sin embargo, en común ofrecen servicios como acceso a la playa, actividades en la propiedad, transporte y restaurantes de alta cocina. El principal reto que establece la competencia es que ellos ya se han posicionado también como alojamiento sostenibles y comprometidos con el ambiente y sociedad. De igual manera, es importante analizar los servicios que presenten y saber cómo y cuáles adaptarlos a nuestro hotel. Los competidores ya tienen un nombre y son reconocidos en el área, por ello, es importante la promoción de hotel y crear elementos diferenciadores que nos hagan destacar en el mercado, jugando igualmente con las tarifas y habitaciones.

## Capítulo 4. ESTRUCTURA DEL HOTEL

### 4.1. Servicios

Habitaciones: Tipo Villa Simple, Villa Doble y Home Villa.

Zest Restaurant: Alta cocina, creado y gestionado por el hotel. Uso de productos locales y prioriza la comida local y nacional. Sin embargo, tendrá su sección de platos de comida común internacional. Ambiente abierto y lujoso pero que transmita comodidad.

Beyond Lounge Bar: Creado y operado por el hotel. Brindará variedad de cocteles y estará ubicado frente a la piscina. Uso de productos locales para la producción.

Mist Galápagos Café: Creado y operado por el hotel. Será abierto al público pues se ubicará a la entrada del hotel. Trata de impulsar el reconocimiento del café galapagueño y la producción será con productos locales y que reflejen la esencia de las islas.

Six Senses Spa: Operado por el hotel, se basa en los estándares establecido por los spas de la marca Six Senses.

Gimnasio: Equipado con máquinas diseñadas bajo un sistema de generación de energía con su uso.

Piscina: Temperadas naturalmente y tratamiento sostenible.

Earth Lab: Creación de un huerto propio del hotel para la producción de materia prima de alimentos local. Además de diferentes técnicas de sostenibilidad para promover y brindar conocimiento a los huéspedes.

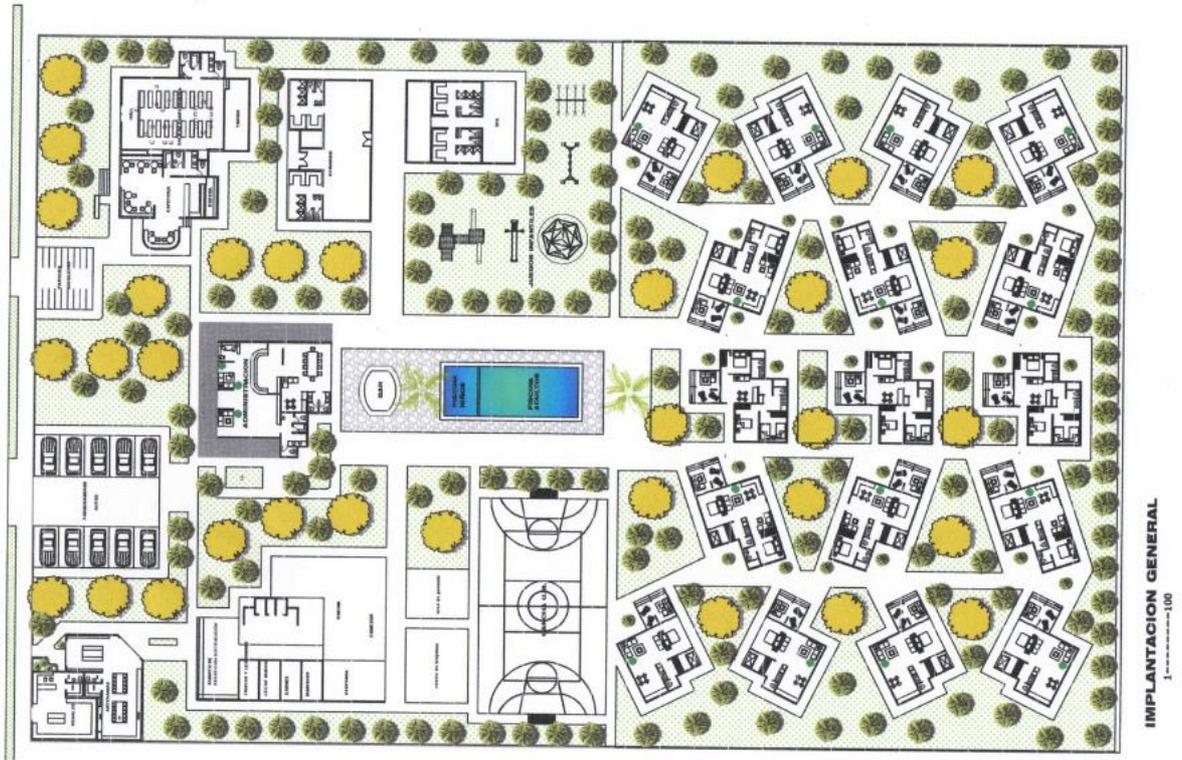
Art Workshops: Talleres guiados por artesanos y emprendedores locales para brindar experiencias locales.

Business Center: Sala amueblada para eventos y reuniones con un máximo de aforo de 30 personas.

Gift Shop: Venta de productos realizados por personas locales, priorizando y cuidando que cada parte obtenga una utilidad justa.

Bike Rental: Servicio abierto al público para promover el ejercicio y se alinea con los conceptos de bienestar del hotel.

## 4.2. Implantación general



Six Senses Santa Cruz tendrá un 66% de ocupación del área total del terreno cuya distribución de habitaciones será en tipo de villas individuales. Lo cual va acorde al concepto de lujo del hotel y se cumplirá con las necesidades de comodidad y privacidad del

mercado meta de huéspedes. A continuación, las áreas de construcción de cada servicio ofrecido en el hotel.

Cuadro de Áreas				
Piso	Nivel	Usos	Unidad N°	Área m <sup>2</sup>
Planta Baja	0	Gift Shop	1	62
		Art Workshop	1	87
	0	Parqueadero	10	240
	0	Business Center + Cafetería	1	276
	0	Bike Rental	18	50
	0	Restaurante	1	337
	0	Administración	1	156
	0	Gym	1	171
	0	Spa	1	130
	0	Área abierta	1	587
	0	Piscina y Bar	1	313
	0	Cuarto de máquinas	1	80
	0	Área de Personal	1	80
	0	Área de uso múltiple	1	397
	0	Habitaciones	17	1325
	0	Simple	8	71
	0	Doble	6	83
	0	Home Villa	3	85
	0	Área Verde	1	3782
	0	Circulación Peatonal	1	2927
Total				11000

## Capítulo 5. CONCEPTO DE SIX SENSES SANTA CRUZ

### 5.1. Visión, misión y valores

La visión, misión y valores han sido extraídos de la página web de la marca Six Senses pues son los mismos para todos sus establecimientos.

#### Visión

¿Por qué hacemos lo que hacemos? Respetamos que tú, como nosotros, crees que viajar puede tener un propósito. Quieres que seamos honestos y que mantengamos la realidad, con acciones genuinas que fusionen las dos plataformas del bienestar y la sostenibilidad para promover la salud personal y la salud de nuestro planeta.

Experimenta algo fuera de lo común. Siéntete más vivo. Sé parte de una comunidad.

Juega. En última instancia, reconéctate contigo mismo, con los demás y con el mundo que te rodea (Six Senses, 2024).

#### Misión

“Six Senses fue fundada en 1995 con la misión de promover prácticas responsables en la hospitalidad de primer nivel” (Six Senses, 2024).

## Valores

“Así es nuestro cómo: cómo cumplimos con la promesa de nuestro nombre y reavivamos tus sentidos con ofertas de bienestar y experiencias que son fuera de lo común” (Six Senses, 2024).

- Sensibilidad local, sensatez global
- Responsables y cuidadosos
- Experiencias elaboradas
- Hospitalidad emocional

### 5.2. Personalidad y atributos

Para atribuirle personalidad a la marca se han buscado imágenes verdes que nos permitan proyectar el sexto sentido que buscamos desarrollar en nuestros huéspedes. El servicio excelente también es una característica fuerte nuestra, por lo que también mostramos



un servicio al cliente agradable junto con atención personalizada. Queremos tener los colores en los que se basa la marca, como el blanco y el púrpura, así como el bienestar y la importancia de conectar con la naturaleza. Para entender un poco sobre la personalidad de la marca, se ha decidido crear un moodboard que dé una idea general de lo que queremos proyectar.

Para la creación de este tablero, se ha utilizado Pinterest como herramienta, ya que nos proporciona la estética y la imagen visual al buscar términos que encontramos dentro del concepto, la propuesta de servicio, el eslogan, los valores, entre otros términos, como: Conéctate con la naturaleza, Lujo y naturaleza, Intuición, Estética natural, Conservación de islas, Servicio hotelero en la naturaleza y Sostenibilidad y bienestar.

### **5.3. Propuesta de Valor**

“Reconéctate y revitaliza tus sentidos en lugares de increíble belleza natural, con experiencias significativas, hospitalidad empática y bienestar pionero integrados en la esencia de cada propiedad de Six Senses” (Six Senses, 2024).

### **5.4. Requerimiento de diseño de la marca**

Logo:



“El logo se origina a partir de las marcas de bendición hechas por los dedos de los monjes budistas en ocasiones auspiciosas en Tailandia. Los tres sentidos primarios

de la vista, el sonido y el tacto están posicionados en la base de la pirámide. El segundo nivel representa la armonía del gusto y el olfato. El ápice representa el sexto sentido: la intuición” (Six Senses, 2024).

### Colores:

Six Senses utiliza dos tipos de colores dependiendo de sus establecimientos: Six Senses Hotels, Resorts & Spas, y Six Senses Spas. El Six Senses Santa Cruz, que pertenece a la categoría "Six Senses Hotels, Resorts & Spas", debe seguir los colores predeterminados por la marca, como se muestra a continuación.



### Tipografía:

Six Senses Hotels, Resorts & Spas principalmente utiliza dos tipos de letras. En todas sus letras mayúsculas o títulos, utiliza la fuente: Canto.

Canto Pen Light

SIX SENSES SANTA CRUZ

## **5.5. Estándares de diseño**

“Six Senses emplea a un equipo capacitado dedicado a la arquitectura, diseño, construcción y gestión de proyectos. El objetivo con cada nuevo proyecto es soñar en grande, comenzando con un diseño brillante que incorpore la arquitectura y el paisaje regionales. Esto da como resultado una oferta cultural extraordinaria con un fuerte sentido del lugar. Estamos trabajando con pioneros en el campo de la sanación energética para asegurar que nuestras estructuras promuevan un buen equilibrio entre cuerpo y mente, el flujo de energía y la capacidad de sanar” (Five Star Luxury Resorts | Exotic Spas | Development, n.d.).

## **5.7. Segmentación**

Considerando las características de la marca y el mercado de demanda en las islas Galápagos, específicamente en Santa Cruz; se ha decidido realizar una segmentación por tipo

psicográfica. En este caso se han definido tres tipos de huéspedes basado en su estilo de vida y lo que buscan al viajar.

**Viajeros de Lujo:** Personas que busquen el lujo y comodidad en cada destino al que van. No escatiman en gastos y el lugar donde se hospeden debe reflejar su excelencia tanto en el servicio como en la parte visual.

**Buscadores de Bienestar:** Buscan llegar y vivir una experiencia diferentes mediante prácticas que los hagan sentirse bien consigo mismos y su entorno. La relajación y conexión es primordial para su realización durante el viaje.

**Conscientes del Medio Ambiente:** Personas que se preocupan por el cuidado del medio ambiente. Buscan llegar a destinos que les permitan ser sostenibles y experimentar actividades que los vinculen más con el cambio.

## **Capítulo 6. INICIATIVAS PARA LA SOSTENIBILIDAD**

En este capítulo se establecerán diferentes estrategias que serán aplicadas en Six Senses Santa Cruz con el fin de cumplir con los estándares de sostenibilidad de la marca y las necesidades de la locación.

A partir de ello, se detallarán algunas de las principales iniciativas a realizar de acuerdo con el área del hotel, el plazo de implementación y a qué tipos de sostenibilidad se aplican, las cuales también se podrán ver de mejor manera reflejadas a más detalle en el Anexo A.

Gimnasio: A largo plazo se apoyará en un sistema de energía distribuida, energía generada por las maquinas del gimnasio, los usuarios al realizar ejercicio estarían contribuyendo a alimentar una parte energética. Se ofertarán clases gratuitas o a un costo

menor para la comunidad local. A corto plazo, se usarán materiales naturales aislantes de calor como la caña rolliza al momento de construir la infraestructura del área. Se considera que la mano de obra tiene experiencia en el uso, proceso y venta de este material.

Piscina: A largo plazo se mantendrá un sistema de tratamiento de la piscina basado en sal en lugar de cloro para reducir este químico dañino y poder aprovechar más el agua al momento de filtrarla y cambiarla. A través de este método se reducen también los costos de mantenimiento. Finalmente, el uso combinado de paneles solares y energía eléctrica para el calentamiento del agua. En climas cálidos como el de Santa Cruz, estos sistemas nos permiten reducir el uso de gas y reducir los costos a largo plazo. De igual manera, no interferimos con los recursos limitados de tanques de gas para las personas que viven en la isla.

Spa: A corto plazo, el aprovechamiento de la luz solar para la iluminación y un material aislante para la reducción del uso de aire acondicionado. A largo plazo, uso de plantas y productos locales para los diferentes tratamientos.

Bar y Restaurante: A largo plazo encontramos diferentes medidas como el uso de envases retornables para proveer de cualquier bebida a los huéspedes para su uso dentro del hotel. También, el diseño de menú en base a los principales productos producidos en las islas. De esta manera se apoya a la iniciativa de autonomía agrícola. De igual manera, apoyar a comprando a pequeños emprendimientos. Por otro lado, tenemos el uso del compost ayudará a reducir gastos en la compra de abono orgánico, ya que vamos a contar con el que se producirá internamente. De la mano con la creación de un huerto propio con plantas comestibles y vegetales locales para el uso en cocina. Y finalmente, pero no menos importante, el abastecimiento de locales para así reducir el impacto de la huella de carbono en temas de transportación de productos.

Camino a Tortuga Bay: A mediano plazo, el aporte para la adaptación del camino a Tortuga Bay para personas con discapacidad de caminar y abierto al público en general. Y la

motivación a los huéspedes a ser parte del cambio entregándoles canastas de mimbre para la recolección de basura y futuras recompensas por lo mismo.

Adicionales: Para la construcción del proyecto específicamente, se usarán materiales de bajo impacto, modulares y locales. Por ejemplo, caña rolliza, acero galvanizado y materiales derivados de vidrio reciclado. Así estaríamos apoyando a iniciativas de economía circular. Por otro lado, el uso de cedrela (madera producida localmente) se lo considera, sin embargo, se enfocaría en concientizar y apoyar en el cuidado de la producción de esta, para que no sea perjudicial para la reserva. También el uso de diferentes sistemas como el de recuperación de calor del agua. Implementando equipos que ayudan al almacenamiento de calor, de esta forma, se reduce el consumo eléctrico y se optimiza el uso del agua. Un sistema de iluminación inteligente para los espacios generales. Utilizar luces led y con sensores de movimiento que se puedan ajustar la intensidad para reducir el consumo innecesario y prolongando la vida útil de las bombillas. Y finalmente, la recolección de agua de lluvia en un tanque séptico para reutilizarla en las plantas del jardín orgánico. Además, contar con un proceso de osmosis inversa para utilizar esa agua para el consumo de los huéspedes, ahorrando la compra de botellas de agua o agua purificada de algún proveedor.

## **Capítulo 7. CANALES DE DISTRIBUCIÓN**

Para el presente trabajo, se ha ideado una estrategia de marketing para posicionar a Six Senses Santa Cruz como un hotel comprometido con la sostenibilidad, el bienestar y la conexión con la naturaleza, el resort se posiciona como un refugio exclusivo para viajeros que buscan una experiencia holística y enriquecedora. En esta estrategia de marketing, exploraremos cómo Six Senses Galápagos puede destacarse en el mercado y atraer a su audiencia objetivo a través de una combinación de enfoques innovadores, narrativas auténticas y tácticas personalizadas.

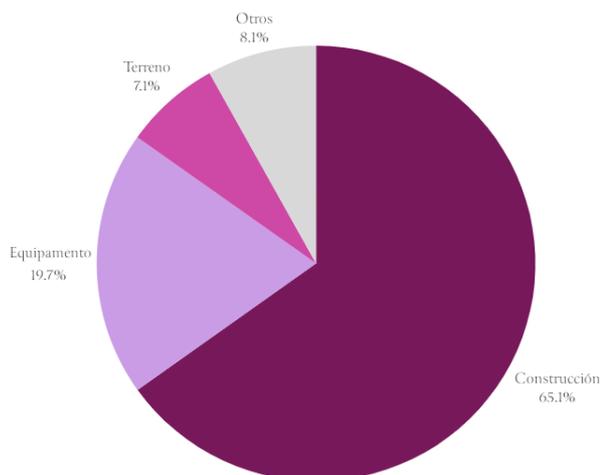
Por ello, se han escogido los siguientes canales de distribución, los cuales también se podrán visualizar detallados de mejor manera en el Anexo B.

- Redes sociales: Como medios propios nos ayudarían controlar y tener contenido con impacto y así transmitir nuestro concepto y conectar con el cliente. Para Six Senses Santa Cruz se ha escogido a X, Instagram y Facebook como los canales en redes.
- Ads: Son medios pagados que ayudan a llegar al segmento adecuado en el momento preciso con el mensaje correcto. Esta herramienta alimentada con la mejor información abre paso a un contacto directo con el futuro huésped.
- Página web: Es un medio propio que nos permite establecer una presencia sólida en el mundo digital, brindando una plataforma accesible y profesional para los potenciales huéspedes.
- App móvil: Ayudará a brindar una experiencia personalizada y conveniente, mejorando su satisfacción y fidelidad. La aplicación permite a los huéspedes acceder fácilmente a información como servicios, instalaciones, horarios y eventos.
- OTA's: Son medios pagados que ayudarán a ampliar nuestro alcance y visibilidad en línea. Las plataformas para asociarse son: Booking, Expedia y Agoda.
- Travel Agencies: En este caso estaremos aliados con Virtuoso, una agencia de lujo con gran reconocimiento internacional. Esto ayudará al reconocimiento del hotel por medio de un canal con experiencia y de confianza.

## **Capítulo 8. FINANZAS**

En el presente capítulo se establecen todos los componentes y variables económicos que nos ayudarán a proyectar los resultados de Six Senses Santa Cruz y analizar si es rentable o no el proyecto. El documento detallado con toda la información se encontrará adjunto en el Anexo C.

### **8.1. Inversión, supuestos y variables**



Para la parte de la inversión se tuvo que considerar diferentes aspectos sobre los gastos que se deberían hacer para la preapertura de un establecimiento. Con un total de inversión de 14.1 millones, como se muestra en la figura, es importante tener un panorama claro sobre en qué áreas se deberá enfocar la inversión, siendo en este caso la parte de construcción y

### Estructura del Capital

25% Deuda  
75% Capital

Banco Pichincha (2024)

Monto Deuda	\$2.6M
Tasa de Interés	9,33%
Plazo	10 años
Pago Anual	\$557K
Total Adeudado	\$ 5.5M
Total intereses	\$2.1M

equipamiento del hotel. Esto se debe principalmente a la calidad de lujo que tiene el hotel y es necesario que tanto en apariencia como en funcionamiento se refleje lo mismo.

La financiación del proyecto se ha establecido con un 75% de capital que se obtendrá de inversores y un 25% como inversión con una entidad bancaria. La opción escogida fue Banco Pichincha por su tiempo en la industria, las facilidades en cuánto a negociación, la facilidad para comunicarse con sus agentes desde cualquier punto y su alcance internacional.

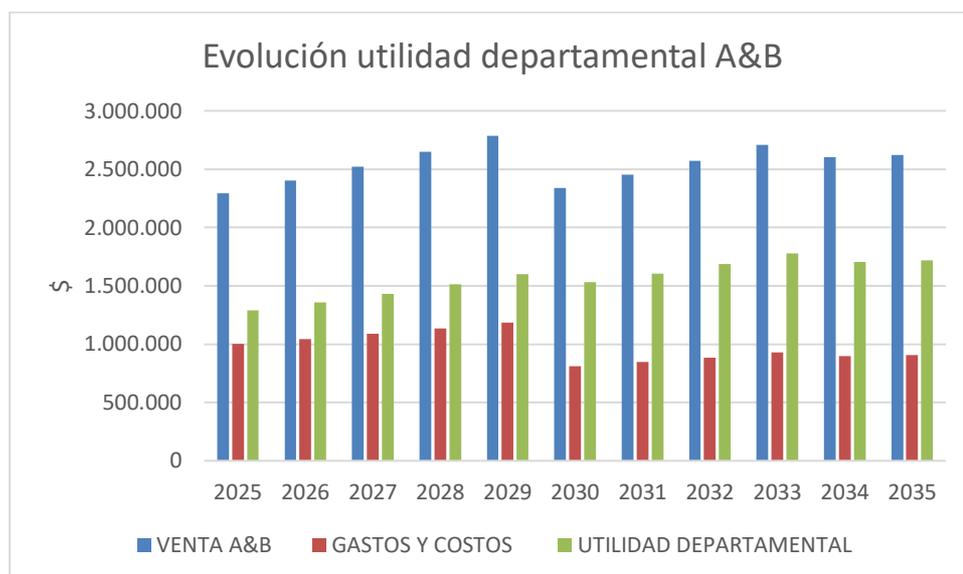
Mediante el simulador de la institución financiera, para el monto de deuda que se puede visualizar en la tabla nos entrega una tasa de interés del 9,33% al plazo establecido.

Para los supuestos y variables se tomó en cuenta la data que provee el BCE mediante sus informes económicos de desarrollo y crecimiento del país. Estos están en constante actualización y consideran las cambiantes situaciones políticas que son las que mayormente afectan las tomas de decisiones internacionales y nacionales en temas de inversiones. Si bien la inflación para los siguientes años se encuentra en un 12%, existen aspectos positivos como negativos sobre lo mismo. En el caso de inversión y costos la inflación puede ser perjudicial pues se elevarían los gastos para el tema operativo del hotel. En aspectos positivos, el aumento de la inflación significa aumento de sueldos y un movimiento de económico mayor, si se lo maneja de la manera adecuada puede ser tomado a favor. De igual manera, es muy importante considerar nuestra inflación en relación con otros países, pues el mercado principal del proyecto es el internacional.

En cuanto al crecimiento anual, obviamente es algo positivo y esperanzador para el crecimiento del proyecto, sin embargo, es necesario estar conscientes de que este crecimiento se puede ver afectado por cualquier inestabilidad nacional o mundial. Por ende, no es bueno darlo por sentado.

## **8.2. Cheque promedio y proyecciones A&B**

Para el análisis de la viabilidad del hotel, se ha tenido que establecer los cheques promedio de los diferentes puntos de servicio del proyecto. Para ello, se tuvo que estudiar cuánto gastaría el comensal mediante la lógica de tiempos servidos en cada comida. Para el número de ventas se tomó en cuenta la dinámica de itinerarios que se realiza en las islas, por ende, las ventas durante la tarde serán menores a las de la noche y mañana. Para el bar se tomó en cuenta el comportamiento de gasto del segmento de mercado, siendo que este consume durante el día y lo carga a la cuenta. Para esta me base en experiencias propias en bares de hoteles de lujo durante prácticas realizadas en el pasado. Para el room service, se consideró que por el servicio a la habitación y en general los huéspedes tienden a gastar más. Finalmente, la cafetería consideraba en sus ventas que esta sería abierta al público.



De esta manera, se logra tener los valores de venta, gastos y la resultante utilidad neta. En el gráfico se puede observar la evolución de la utilidad departamental en el periodo de proyección de 10 años empezando en el 2025 al 2035. La utilidad de este departamento presenta una curva de crecimiento no tan pronunciada, y con una disminución a los 5 años para posteriormente mostrar un porcentaje de crecimiento más conservador. Por otro lado, podemos observar una disminución del total de costos y gastos con el paso del tiempo, lo cuál permite mantener una utilidad significativa.

### **8.3. Habitaciones**

#### **Tarifa**

Para calcular la tarifa se ha tomado en cuenta las tarifas de la competencia directa, como el Royal Palm, Angermeyer y Finch Bay. Hemos considerado las habitaciones de la competencia con las nuestras y se ha realizado un Rate Shopper manual (Avance 2) para saber el comportamiento de la competencia y saber qué puntos poder sobresalir. Para el manejo de tarifas, más que por segmentos se va a variar por temporadas. Marzo, abril, julio y agosto (Temporada Alta), enero, febrero, septiembre, octubre (Temporada Baja), mayo, junio, noviembre, diciembre (Temporada Baja).

#### **Ratio de Ocupación**

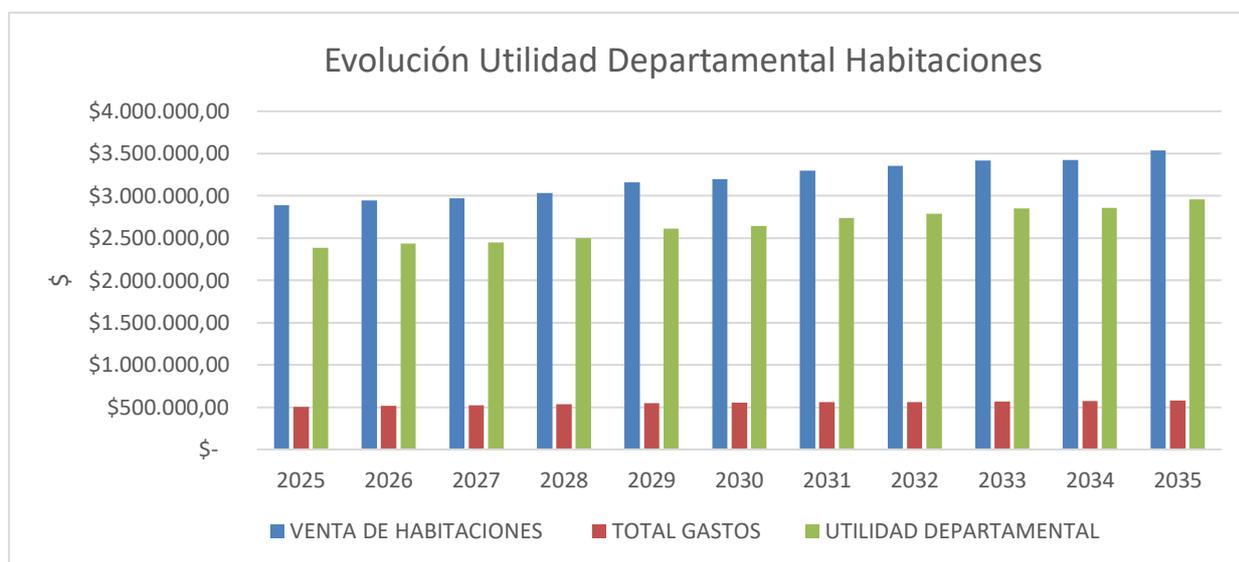
Para el ratio de ocupación se ha sacado el aforo que se puede tener en las habitaciones siendo un total de 60 personas para las diferentes villas que se van a tener. Si la OCC

promedio es de 57% tendríamos una ocupación de las 34 personas. El 17% son para más de 5 personas, el 35% de las villas para 4 y el 47% para 2. El ratio de finalmente nos da un valor de 3,1.

### OCC %

Para determinar el porcentaje de ocupación se ha utilizado el Informe Anual del Ministerio del Ambiente del 2017, en el cual se detalla la ocupación en el archipiélago por categoría. Para las categorías altas para ese año se tenía una ocupación de hasta el 62%. Si bien son años distantes, se ha comparado el tipo de turismo, el perfil del turista y la cantidad de llegadas para determinar la ocupación para este hotel.

### Utilidad Departamental



Para esta sección se puede ver cómo los valores de crecimiento se ven influenciados por los supuestos y variables previamente mencionadas. Los resultados del siguiente gráfico nos muestran un crecimiento no exponencial, pero si positivo, lo cual indica un panorama bastante realista. La utilidad es diferente a la de alimentos y bebidas mostrando una curva de crecimiento constante.

### 8.4. Nómina

El cálculo del total de personal de nómina fue realizado en base a las habitaciones y operaciones del hotel. Considerando que es un hotel full-service existirían posiciones que deberán cumplir con más horas extras y nocturnas. Finalmente, se debe tomar en cuenta cumplir con todas las leyes laborales como los diferentes beneficios sociales, aportes y

demás. En el Anexo se detalla en la pestaña de nómina los salarios y costos por la mano de obra con todas las consideraciones previamente mencionadas. De esta manera, se obtiene los totales para cada área del hotel.

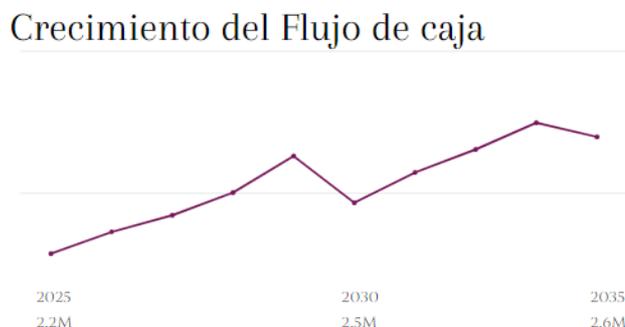
Comp. Costo Laboral	
Room Division	21,55%
Food and Beverage	21,23%
Administración	20,07%
Mantenimiento	6,25%
Recursos Humanos	9,09%
Mercadeo y Ventas	21,81%

El número total de empleados es de 53 en nómina, siendo como muestra la tabla el mayor porcentaje en habitaciones y alimentos y bebidas. También encontramos una cantidad de personal significativa en mercadeo ya que se ha considerado importante la promoción y posicionamiento frente a la competencia.

El perfil del recurso humano incluye buscar personal local de la isla, y en segunda instancia de ser necesario del continente. Los objetivos del equipo deben estar alineados a los de la empresa además de experiencia, dependiendo del puesto de trabajo. Para Room Division se buscan personas con habilidades de servicios al cliente, multitasking y comunicación; además de conocimientos en la industria y manejo de varios idiomas especialmente para recepción. En A&B el personal debe ser proactivo, eficiente y que sepa trabajar en equipo. Los administrativos y recursos humanos son los que contarán una gran capacidad de liderazgo, organización y un profundo conocimiento en la industria hotelera de lujo. Mantenimiento por su parte, se prioriza la disponibilidad de flexibilidad y la capacidad de respuesta ante las problemáticas. Finalmente, marketing y ventas busca personal con alto cuidado al detalle y habilidades de comunicación.

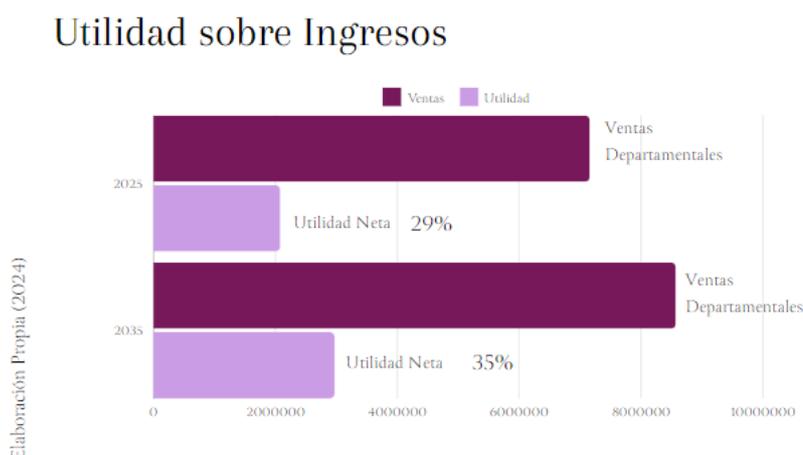
## 8.5. Estado de Resultados

Para estas secciones se han recopilado todos los datos y rendimientos operacionales proyectándolas para el plazo de los 10 años. De igual manera, se tendrá en cuenta los gastos



departamentales que han sido mayormente establecidos mediante el porcentaje sobre las ventas. Se puede observar en los diferentes estados un crecimiento de ventas en las diferentes fuentes de ingresos.

Un comportamiento bastante curioso en el estado es la disminución de del flujo de caja a los 5 años, lo cual nos podría indicar un comportamiento en el ciclo de vida de la empresa. Ya que parece que esa fluctuación se repite, si bien es una proyección, se puede considerar y encontrar un patrón y estar preparados para ese cambio y tener estrategias que ayuden durante esos años.



Por su parte, podemos ver una utilidad neta positiva desde el 2025 y un incremento del 6% a los 10 años de apertura. A pesar de haber proyectado flujos de crecimiento conservadores por la inestabilidad ecuatoriana al primer año se tiene un beneficio considerable para las ventas departamentales.

## CONCLUSIONES

Después de haber realizado toda la investigación presente, se encontró que Puerto Ayora es una locación con una creciente demanda del mercado de lujo. Por ello, se ha creado Six Senses Santa Cruz como un proyecto que cumpla con las necesidades del mercado, de la marca y sobre todo de la comunidad. Al notar la importancia de mantenerse leal al concepto de la marca y el compromiso con las necesidades ambientales y sociales de la isla, se buscó que en cada detalle y área se reflejen estos aspectos.

Al haber realizado todas las proyecciones operativas para el funcionamiento del hotel los resultados financieros reflejan un panorama positivo. El VAN y el TIR son dos indicadores importantes sobre la viabilidad de un proyecto, en este caso Six Senses Santa Cruz muestra un VAN de 8.7 millones y un TIR del 21%. Esto, demuestra una alta factibilidad para lo que se considera en la industria hotelera. Bajo el paraguas comercial de IHG esas probabilidades incrementan por la experiencia en la industria de la marca en otras locaciones. A pesar de que, por situaciones del país, desafíos de abastecimiento y regulaciones de la isla existe un riesgo considerable, se han establecido estimaciones realistas que como resultado nos han dado una buena proyección del proyecto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

"Historia | Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz.

<https://www.gadsantacruz.gob.ec/puerto-ayora/historia/>. Accessed 15 Feb. 2024

01\_analisis\_vecindario\_area\_de\_mercado.

[https://miusfv.usfq.edu.ec/d2l/le/enhancedSequenceViewer/247324?url=https%3A%2F%2F694e79cd-d045-4c91-8651-](https://miusfv.usfq.edu.ec/d2l/le/enhancedSequenceViewer/247324?url=https%3A%2F%2F694e79cd-d045-4c91-8651-d6dcb222f884.sequences.api.brightspace.com%2F247324%2Factivity%2F2774599%3FfilterOnDatesAndDepth%3D1)

[d6dcb222f884.sequences.api.brightspace.com%2F247324%2Factivity%2F2774599%3FfilterOnDatesAndDepth%3D1](https://miusfv.usfq.edu.ec/d2l/le/enhancedSequenceViewer/247324?url=https%3A%2F%2F694e79cd-d045-4c91-8651-d6dcb222f884.sequences.api.brightspace.com%2F247324%2Factivity%2F2774599%3FfilterOnDatesAndDepth%3D1). Accessed 19 Feb. 2024.

01\_analisis\_vecindario\_area\_de\_mercado.

[https://miusfv.usfq.edu.ec/d2l/le/enhancedSequenceViewer/247324?url=https%3A%2F%2F694e79cd-d045-4c91-8651-](https://miusfv.usfq.edu.ec/d2l/le/enhancedSequenceViewer/247324?url=https%3A%2F%2F694e79cd-d045-4c91-8651-d6dcb222f884.sequences.api.brightspace.com%2F247324%2Factivity%2F2774599%3FfilterOnDatesAndDepth%3D1)

[d6dcb222f884.sequences.api.brightspace.com%2F247324%2Factivity%2F2774599%3FfilterOnDatesAndDepth%3D1](https://miusfv.usfq.edu.ec/d2l/le/enhancedSequenceViewer/247324?url=https%3A%2F%2F694e79cd-d045-4c91-8651-d6dcb222f884.sequences.api.brightspace.com%2F247324%2Factivity%2F2774599%3FfilterOnDatesAndDepth%3D1). Accessed 19 Feb. 2024.

Aedashomes (s/f). Pros y contras de las piscinas con sal: ¿hay que decir adiós al cloro?

Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <https://www.aedashomes.com/blog/piscinas-con-sal-ventajas-tratamiento/>

Alenius, M., & Hietanen, A. (2021). "The Future of Online Hotel Distribution: Traveler Value and Relationships". *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(2), 203-220.

AllTrails. (2024). Senda Bahía Tortuga. AllTrails. Recuperado de: <https://www.alltrails.com/es/ruta/ecuador/galapagos/senda-bahia-tortuga>

Ammplio (2018). Los 5 estilos arquitectónicos. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <https://ammplio.com/estilos-arquitectonicos/>

Arquitectura Sostenible. (2018). Six Senses Fiji: un resort de lujo sostenible y eficiente en el paraíso. Arquitectura Sostenible. Recuperado de: <https://arquitectura-sostenible.es/six-senses-fiji-un-resort-de-lujo-sostenible-y-eficiente-en-el-paraíso/>

Arquitectura Sostenible. (2018). Six Senses Fiji: un resort de lujo sostenible y eficiente en el paraíso. Arquitectura Sostenible. Recuperado de: <https://arquitectura-sostenible.es/six-senses->

Arquitectura sustentable, qué es y cómo funciona | Architectural Digest. (n.d.). Retrieved March 5, 2024, from <https://www.admagazine.com/articulos/arquitectura-sustentable-que-es-y-como-funciona>.

Catastro Turístico 2024 - Observatorio de Turismo de las Galápagos (Galápagos 2024 público 1). Recuperado de: <https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/catastro>

Colineal. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <https://colineal.com/blogs/tips-e-ideas/como-elegir-edredones-calidad#:~:text=El%20tipo%20de%20tela%20de,es%20excelente%20si%20tienes%20alergias>

Construcción Endémica. (n.d.). escolectivo. Retrieved February 23, 2024, from <https://escolectivo.com/construccin-endmica>.

Cruceros de lujo (2024). Nature Galápagos y Ecuador. Recuperado el 16 de febrero del 2024 de: <https://naturegalapagos.com/es/cruceros-lujo-galapagos/>

Darwin foundation (s.f.). Fundación Charles Darwin - Encuentros únicos en la Estación Científica Charles Darwin en las Galápagos. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://www.darwinfoundation.org/es/articulos-blog/103-encuentros-unicos-en-la-estacion-cientifica-charles-darwin-en-galapagos>

Descubriendo Galapagos. Turismo Sostenible. Recuperado de: <https://descubriendogalapagos.ec/descubre/ecodesarrollo/turismo-sostenible/el-impacto-del-turismo/#:~:text=Las%20Islas%20ahora%20generan%20m%C3%A1s,de%20conservaci%C3%B3n%20en%20todo%20Gal%C3%A1pagos>.

Doménica (2024). ¿Qué hacer en Santa Cruz Galápagos este 2024? Recuperado el 18 de febrero del 2024 de: <https://galapagoscruceros.ec/guias-de-viaje/que-hacer-en-santa-cruz-galapagos/>

estacion científica charles darwin (s.f.). Charles Darwin search. Recuperado el 18 de febrero del 2024 de: [https://www.google.com/search?q=estacion+cient%C3%ADfica+charles+darwin&rlz=1C5CHFA\\_enEC1024EC1024&oq=estacion+cient%C3%ADfica+charles+darwin&gs\\_lcrp=EgZja](https://www.google.com/search?q=estacion+cient%C3%ADfica+charles+darwin&rlz=1C5CHFA_enEC1024EC1024&oq=estacion+cient%C3%ADfica+charles+darwin&gs_lcrp=EgZja)

HJvbWUyBggAEEUYOTINCAEQLhivARjHARiABDIICAIQABgWGB4yCAgDEAAYFh  
geMggIBBAAGBYHjIICAUQABgWGB4yCAgGEAAYFhgeMggIBxAAGBYHjIICAg  
QABgWGB7SAQkxMDA2OGowajeoAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8

*Drain-Water Heat Recovery. (n.d.). Energy.Gov. Retrieved March 5, 2024, from  
<https://www.energy.gov/energysaver/drain-water-heat-recovery>.*

Ecuadorexplorer (2023). Puerto Ayora, Isla Santa Cruz. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://www.ecuadorexplorer.com/es/html/puerto-ayora.html>;

Ecured (2022). Cantón Santa Cruz - EcuRed. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de [https://www.ecured.cu/Cant%C3%B3n\\_Santa\\_Cruz#Lugares\\_tur.C3.Adsticos](https://www.ecured.cu/Cant%C3%B3n_Santa_Cruz#Lugares_tur.C3.Adsticos)

El garrapatero (2024). Cómo Visitar Playa Garrapatero, Santa Cruz, Galápagos. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://es.happygringo.com/blog/el-garrapatero-santa-cruz-island/>

Facebook. (2021). Facebook Company Info. Recuperado de <https://about.fb.com/company-info/>

GAD MUNICIPAL SANTA CRUZ. (2022). Servicios de información - Puerto Ayora. Recuperado de: <https://galapagossantacruz.com/es-ec/galapagos/santa-cruz/recomendaciones/servicios-informacion-a3psw0zpq>

Galápagos cruceros (2023). Clima en Galápagos. Recuperado de: [https://galapagoscruceros.ec/informacion/clima-en-galapagos/#:~:text=La%20temperatura%20var%C3%ADa%20a%20lo,%C2%B0%20C\)%20\(temporada%20seca\)](https://galapagoscruceros.ec/informacion/clima-en-galapagos/#:~:text=La%20temperatura%20var%C3%ADa%20a%20lo,%C2%B0%20C)%20(temporada%20seca))

Galápagos Santa Cruz (2020). Reserva el Chato. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://galapagossantacruz.com/es-ec/galapagos/santa-cruz/reservas-flora-fauna/reserva-chato-ae18tle9t>

*Garcia (2015)*

<https://iea.blob.core.windows.net/assets/imports/events/613/SixSensesHotelsResortsandSpasJosephJoshuaGarcia.pdf>

García, A., & Martínez, J. (2019). La eficacia de Facebook para la promoción hotelera. *Revista de Marketing Digital*, 12(3), 45-56.

Geo-red.net. (2022). Province of Galápagos. Recuperado de: <http://www.geo-ref.net/en/xgp.htm>

Google Hotel Ads:

Green Ecoly. (2024). Green Ecoly Ecotienda. Recuperado de: [https://www.facebook.com/greencolony.gps/?locale=hr\\_HR](https://www.facebook.com/greencolony.gps/?locale=hr_HR)

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2021). *Smart Tourism: Foundations and Developments*. Springer.

Hidro servicios (s/f). Calentamiento de agua de piscina. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <https://hidroserviciosec.com/equipamientoparapiscinas/calentamientodeaguadepiscinas/>

Hola.com lifestyle. (2019). Hoteles 'veg-friendly' para unas vacaciones verdes. Hola.com lifestyle. Recuperado de: <https://www.hola.com/estar-bien/20190809146857/hoteles-veganos-gt/>

Hollander, J. (2023). HotelTechReport. Menús con códigos QR: una guía paso a paso para hoteles y restaurantes. Recuperado de: <https://hoteltechreport.com/es/news/qr-code-menus>

Hotevia (2021). 8 Herramientas tecnológicas para hoteles que son tendencia en 2021. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <https://hotevia.info/8-herramientas-tecnologicas-para-hoteles-tendencias-2021/>

Informe anual Galapagos 2021. Recuperado de: [https://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/rendicioncuentas/INFORME\\_ANUAL\\_VISITANTES\\_2021\\_2.pdf](https://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/rendicioncuentas/INFORME_ANUAL_VISITANTES_2021_2.pdf)

Jaramillo, P. y Negoita, L. (2020). Galápagos en el año 2050: una visión desde Galápagos Verde 2050. Darwin Foundation. Recuperado de: <https://www.darwinfoundation.org/es/articulos-blog/546-galapagos-en-el-ano-2050-una->

vision-desde-galapagos-verde-2050

Jennifer D. Benítez R., et al. (2012) Dialnet-  
ProduccionEnergéticaEnUnModeloParaGimnasiosColombi-4886436%20(2).pdf

Kiwi (2024). Tazón multiusos plástico de desperdicios de café. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <https://www.kywi.com.ec/tazon-multiusos-plastico-de-diseno-sweet-coffee-elaborado-a-base-de-residuos-de-cafe-organico/p>

Lámpara directa (s/f). Iluminación LED para hoteles y restaurantes. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminación-led-para-hoteles-y-restaurantes>

Lámpara directa (s/f). Iluminación LED para hoteles y restaurantes. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminacion-led-para-hoteles-y-restaurantes>

LAS 15 MEJORES cosas qué ver en Santa Cruz (2024). Isla santa cruz. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: [https://www.tripadvisor.es/Attractions-g297532-Activities-Santa\\_Cruz\\_Galapagos\\_Islands.html](https://www.tripadvisor.es/Attractions-g297532-Activities-Santa_Cruz_Galapagos_Islands.html)

latinAdmin. Isla Santa Cruz | Latin Trails. 31 Oct. 2019,  
<https://latintrails.com/es/destinations/isla-santa-cruz/>.

LEANpio. (2022). TURISMO SOSTENIBLE Y RECICLAJE EN HOTELES.  
Recuperado de: <https://www.leanpio.com/es/blog/reciclaje-en-hoteles>

Lee, J., & Lee, S. (2021). "The Impact of Hotel Loyalty Programs on Customer Loyalty: Focusing on IHG Rewards Club". Journal of Distribution Science, 19(4), 45-54.

Lev-Tov. (2018). National Geographic. La extinción de los sorbetes plásticos.  
Recuperado de: <https://www.nationalgeographicla.com/medio-ambiente/2018/05/la-extincion-de-los-sorbetes-plasticos#:~:text=Las%20cadenas%20de%20hoteles%20que,Safaris%2C%20Experimental%20Group%20y%20Anantara.>

Li, X., & Wang, D. (2021). "A Review on Online Travel Agency's Business Model and Research Progress". International Conference on Computer Science and Service System (CSSS).

Lista de precios Santa Cruz. Consejo de gobierno del régimen especial de Galápagos. Recuperado de: [https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/ListaPrecios\\_SantaCruz\\_DIC.pdf](https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/ListaPrecios_SantaCruz_DIC.pdf)

Matarrania (s/f). BIODEGRADABLES Y SEGUROS PARA EL MEDIO AMBIENTE: CHAMPÚS SÓLIDOS. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <https://matarrania.com/blog/biodegradables-y-seguros-para-el-medio-ambiente-champus-solidos-n438>

Método (2021). Modernismo y naturaleza. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <https://metode.es/revistas-metodo/article-revistas/modernismo-y-naturaleza.html>

Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2020). Galápagos busca ser autosostenible en producción agrícola. Recuperado de: <https://www.agricultura.gob.ec/galapagos-busca-ser-autosostenible-en-produccion-agricola/#:~:text=En%20la%20parte%20agr%C3%ADcola%2C%20Gal%C3%A1pagos,%2C%20pl%C3%A1tano%2C%20ma%C3%ADz%2C%20tomate%2C>

Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2020). Galápagos busca ser autosostenible en producción agrícola. Recuperado de: <https://www.agricultura.gob.ec/galapagos-busca-ser-autosostenible-en-produccion-agricola/>

Ministerio de Salud Pública. (2021). Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/galapagos-es-la-primera-provincia-del-pais-en-terminar-la-fase-1-del-plan/>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). MINTEL SIGUE CONECTANDO A LAS ISLAS GALÁPAGOS: INAUGURA PUNTO DIGITAL GRATUITO Y PRESENTA PROYECTO GEMELOS DIGITALES. Recuperado de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/mintel-sigue-conectando-a-las-islas-galapagos-inaugura-punto-digital-gratuito-y-presenta-proyecto-gemeleos-digitales/>

Morrison, A. M. (2020). *Marketing and Managing Tourism Destinations*. Routledge.

Müller, P. (2021). Instagram: A powerful tool for hotel promotion. *Journal of Social Media Marketing*, 8(2), 45-56.

News (2023). 7 tecnologías para mejorar la sostenibilidad en los hoteles. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <https://www.mews.com/es/blog/sostenibilidad-en-la-tecnología-hotelera/#heading3>

News (2023). 7 tecnologías para mejorar la sostenibilidad en los hoteles. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <https://www.mews.com/es/blog/sostenibilidad-en-la-tecnología-hotelera/#heading3>

Olarte, F. (2019). Toxicidad y usos de los plásticos. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <https://www.ecovidasolar.es/blog/tipos-de-plasticos-toxicidad-y-usos/>

Pesca Galápagos. (2024). Pesca en Galápagos. Recuperado de: <http://www.pescagalapagos.ec/es/pesca-en-galapagos>

Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Santa Cruz. (2014-2019). Gobierno autónomo descentralizado municipal de Santa Cruz. Recuperado de: [https://www.gadsantacruz.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/Doc\\_PDyOT\\_III\\_1\\_Normativa\\_UR\\_OT.pdf](https://www.gadsantacruz.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/Doc_PDyOT_III_1_Normativa_UR_OT.pdf)

Informe anual Galapagos 2020. Recuperado de: [https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/02/Informe\\_anual\\_visitantes\\_2020\\_V\\_final\\_DEAPs.pdf](https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/02/Informe_anual_visitantes_2020_V_final_DEAPs.pdf)

Playa el garrapatero en Galápagos (2024). Playa El Garrapatero en Galápagos: Lo que necesitas saber. Recuperado el 15 de febrero de: <https://galapagoscruceros.ec/guias-de-viaje/playa-el-garrapatero-galapagos/>

Polyviajeros (2022). Qué hacer en Isla Santa Cruz, la isla más turística de Galápagos - Polyviajeros. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://www.polyviajeros.com/que-hacer-en-isla-santa-cruz/>

Primicias. (2023). ¿En dónde están los trabajos con el mejor y el peor salario en Ecuador?. Recuperado de [https://www.primicias.ec/noticias/economia/trabajos-salario-ecuador-iess-empleo/#:~:text=El%20salario%20promedio%20en%20Gal%C3%A1pagos,Estad%C3%ADstica%20y%20Censos%20\(INEC\).](https://www.primicias.ec/noticias/economia/trabajos-salario-ecuador-iess-empleo/#:~:text=El%20salario%20promedio%20en%20Gal%C3%A1pagos,Estad%C3%ADstica%20y%20Censos%20(INEC).)

Puerto Ayora en Galápagos: ¡Una linda ciudad que vale la pena visitar! 14 July 2016, <https://www.metropolitan-touring.com/es/blog/cultura/puerto-ayora/>

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO PROVINCIA DE GALAPAGOS - Acuerdo Ministerial 1 - Registro Oficial 652 de 18-dic.-2015 Estado: Vigente. Recuperado de: <https://shorturl.at/dhkqz>

Rentabilizar. (2023). ¿Qué es un proveedor Kilómetro 0?. Rentabilizar. Recuperado de: <https://www.rentabilizar.es/que-es-un-proveedor-kilometro-cero/#:~:text=Un%20plato%20Km0%20incluye%20un,Tutelado%20o%20tener%20certificaci%C3%B3n%20ecol%C3%B3gica.>

Rentería, J. E. D. la T., Guerrero, P. X. S., Jaramillo, S. F. G., & Rojas, M. B. A. (2023). La importancia de los materiales locales para construcción en las Islas Galápagos y su relación con el desarrollo urbano sostenible: Análisis del potencial de la utilización de materiales locales como catalizador de los objetivos planteados para el desarrollo urbano Plan Galápagos (PDOT Régimen Especial Galápagos). *Eídos*, 15(21), 13–21. <https://doi.org/10.29019/eidos.v15i21.1129>

Santa Cruz Galápagos (2024). Las Grietas, Santa Cruz. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://galapagossantacruz.com/es-ec/galapagos/santa-cruz/arrecifes/grietas-santa-cruz-apdkdbjrt> Los Gemelos Santa Cruz (2024). Los Gemelos Galápagos

(Cráteres Gemelos) - Una Guía Para Visitantes. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de:  
<https://es.happygringo.com/blog/los-gemelos/>

Santa Cruz Galápagos (2024). Túnel de Lava El Mirador. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://galapagosantacruz.com/es-ec/galapagos/santa-cruz/cavernas-grutas/tunel-lava-mirador-awofhphu5>

Sharma, A., & Shubham, S. (2020). "Understanding the Influence of Loyalty Programs on Customer Retention: A Study of IHG Rewards Club". *International Journal of Engineering Research and Technology*, 13(12), 370-375.

Shoval, N., & McKercher, B. (Eds.). (2020). *Technology and Tourism*. Channel View Publications.

Sigala, M. (Ed.). (2021). *Handbook of e-Tourism*. Springer.

Signaturit (s/f). Así es cómo los hoteles y apartamentos pueden usar la firma electrónica para ahorrar tiempo y recursos. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de:  
<https://www.signaturit.com/es/blog/blog-signaturit-com-es-hoteles-apartamentos-firma-electronica/>

Slow Studio (2018). ¿Qué es la bioarquitectura? Recuperado el 2 de marzo del 2024 de:  
<https://www.slowstudio.es/research/que-es-la-bioarquitectura#:~:text=La%20bioarquitectura%20es%20una%20forma,recupera%20y%20mejora%20t%C3%A9cnicas%20tradicionales>

TecnoHotel. (2023). 10 formas de reducir el impacto medioambiental en los hoteles. TecnoHotel. Recuperado de: <https://tecnohotelnews.com/2018/12/hoteles-medio-ambiente-ahorro/>

*The OKKAMI Powered Six Senses Fiji's Mobile App Allows Guests to Customize Their Stay Before They Even Arrive – OKKAMI | Guest Engagement | Contactless Smart Room Service | PropTech.* (n.d.). Retrieved March 18, 2024, from <https://www.okkami.com/hospitality-industry-news/the-okkami-powered-six-senses-fijis-mobile-app-allows-guests-to-customize-their-stay-before-they-even-arrive/>

Tortuga Bay (2023). Cómo visitar Tortuga Bay Galápagos - Una guía para visitantes. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://es.happygringo.com/blog/tortuga-bay-galapagos/> Telecomunicaciones (2024). ESTUDIO-BARRERAS-MEJORES-PRACTICAS-DESPLIEGUE-INFRAESTRUCTURA-TELECOM.pdf. Recuperado el 15 de febrero del 2024 de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/ESTUDIO-BARRERAS-MEJORES-PRACTICAS-DESPLIEGUE-INFRAESTRUCTURA-TELECOM.pdf>

Tvitec. (2020). Cinco hoteles de lujo por sus fachadas de vidrio sostenible Tvitec. Recuperado de: <https://tvitecglass.com/entrada/soluciones-de-vidrio-sostenible-para-hoteles-de-cinco-estrellas/>

UBM Development. Schneyde, E. (ssff). Eco-luxury: "Six Senses" goes Galápagos. Recuperado de: <https://www.ubm-development.com/magazin/en/eco-luxury-six-senses-goes-galapagos/>

Unesco. (2021). Reserva de la Biosfera Archipiélago de Colón - Galápagos (Ecuador). Recuperado de: <https://es.unesco.org/biosphere/lac/galapagos#:~:text=Aparte%20del%20turismo%2C%20el%20ganado,la%20econom%C3%ADa%20de%20las%20islas>

Valdez, M. E. (2020). "Management Systems for Hotels: A Review of Amadeus Software". *International Journal of Computer Applications*, 168(12), 7-12.

Varela, M. (2024). Hablando en vidrio. El compost, o cómo convertir tus residuos orgánicos en abono natural. Recuperado de: <https://hablandoenvidrio.com/el-compost-o-como-convertir-tus-residuos-organicos-en-abono-natural/>

Vega, F. (2020). Así se masificaba el turismo en Galápagos antes de la pandemia. Plan V Hacemos periodismo. Recuperado de:

<https://www.planv.com.ec/historias/sociedad/asi-se-masificaba-el-turismo-galapagos-antes-la-pandemia>

Werthner, H., & Klein, S. (2020). *Information Technology and Tourism: A Challenging Relationship*. Springer.

Xiang, Z., & Gretzel, U. (2020). *The Psychology of Travel Reviewed: Marketing and Management Implications*. Routledge.

Xiang, Z., Du, Q., & Ma, Y. (2020). "Smart Technologies and the Sharing Economy in Tourism: Implications for Value Co-Creation and Guest Experiences". *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(3), 357-374.

## ANEXO A: Prácticas de Sostenibilidad

SIX SENSES SANTA CRUZ							
Área del hotel	Tipo de implementación	# número	Actividad	Actividad Ambiental	Actividad económica	Actividad Social	Fuentes
Recepción	Corto plazo	1	Mantener la recepción en un espacio abierto y en conjunto con el restaurante manteniendo una división que se establezca por medio de la posición de los muebles, de tal manera que se pueda reducir construcciones de divisiones innecesarias.	x	x		Método (2021). Modernismo y naturaleza. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://metode.es/revistas-metodo/article-revistas/modernismo-y-naturaleza.html">https://metode.es/revistas-metodo/article-revistas/modernismo-y-naturaleza.html</a>
	Mediano plazo	2	Utilizar un software hotelero que nos apoye al revenue management y que, además nos presente indicadores acerca de el uso de agua y electricidad. De esta manera podemos analizar si existe un derroche y buscar diferentes soluciones que vamos aplicando a largo plazo. "Ahora el impacto es menor que antes, y apuntamos a que nunca deje de disminuir"	x	x		News (2023). 7 tecnologías para mejorar la sostenibilidad en los hoteles. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.mews.com/es/blog/sostenibilidad-en-la-tecnologia-hoteler/#heading3">https://www.mews.com/es/blog/sostenibilidad-en-la-tecnologia-hoteler/#heading3</a>
	Mediano plazo	3	Apoyamos de un BMS (Business Management System) que ajuste los niveles de consumo que tiene el hotel según la ocupación y las condiciones climáticas para poder reducir el desperdicio de recursos aumentando la eficiencia operativa.	x	x		News (2023). 7 tecnologías para mejorar la sostenibilidad en los hoteles. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.mews.com/es/blog/sostenibilidad-en-la-tecnologia-hoteler/#heading3">https://www.mews.com/es/blog/sostenibilidad-en-la-tecnologia-hoteler/#heading3</a>
	Mediano plazo	4	Mantener un sistema de firma digital y facturación electrónica para todo tipo de contratos y acuerdos. Con esto buscamos reducir al mínimo el uso de papel.	x	x		Signaturit (s/f). Así es cómo los hoteles y apartamentos pueden usar la firma electrónica para ahorrar tiempo y recursos. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.signaturit.com/es/blog/blog-signaturit-com-es-hoteles-apartamentos-firma-electronica/">https://www.signaturit.com/es/blog/blog-signaturit-com-es-hoteles-apartamentos-firma-electronica/</a>
	Largo plazo	5	Mantener la oportunidad de un check in virtual y llaves móviles que se activan desde el celular. Brindar también la opción de una alternativa con una pulsera retornable con el hotel para aquellas personas que no pueden dominar la tecnología.	x	x	x	Hotevia (2021). 8 Herramientas tecnológicas para hoteles que son tendencia en 2021. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://hotevia.info/8-herramientas-tecnologicas-para-hoteles-tendencias-2021/">https://hotevia.info/8-herramientas-tecnologicas-para-hoteles-tendencias-2021/</a>
Gimnasio	Largo plazo	6	Apoyo al sistema de energía distribuida, energía generada por las maquinas del gimnasio, los usuarios al realizar ejercicio estarían contribuyendo a alimentar una parte energética. Se ofertarán clases gratuitas o a un costo menor para la comunidad local.	x		x	Jennifer D. Benítez R., et al. (2012) Dialnet- ProduccionEnergéticaEnUnModeloParaGimnasiosColombi-4886436%20(2).pdf
	Corto plazo	7	Uso de materiales naturales aislantes de calor como la caña rotilla al momento de construir la infraestructura del área. Se considera que la mano de obra tiene experiencia en el uso, proceso y venta de este material.	x	x	x	Rentería, J. E. D. la T., Guerrero, P. X. S., Jaramillo, S. F. G., & Rojas, M. B. A. (2023). La importancia de los materiales locales para construcción en las Islas Galápagos y su relación con el desarrollo urbano sostenible: Análisis del potencial de la utilización de materiales locales como catalizador de los objetivos planteados para el desarrollo urbano Plan Galápagos (PDOT Régimen Especial Galápagos). Eidos, 15(21), 13-21. <a href="https://doi.org/10.29019/eidos.v15i21.1129">https://doi.org/10.29019/eidos.v15i21.1129</a>
Piscina	Mediano plazo	8	Utilizar en lo posible un sistema de iluminación inteligente con manejo de su intensidad por medio de un sensor. Si sólo se busca mantenerla iluminada por la noche se buscará una intensidad baja y distribuida arquitectónicamente para que un foco pueda iluminar el mayor diámetro posible. De esta manera se procura reducir el número de bombillos a largo plazo.	x	x		Lámpara directa (s/f). Iluminación LED para hoteles y restaurantes. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminacion-led-para-hoteles-y-restaurantes">https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminacion-led-para-hoteles-y-restaurantes</a>
	Largo plazo	9	Mantener un tratamiento de la piscina basado en sal en lugar de cloro para reducir este químico dañino y poder aprovechar más el agua al momento de filtrarla y cambiarla. A través de este método se reducen también los costos de mantenimiento.	x	x	x	Aedashomes (s/f). Pros y contras de las piscinas con sal: ¿hay que decir adiós al cloro? Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.aedashomes.com/blog/piscinas-con-sal-ventajas-tratamiento/">https://www.aedashomes.com/blog/piscinas-con-sal-ventajas-tratamiento/</a>
	Largo plazo	10	Uso combinado de paneles solares y energía eléctrica para el calentamiento del agua. En climas cálidos como el de Santa Cruz, éstos sistemas nos permiten reducir el uso de gas y reducir los costos a largo plazo. De igual manera, no interferimos con los recursos limitados de tanques de gas para las personas que viven en la isla.	x	x	x	Hidro servicios (s/f). Calentamiento de agua de piscina. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <a href="https://hidroserviciosec.com/equipamiento-parapiscinas/calentamiento-de-agua-de-piscinas/">https://hidroserviciosec.com/equipamiento-parapiscinas/calentamiento-de-agua-de-piscinas/</a>
Spa	Corto plazo	11	Aprovechar la luz solar para la iluminación del spa y evitar hacer uso eléctrico de focos mediante la construcción de vidrios en la parte superior del spa, disminuyendo el uso de energía no renovable y promoviendo el uso natural dentro de la comunidad.	x		x	Tvitec. (2020). Cinco hoteles de lujo por sus fachadas de vidrio sostenible Tvitec. Recuperado de: <a href="https://tvitecglass.com/entrada/soluciones-de-vidrio-sostenible-para-hoteles-de-cinco-estrellas/">https://tvitecglass.com/entrada/soluciones-de-vidrio-sostenible-para-hoteles-de-cinco-estrellas/</a>
		12	Ahorro en energía eléctrica al implementar vidrios como techos para aprovechar la luz solar durante el día, como también el uso de velas en la noche.		x		
	Largo plazo	13	Creación de un jardín orgánico con plantas nativas de Galápagos para la decoración y usos en el spa. Ejemplo: arbusto de hojas finas de Darwin (destacadas por su olor agradable)	x			Arquitectura Sostenible. (2018). Six Senses Fiji: un resort de lujo sostenible y eficiente en el paraíso. Arquitectura Sostenible. Recuperado de: <a href="https://arquitectura-sostenible.es/six-senses-fiji-un-resort-de-lujo-sostenible-y-eficiente-en-el-paraiso/">https://arquitectura-sostenible.es/six-senses-fiji-un-resort-de-lujo-sostenible-y-eficiente-en-el-paraiso/</a>
		14	Contratación de jardineros locales para la implementación del jardín orgánico y mantenimiento del mismo.		x		
		15	Apoyo de personas locales quienes puedan dar capacitaciones al personal del hotel sobre el cuidado de las plantas a usarse.			x	
	Mediano plazo	16	Implementación de productos naturales y biodegradables.	x			Hola.com lifestyle. (2019). Hoteles 'veg-friendly' para unas vacaciones verdes. Hola.com lifestyle. Recuperado de: <a href="https://www.hola.com/estar-bien/20190809146857/hoteles-veganos-gt/">https://www.hola.com/estar-bien/20190809146857/hoteles-veganos-gt/</a>
		17	Implementación de productos "Cruelty-Free" que no hayan sido experimentados previamente en animales.	x			
18		Apoyo a productores locales de este tipo de productos, como también alianzas con Green Colony - Eco tienda, residente de Galápagos.			x	Green Ecoly. (2024). Green Ecoly Ecotienda. Recuperado de: <a href="https://www.facebook.com/greencolony.gps/?locale=hr_HR">https://www.facebook.com/greencolony.gps/?locale=hr_HR</a>	
19		Concientización a los huéspedes sobre la importancia de productos naturales y amigables con el medio ambiente para reducir la contaminación.			x		

Bar	Largo plazo	20	Uso de envases retornables para proveer de cualquier bebida a los huéspedes para su uso dentro del hotel.	x			Plastic Freedom . (n.d.). Retrieved March 5, 2024, from <a href="https://www.sixsenses.com/en/sustainability/plastic-freedom/">https://www.sixsenses.com/en/sustainability/plastic-freedom/</a>		
	Largo plazo	21	Diseño de menú en base a los principales productos producidos en las islas, por ejemplo: café, piña, sandía, entre otros. De esta manera se apoya a la iniciativa de autonomía agrícola. De igual manera, apoyar a comprando a pequeños emprendimientos.	x	x	x	Galápagos busca ser autosostenible en producción agrícola – Ministerio de Agricultura y Ganadería. (n.d.). Retrieved March 5, 2024, from <a href="https://www.agricultura.gob.ec/galapagos-busca-ser-autosostenible-en-produccion-agricola/">https://www.agricultura.gob.ec/galapagos-busca-ser-autosostenible-en-produccion-agricola/</a>		
Restaurante	Largo plazo	22	Utilización del compost generado por los desperdicios de comida para ser usado como fertilizante natural en nuestro huerto orgánico	x			Varela, M. (2024). Hablando en vidrio. El compost, o cómo convertir tus residuos orgánicos en abono natural. Recuperado de: <a href="https://hablandoenvidrio.com/el-compost-o-como-convertir-tus-residuos-organicos-en-abono-natural/">https://hablandoenvidrio.com/el-compost-o-como-convertir-tus-residuos-organicos-en-abono-natural/</a>		
		23	El uso del compost ayudará a reducir gastos en la compra de abono orgánico, ya que vamos a contar con el que se producirá internamente.			x			
	Largo plazo	24	Implementación de menús digitales en el restaurante HMS Beagle para evitar hacer uso del papel. Al reducir, reducimos también los costos y pueden llegar a beneficiar a las personas con problemas de vista.	x				Hollander, J. (2023). HotelTechReport. Menús con códigos QR: una guía paso a paso para hoteles y restaurantes. Recuperado de: <a href="https://hoteltchreport.com/es/news/qr-code-menus">https://hoteltchreport.com/es/news/qr-code-menus</a>	
		25	Ahorro en papel y su costo, en imprimir gran cantidad de menús para las diferentes mesas del HMS Beagle			x			
		26	Los menús digitales pueden llegar a ser beneficiosos para personas con problemas de vista ya que estos pueden tener ampliación a las letras para su mejor lectura.				x		
	Largo plazo	27	Prohibir el uso de sorbetes de plástico en todas las bebidas ofertadas dentro de HMS Beagle, promocionando prácticas sostenibles dentro del restaurante y disminución de probabilidad de desechar sorbetes de plástico dentro del parque nacional.	x			x	Lev-Tov. (2018). National Geographic. La extinción de los sorbetes plásticos. Recuperado de: <a href="https://www.nationalgeographic.com/medio-ambiente/2018/05/la-extincion-de-los-sorbetes-plasticos#:~:text=Las%20cadenas%20de%20hoteles%20que,Safaris%2C%20Experimental%20Group%20y%20Anantara.">https://www.nationalgeographic.com/medio-ambiente/2018/05/la-extincion-de-los-sorbetes-plasticos#:~:text=Las%20cadenas%20de%20hoteles%20que,Safaris%2C%20Experimental%20Group%20y%20Anantara.</a>	
		28	Ahorro de gastos al comprar constantemente sorbetes de plástico y gastar únicamente una vez en sorbetes de acero inoxidable.				x		
	Largo plazo	29	Implementación de programas de reciclaje y separación de residuos que genera el restaurante. Ejemplo: Desechos orgánicos e inorgánicos	x				LEANpio. (2022). TURISMO SOSTENIBLE Y RECICLAJE EN HOTELES. Recuperado de: <a href="https://www.leanpio.com/es/blog/reciclaje-en-hoteles">https://www.leanpio.com/es/blog/reciclaje-en-hoteles</a>	
		30	El reciclar productos como cartón, plástico, vidrio, etc. Ayudara a reducir costos al momento de procesar dichos residuos en el medio ambiente. El proceso de reciclaje se hará mediante tachos de basura con el tipo de residuo al que pertenece para concientizar y educar a los comensales sobre la importancia de separar los residuos				x		x
		31	Creación de un huerto propio con plantas comestibles y vegetales locales para el uso en cocina. Por ejemplo: hortalizas, frutas, pimienta, tomate, etc., concientizando a las personas que Six Senses Santa Cruz utiliza sus propias vegetales promoviendo la disminución de emisiones de CO2 que generaría el transporte al llevar los productos del punto A al punto B.	x					x
	Largo plazo	32	Ahorro en gastos de proveedores locales de vegetales los cuales se cultivaran en el huerto dentro de Six Senses Santa Cruz.				x		
33		Utilizar productos locales y disponibles para respetar el km 0 y reducir la huella de carbono en el parque nacional	x				Rentabiliar. (2023). ¿Qué es un proveedor Kilómetro 0?. Rentabiliar. Recuperado de: <a href="https://www.rentabiliar.es/que-es-un-proveedor-kilometro-cero#:~:text=Un%20plato%20m%C3%ADnimo%20de%20un%20tutelado%20de%20tener%20certificaci%C3%B3n%20ecol%C3%B3gica.">https://www.rentabiliar.es/que-es-un-proveedor-kilometro-cero#:~:text=Un%20plato%20m%C3%ADnimo%20de%20un%20tutelado%20de%20tener%20certificaci%C3%B3n%20ecol%C3%B3gica.</a>		
34		Para poder conseguir productos de calidad y temporada se realizaran contratos con proveedores asegurando su trabajo y fomentando la economía local de Santa Cruz o de las islas en general.				x			
35	Los productores locales se verán motivados al notar una demanda de sus productos, generando un respeto hacia las practicas agrícolas usadas en la zona y manteniéndolas activas.					x			
Largo plazo	36	Implementación de servilletas de tela reemplazando a las servilletas de papel para erradicar el uso de servilletas de un solo uso y ahorrando costos en una compra continua de dichas servilletas.	x			x	TecnoHotel. (2023). 10 formas de reducir el impacto medioambiental en los hoteles. TecnoHotel. Recuperado de: <a href="https://tecnohotelnews.com/2018/12/hoteles-medio-ambiente-ahorro/">https://tecnohotelnews.com/2018/12/hoteles-medio-ambiente-ahorro/</a>		
Habitaciones	Mediano plazo	37	Utilizar en lo posible un sistema de iluminación inteligente con manejo de su intensidad (Ya sea por medio de el tacto o de la aplicación que ofrece el hotel).	x		x	Lámpara directa (s/f). Iluminación LED para hoteles y restaurantes. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminacion-led-para-hoteles-y-restaurantes">https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminacion-led-para-hoteles-y-restaurantes</a>		
	Largo plazo	38	Utilizar residuos de café para la creación de los plásticos que se utilizan dentro del baño y habitación, según su diseño y decoración. De esta manera se impulsa la reducción de desperdicio de la producción de café y se da oportunidad a la mano de obra	x		x	x	Kiwi (2024). Tazón multiusos plástico de desperdicios de café. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.kywi.com.ec/tazon-multiusos-plastico-de-diseno-sweet-coffee-elaborado-a-base-de-residuos-de-cafe-organico/p">https://www.kywi.com.ec/tazon-multiusos-plastico-de-diseno-sweet-coffee-elaborado-a-base-de-residuos-de-cafe-organico/p</a>	
	Largo plazo	39	Utilizar envases de plástico transparente de largo uso, instaladas dentro de las duchas de cada habitación, de manera que se puedan ir rellenando de los suplementos. De esta manera reducimos la utilización de envases de shampoo, acondicionador y crema. Para esto buscamos plásticos resistentes y reciclables a largo plazo como el HDPE, LDPE y PP	x			x	Olarte, F. (2019). Toxicidad y usos de los plásticos. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.ecovidiosolar.es/blog/tipos-de-plasticos-toxicidad-y-usos/">https://www.ecovidiosolar.es/blog/tipos-de-plasticos-toxicidad-y-usos/</a>	
	Largo plazo	40	Utilizar shampoo, acondicionador y crema que cuenten con ingredientes puros y con certificados bio, de tal manera que el agua que baja por las tuberías de las duchas pueda ser reutilizada	x		x	x	Matarrania (s/f). BIODEGRADABLES Y SEGUROS PARA EL MEDIO AMBIENTE: CHAMPÚS SÓLIDOS. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <a href="https://matarrania.com/blog/biodegradables-y-seguros-para-el-medio-ambiente-champus-solidos-n438">https://matarrania.com/blog/biodegradables-y-seguros-para-el-medio-ambiente-champus-solidos-n438</a>	
	Largo plazo	41	Utilizar algodón para los edredones y couvertores ya que este material es de los más resistentes a lavados habituales.	x		x		Colineal. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <a href="https://colineal.com/blogs/tips-e-ideas/como-elegir-edredones-calidad#:~:text=El%20tipo%20de%20tela%20de%20excelente%20">https://colineal.com/blogs/tips-e-ideas/como-elegir-edredones-calidad#:~:text=El%20tipo%20de%20tela%20de%20excelente%20</a>	

Camino a Tortuga bay	Mediano plazo	42	Promoción del uso del sendero a tortuga bay con movilización sin contaminación (caminata).	x			AllTrails. (2024). Senda Bahía Tortuga. AllTrails. Recuperado de: <a href="https://www.alltrails.com/es/ruta/ecuador/galapagos/senda-bahia-tortuga">https://www.alltrails.com/es/ruta/ecuador/galapagos/senda-bahia-tortuga</a>
		43	Los huéspedes de Six Senses Santa Cruz, tendrán una salida directa al camino a la playa Tortuga Bay		x		
		44	Adaptación del camino a Tortuga Bay para personas con discapacidad de caminar y abierto al público en general			x	
	Largo plazo	45	Distribución de canastas de mimbre para recolección voluntaria de basura en el camino a la playa Tortuga Bay	x			
46		Los huéspedes voluntarios a recoger basura podrán acceder a un postre gratis cuando su recolección sea mayor a los 800 gramos de desperdicios, ayudando a mantener los lugares limpios dentro de la isla Santa Cruz		x	x		
Servicios adicionales	Corto plazo	47	Mantener un diseño de construcción basada en un estilo moderno donde se busca eliminar detalles innecesarios centrándose en espacios abiertos y aprovechando al máximo y en lo posible el uso de ventanas. Así, Six Senses ofrece una conexión con el ambiente de Santa Cruz iniciando con su luz natural y reduciendo la necesidad de un gasto de energía innecesario durante el día dentro de todas sus instalaciones.	x	x		Ammplio (2018). Los 5 estilos arquitectónicos. Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: <a href="https://ammplio.com/estilos-arquitectonicos/">https://ammplio.com/estilos-arquitectonicos/</a>
	Corto plazo	48	Utilizar técnicas de construcción basadas en los principios de la "bioarquitectura" y la "arquitectura sustentable" buscando reproducir en lo posible materiales orgánicos y técnicas de construcción originarias de la naturaleza, abandonando en lo posible a los materiales tradicionales.	x	x		<a href="https://www.admagazine.com/articulos/arquitectura-sustentable-que-es-y-como-funciona">Slow Studio (2018). ¿Qué es la bioarquitectura? Recuperado el 2 de marzo del 2024 de: https://www.slowstudio.es/research/que-es-la-bioarquitectura#:-:text=La%20bioarquitectura%20es%20una%20forma,recupera%20y%20mejora%20%20C3%A9nicas%20tradicionales</a> <a href="https://www.admagazine.com/articulos/arquitectura-sustentable-que-es-y-como-funciona">https://www.admagazine.com/articulos/arquitectura-sustentable-que-es-y-como-funciona</a>
	Corto plazo	49	Uso de materiales de bajo impacto, modulares y locales. Por ejemplo, caña rolliza, acero galvanizado y materiales derivados de vidrio reciclado. En estaremos apoyando a iniciativas de economía circular. Por otro lado, el uso de cedrela (madera producida localmente) se lo considera, sin embargo, se enfocaría en conscientizar y apoyar en el cuidado de la producción de la misma, para que no sea perjudicial para la reserva.	x	x		Construcción Endémica. (n.d.). esecolectivo. Retrieved February 23, 2024, from <a href="https://esecolectivo.com/construccion-endmica">https://esecolectivo.com/construccion-endmica</a>
	Mediano plazo	50	Sistema de recuperación de calor del agua. Implementar equipos que ayudan al almacenamiento de calor, de esta forma, se reduce el consumo eléctrico y se optimiza el uso del agua.	x	x		<i>Drain-Water Heat Recovery</i> . (n.d.). Energy.Gov. Retrieved March 5, 2024, from <a href="https://www.energy.gov/energysaver/drain-water-heat-recovery">https://www.energy.gov/energysaver/drain-water-heat-recovery</a> Garcia (2015) <a href="https://iea.blob.core.windows.net/assets/imports/events/613/SixSensesHotelsResortsandSpasJosephJoshuaGarcia.pdf">https://iea.blob.core.windows.net/assets/imports/events/613/SixSensesHotelsResortsandSpasJosephJoshuaGarcia.pdf</a>
	Mediano plazo	51	Manejar un sistema de iluminación inteligente para los espacios generales. Utilizar luces led y con sensores de movimiento que se puedan ajustar la intensidad para reducir el consumo innecesario y prolongando la vida útil de las bombillas.	x	x	x	Lámpara directa (s/f). Iluminación LED para hoteles y restaurantes. Recuperado el 1 de marzo del 2024 de: <a href="https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminacion-led-para-hoteles-y-restaurantes">https://www.lamparadirecta.es/blog/iluminacion-led-para-hoteles-y-restaurantes</a>
	Largo plazo	52	Recolectar el agua de lluvia en un tanque séptico para reutilizarla en las plantas del jardín orgánico. Además contar con un proceso de osmosis inversa para utilizar esa agua para el consumo de los huéspedes, ahorrando la compra de botellas de agua o agua purificada de algún proveedor.	x	x		Arquitectura Sostenible. (2018). Six Senses Fiji: un resort de lujo sostenible y eficiente en el paraíso. Arquitectura Sostenible. Recuperado de: <a href="https://arquitectura-sostenible.es/six-senses-fiji-un-resort-de-lujo-sostenible-y-eficiente-en-el-paraiso/">https://arquitectura-sostenible.es/six-senses-fiji-un-resort-de-lujo-sostenible-y-eficiente-en-el-paraiso/</a>

**ANEXO B: Canales de Distribución**

[Avance 5 \(2\).docx](#)

**ANEXO C: Análisis Financiero**

[Grupo 9 - Avance 6 - RESPALDO CORREGIDO.xlsx](#)