

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

MIKHUY TOURS” Descubre Quito en un Bocado”

**Estudio de factibilidad para tour cultural y gastronómico por el Centro
Histórico de la ciudad de Quito**

Emprendimineto

Ingrid Nikole Portilla Suárez

Administracion de Empresas de Hospitalidad

Tesis de Grado presentada como requisito

para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de

Hospitalidad

Quito, 15 de diciembre de 2015

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Mikhuy Tours: Estudio de factibilidad para tour cultural y gastronómico por el
centro histórico de la ciudad de Quito

Ingrid Nikole Portilla Suárez.

Calificación

Nombre del profesor, Título académico

Mauricio Cepeda, MMH

Firma del Profesor

Quito, 15 de diciembre de 2015

© DERECHOS DE AUTOR

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

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Ingrid Nikole Portilla Suárez

Código: 00104706

Cédula de identidad : 0104953559

Fecha: Quito, 15 de diciembre de 2015

DEDICATORIA

Quiero agradecer infinitamente a mis papis José e Ingrid, por haber sido mi motor, mi fuerza y mi gran ejemplo a lo largo de esta hermosa aventura universitaria, quienes con sus palabras de aliento y superación a pesar de la distancia, me ayudaron cada vez que lo necesitaba, por apoyarme y celebrar mi pequeños triunfos a lo largo de mi carrera. No tengo palabras para agradecerles y dedicarles este gran logro que estoy por alcanzar.

A María José, mi mejor amiga y mi gran apoyo en el transcurso de estos años, siempre te estaré agradecida por tu ayuda, comprensión, y por ser parte de todas las malas noches de estudios. Completamente agradecida con Dios por haberme permitido vivir la mejor etapa de mi vida contigo.

Con todo mi cariño,

Niki

*“No te rindas, por favor no cedas,
Aunque el frío queme,
Aunque el miedo muerda,
Aunque el sol se ponga y se calle el viento,
Aún hay fuego en tu alma,
Aún hay vida en tus sueños
Porque cada día es un comienzo nuevo,
Porque esta es la hora y el mejor momento.
Porque no estás solo, porque yo te quiero”*

Mario Benedetti.

RESUMEN

Mikhuy Tours es una empresa turística que mezcla la historia y tradición del centro histórico de la ciudad con los manjares típicos de la zona. Un nuevo concepto en Quito para los turistas que buscan una experiencia lo más cercana posible de la realidad de un quiteño. La propuesta es brindar un servicio especializado, exclusivo e único para los turistas tanto nacionales como internacionales, y de esta manera puedan disfrutar de una alternativa diferente para conocer la ciudad.

ABSTRACT

Mikhuy Tours is a company that merges the History of the city with the traditional food to give a different experience for the costumer. The concept is to bring a new alternative for tourists who want an exclusive and personalized journey filled with authenticity and experiences from Quito. The tour will be trough the different buildings and monuments of the “Centro Histórico” of Quito accompanied with all kinds of traditional snacks, for the tourist to have a true experience in the city.

TABLA DE CONTENIDO

1.	SUMARIO EJECUTIVO	10
2.	CONCEPTO DEL PROYECTO	11
2.1.	Tipo de empresa	11
2.2	. Tipo de Concepto	12
2.3	. Experiencia del cliente.....	13
2.4.	Ubicación.....	14
2.5.	Capacidad	15
2.6.	Mercado meta.....	15
3.	DESCRIPCION DEL TOUR.....	18
3.1.	Ruta y capacidad	18
3.2.	Horarios y duración	19
3.3.	Paradas	19
3.3.1.	Parada 1: La Basílica	19
3.3.2.	Parada 2: Plaza Grande y Palacio de Carondelet	20
3.3.3	Parada 3: La Compañía.....	21
3.3.4.	Parada 4: Plaza San Francisco	22
3.3.65	Parada 5: El Panecillo	22
3.3.6.	Parada 6: La Ronda.....	23
4.	RECURSOS HUMANOS.....	24
4.1.	Organigrama de la empresa	24
4.2.	Descripción de cargos.....	24
4.2.1	Gerente General.....	24
4.2.2.	Recursos Humanos	26
4.2.3.	Contabilidad	27
4.2.4.	Marketing	28

4.2.5. Servicio al Cliente	29
4.2.6. Guías Turísticos	29
4.2.7. Choferes	30
4.2.7. Personal de Limpieza.....	31
5. PLAN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING	31
5.1. Producto.....	32
5.2. Precio.....	32
5.3. Plaza	32
5.4 Promoción	33
5.5. Procesos	35
5..6. Personas	35
6. CONCLUSIONES	35
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
8. ANEXO A: LOGO.....	38
ANEXO B :TABLAS DE ESTADÍSTICAS DEL MINISTERIO DE TURISMO	39
ANEXO C : DISEÑO DEL FOLLETO DE INFORMACIÓN	41
ANEXO D :DISEÑO DE BUSES.....	44

1. SUMARIO EJECUTIVO

Mikhuy Tours Cía. Ltda. Es una compañía que otorga un servicio turístico para personas de todas las edades que visiten Quito. La propuesta es ofrecer un tour que fusionará la historia y la belleza arquitectónica del centro histórico de Quito con los sabores, texturas y olores de los más deliciosos manjares de la gastronomía ecuatoriana.

Queremos sacar adelante la gastronomía ecuatoriana, sobre todo Quiteña, que muchas veces es ignorada por los turistas, quienes no poseen una idea clara de la diversidad que contiene nuestro país y en especial la capital siendo el 64% dedicado a la producción de alimentos y bebidas, sin embargo la acogida del transporte turístico es baja el mismo que es un 3% .Es por esta razón que nace la idea es ofrecer algo nunca antes visto en la ciudad llevando a turistas a los lugares más emblemáticos mientras prueban los bocaditos tradicionales de la ciudad, es decir fusionaremos la gastronomía quiteña con el transporte turístico.

La inversión que se realizará será de \$ 30.837,00 los cuales serán suficientes para llevar a cabo este proyecto, de igual manera se recuperará bastante rápido lo que se invierte, es decir alrededor de 4 meses después de haber iniciado la empresa. Quito día a día se vuelve cada vez más fuerte en el ámbito turístico y debemos sacarle el máximo provecho así como también concientizar y desarrollar el turismo y la gastronomía de la ciudad. Planeamos lograr nuestros objetivos aliándonos con los mejores proveedores de la gastronomía en el centro histórico así como los mejores hoteles de la ciudad para satisfacer a sus huéspedes

2. CONCEPTO DEL PROYECTO

Al vivir en un país donde la diversidad es infinita, lleno de cultura, tradiciones y gente hospitalaria, hemos decidido crear una empresa que ayude a seguir fomentando el turismo en Ecuador y en especial en Quito. Una ciudad que la misma que ofrece a los turistas tanto nacionales como extranjeros lo mejor de su historia, arte, arquitectura colonial y por último una exquisita gastronomía diferenciándose del resto del país.

2.1. Tipo de empresa

Mikhuy Cía. Ltda. Es una empresa que provee un servicio de tour de algunos de los lugares más característicos del centro histórico de Quito acompañándolo con la gastronomía típica de la ciudad.

Nuestra empresa se caracterizará por los siguientes valores, los cuales se transmitirán a nuestros clientes: confianza, respeto, responsabilidad, calidad en el servicio. Especialmente en el servicio, que trabajaremos en equipo desde los rangos más altos hasta los más bajos, para así lograr ser una empresa íntegra y prospera tanto para nuestros clientes como para nuestro equipo de trabajo. Por lo que se garantizará un servicio profesional y personalizado.

Comenzaremos siendo tres socias por lo que invertiremos en partes iguales y seremos parte de la directiva de la empresa de esta manera podremos dar un seguimiento constante del funcionamiento de la empresa. Además podremos ver cuales son las fortalezas y debilidades que posee la empresa y poder lograr las metas establecidas como la recuperación del capital. Así, posteriormente, podremos tener sucursal en diferentes ciudades del país, por lo podremos ser reconocidos tanto nacional como internacionalmente.

2.2. Tipo de Concepto

La idea principal es que los turistas, tanto extranjeros como nacionales, puedan experimentar los sabores de nuestra cultura a medida de que vayan conociendo los monumentos y edificios históricos, llenos de leyendas y sabiduría. Existe un adagio popular que dice lo siguiente: “Si quieres conocer un país adéntrate en su comida porque es la mejor manera de conectar al hombre con el entorno que lo rodea”.

Se ha decidido realizar dos tours por día, el cual constará con un mínimo de 10 y un máximo 28 pasajeros, de esta manera podremos obtener ganancias en nuestra empresa ya que la misma posee dos choferes y dos guías turísticos por día para poder realizar los tours previstos. A continuación presentamos una tabla en la que se puede observar detalladamente las actividades que realizarán nuestros turistas junto a nuestro equipo de trabajo.

Hora de Salida Aproximado	Sector/Lugar	Acompañantes
13:00 17:00	Plaza Foch Inicio Tour Oficinas	Chofer-Guía Turístico
13:30 17:30	Plaza Grande Oficinas	Guía Chofer-Guía
14:00 18:00	Iglesia de la Compañía Iglesia y Plaza San Francisco	Guía
15:30 17:30	El Panecillo	Guía
16:15 20:15	La Ronda	Guía
17:15 21:15	Retorno Plaza Grande	Guía-Chofer

Tabla 1. Recorrido

2.3. Experiencia del cliente

El cliente experimentará cada una de las comidas y bebidas como lo haría un nativo de la ciudad, lo que buscamos es que combinen los momentos y paisajes con los sabores y texturas. Es por esta razón que se decidió hacer un recorrido acompañado de alimentos pequeños que no requieran de un servicio a la mesa. El turista podrá caminar alrededor de los sitios que se visitará y podrá observar la infraestructura colonial de las iglesias y casas existentes. Una vez que se terminen el alimento, se procederá con la ruta marcada, que en algunos casos es la visita interna de las iglesias.

Para lograr que los turistas estén satisfechos con la experiencia que adquirieron con nuestro, se realizó un análisis que comprendía toda la gastronomía que nos distingue tanto como país y como Quito. Además se buscó calidad del producto, sanidad, servicio e infraestructura del local. Sobre todo porque buscamos que sea algo nuevo y diferente para el cliente, y de esta manera llenar e incluso superar las expectativas de nuestros clientes.

Finalmente, después del análisis realizado de cuáles serían los platillos elegidos, procedimos a escoger los locales que nos proveerán el servicio alimenticio. Uno a uno nos afirmó y se comprometió en darnos un producto de calidad con un servicio inigualable. Conjuntamente al alimento o bebida, nos proveerán una breve explicación de lo que se servirán, para esto deberemos hacer una reserva por parte nuestra y así confirmar la cantidad de producto y el espacio que se necesitará para dicha explicación.

2.4. Ubicación

Nuestra oficina principal se localizará en la zona de la Mariscal o más conocida como Plaza Foch ubicada exactamente en la calle Luis Cordero N25 y Reina Victoria. Esta contará con un parqueadero vehicular destinado para el bus de la empresa, se decidió establecer la operación de la oficina en esta zona ya que es una de las más populares en cuanto a turistas.

Por medio de esta oficina se podrá realizar todo las diferentes transacciones tanto internas como externas, es decir las que están destinadas a nuestros clientes como información, venta de paquetes, y el buzón de sugerencias o quejas. El momento en el que el cliente procede a la compra de nuestros servicios no solo se le otorgara información de la ruta visitada sino también de quien será la persona encargada de mejorar su experiencia. Si es posible se presentará inmediatamente al guía para crear una conexión más cercana entre el cliente y nuestro equipo de trabajo.

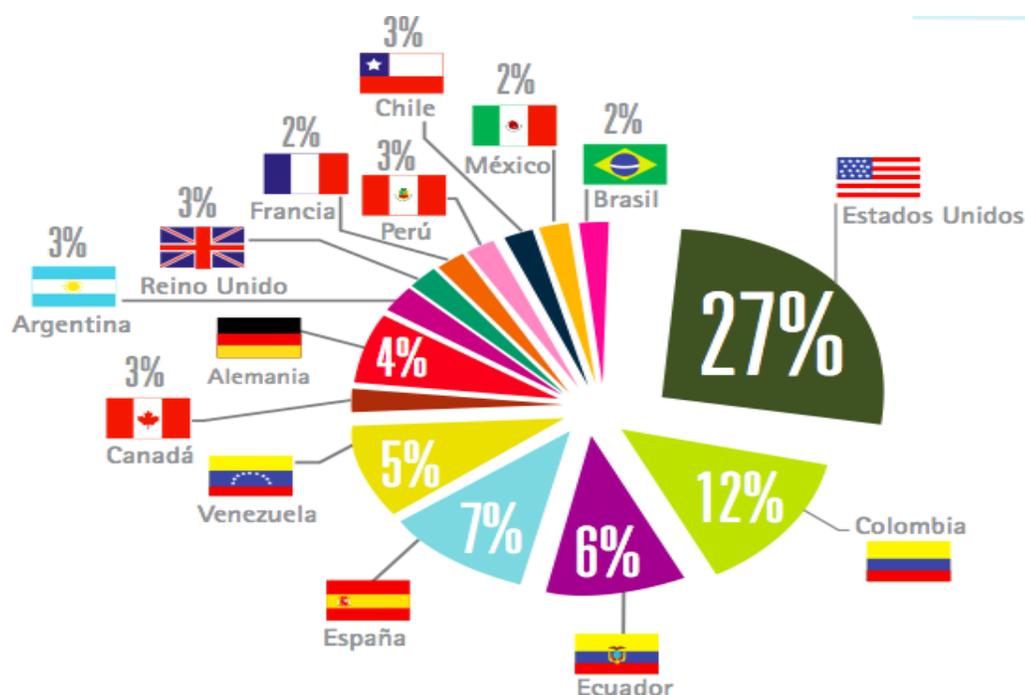
Nuestro tour se realizará únicamente en el centro histórico donde tendremos cinco paradas principales. Empezará en la Mariscal donde es la oficina, la primera parada será en la Basílica, la segunda será en la Plaza Grande, la tercera en el Panecillo y la final en la Ronda. Posteriormente se cerrara el circuito volviendo al punto de partida. Esas son las paradas específicas que tendrá el bus, sin embargo los clientes podrán visitar algunos otros lugares extras que realizaremos caminando.

2.5. Capacidad

Al realizar un análisis económico y financiero para generar las ganancias después de la inversión, sueldos e imprevistos, se decidió alquilar un Bus con una capacidad de 28 personas, más el chofer y un guía quienes estarán presentes durante todo el trayecto de movilización vehicular.

2.6. Mercado meta

Nuestro producto se enfoca en turistas que primeramente se sientan atraídos por la gastronomía de nuestra ciudad. Personas que estén dispuestas a gastar un poco más por un producto más completo que un simple tour por la ciudad. Dado que el precio será de \$35, a diferencia del Quito tour bus que tiene un costo de \$15, buscamos un público de poder adquisitivo más elevado. Personas que disfruten de probar cosas nuevas y descubrir la gastronomía de otro país.



Los datos fueron recogidos de diferentes páginas de internet del Ministerio de Turismo del Ecuador, el cual nos facilitó las cifras más recientes de los estudios realizados. Posteriormente, con el único fin de saber si el turismo en el Ecuador se ha incrementado o no, estos datos van desde el año 2009 hasta el año 2014, en donde se puede observar que el 27% de los extranjeros provienen de Estados Unidos, seguidos con el 12% de nacionalidad colombiana, el 7% provienen de España y el resto está comprendido por países como Alemania, Francia, México, Chile y Reino Unido, sin olvidar a los residentes. En estos datos también se puede observar que el lugar más visitado es el Centro Histórico de Quito, con un 35,1% entre los sitios más visitados,

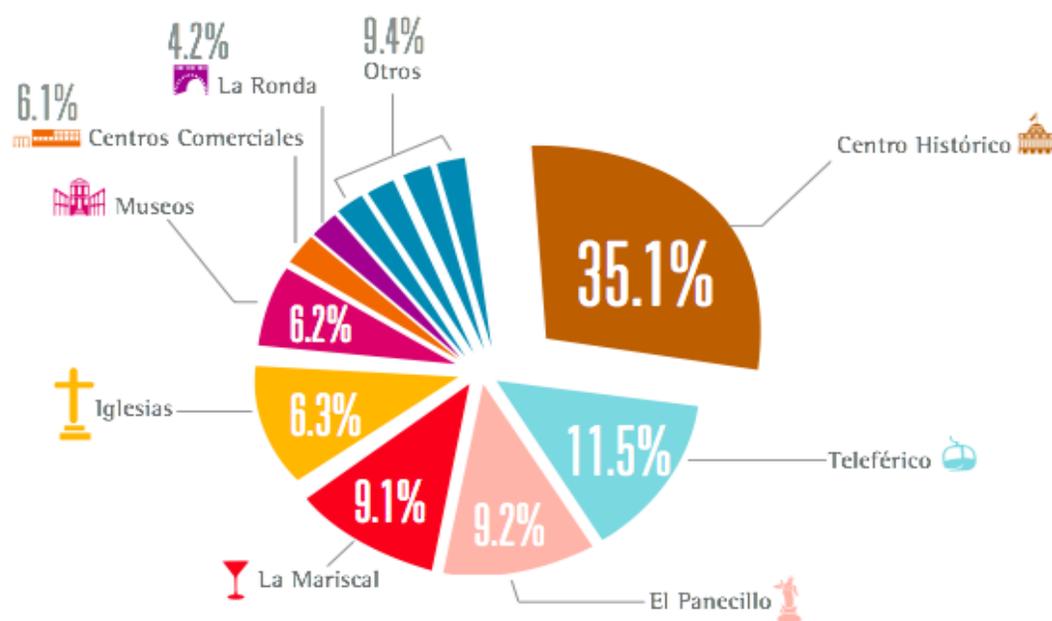
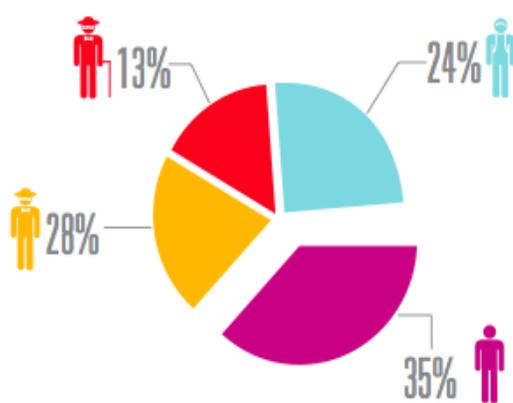


Ilustración 2. Porcentaje de división Lugares más visitados.

Ilustración 3. Actividades turísticas en Quito.

Además, también nos brinda información adicional que nos ayuda de mejor manera a establecer el target al que estamos dirigiéndonos, ya que el 35% de los turistas comprenden una edad entre los 30 y 45 años en promedio, seguido de un 24% que comprenden una edad entre los 18 a 30 años. También se podría decir que el motivo de sus viajes es conocer culturalmente el país, ya que el 75% escogen la ciudad como su destino final, más no sólo como conexión para llegar a su destino final.

GRUPOS DE EDAD DEL TURISTA DE QUITO

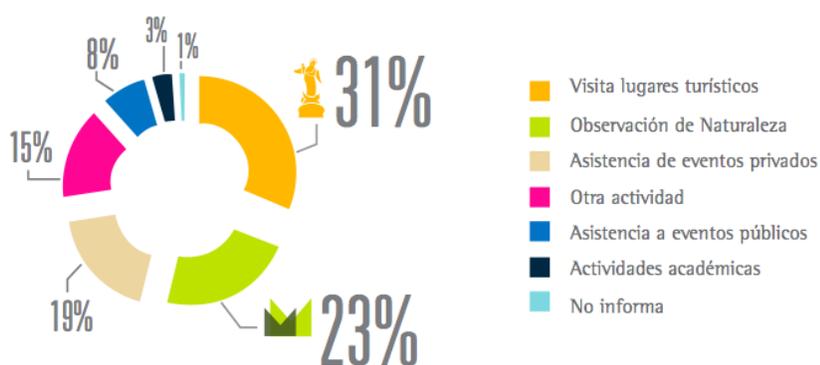


El turista que visita Quito tiene entre 30 y 45 años, en promedio.

- 18 a 30
- 30 a 45
- 45 a 60
- Mayor a 60

Es así como también se pudo evidenciar y comprobar la factibilidad de la creación de Mikhuy Tours, ya que no es necesario que el turista venga en un gran grupo de personas para tomar el Tour. Según las estadísticas del Ministerio de Turismo, el 65% de los turistas viajan solos, mientras que tan solo el 19% viaja en grupo. Por último, se pudo ver y comprobar que la principal razón por la que Quito es visitado es debido a sus lugares turísticos, localizados mayormente en el centro de la ciudad como se puede observar en la imagen siguiente.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR TURISTAS EN QUITO



3. DESCRIPCION DEL TOUR

3.1. Ruta y capacidad

El bus comenzará su ruta en nuestras oficinas en el sector de La Mariscal en las calles Luis Cordero y Reina Victoria, posteriormente ira hacia la Basílica por la avenida 10 de

agosto, pasando por el parque El Ejido. Después de una breve parada continuamos por la calle García Moreno llegaría a la Plaza Grande donde se hace la segunda parada. Se continúa hacia el Panecillo donde se realizará la tercera parada para que puedan admirar del paisaje. Finalmente el recorrido llega a La Ronda donde los turistas tendrán bastante tiempo para disfrutar. Se recogerá a los turistas y se los llevará de vuelta al punto de partida en nuestras oficinas en La Mariscal. La capacidad máxima es de 28 personas por tour, un total de 56 personas al día.

3.2. Horarios y duración

La duración del tour será de cinco horas, el primero será de 13:00 a 18:00 y el segundo será de 17:00 a 22:00.

3.3. Paradas

3.3.1. Parada 1: La Basílica

Al acercarse a la Basílica los turistas quedarán asombrados, pues no es uno de los templos góticos más importantes del mundo por nada. Es impactante, pues tiene una altura de 115 metros y se encuentra en un sector elevado del centro histórico donde cuando uno la ve parece no haber nada más. El guía comenzará por contar pequeños detalles como cuánto tiempo se tardaron en construirla o él porque hay un pedazo que es de otro color. Mientras disfrutan del jugo de frutas características del Ecuador en los alrededores de la iglesia donde podrán notar que no son gárgolas normales las que están en las puntas del edificio sino que son animales característicos del Ecuador como tortugas e iguanas. Posteriormente entrarán al convento, en este caso si podrán tomar fotos o filmar, se empezará el tour hacia la

derecha donde podrán admirar los confesionarios y la capilla de la Virgen. Siguiendo con el recorrido podrán admirar varias tumbas de personajes importantes de la historia del país como la de Gabriel García Moreno y será el guía el encargado de contar un poco sobre cada personaje y responder a las preguntas que tengan los turistas. Posteriormente llegaremos al medio donde el guía recalcará que el altar donde el sacerdote da la misa esta al medio no como en el resto de iglesias que esta al fondo, aquí el sacerdote tiene gente delante de él y atrás también. Finalmente saldremos al patio exterior donde podrán comprar recuerdos si quisieran de La Basílica y el guía llevará a todos al bus para continuar con el trayecto.

3.3.2. Parada 2: Plaza Grande y Palacio de Carondelet

La Plaza de la Independencia, más conocida la Plaza Grande fue el punto de encuentro de la época colonial, las mujeres iban con sus mejores vestidos y los hombres en sus mejores galas. La idea del tour es hacer que el cliente experimente lo que es dar una vuelta por la plaza comiendo uno de los mejores sánduches de pernil de la ciudad acompañado de la gaseosa típica ecuatoriana que es la Fiora Vanti, el típico “Sánduche de la Plaza Grande” que por tantos años ha sido concurrido por los habitantes de la ciudad. Los turistas podrán disfrutar del ambiente de la Plaza, de la vista hermosa que se tiene del panecillo, del palacio de Carondelet, entre otras cosas. Posteriormente el guía los llevara hacia el otro lado de la plaza, donde degustando una deliciosa espumilla en las afueras de la Dulcería Colonial. Mientras degustan el dulce de la espumilla se podrá sentar en las gradas de la catedral metropolitana de Quito a admirar los diferentes shows que usualmente hay en la plaza grande, donde los artistas de la calle explayan sus obras. El guía los llevará

caminando hacia la iglesia de La Compañía por la calle García Moreno, donde se hará una breve parada en la placa que dice “Aquí cayó muerto el ex presidente Gabriel García Moreno el 6 de agosto de 1875” y acompañara el trayecto contando quien fue García Moreno y cuáles fueron sus mayores aportes a nuestra sociedad.

3.3.3 Parada 3: La Compañía

Caminando por la calle García Moreno, los turistas llegarán a la iglesia de La Compañía de Jesús, un templo reconocido en todo el mundo por su majestuosidad, sin embargo la gran sorpresa se la llevarán en el primer instante que entren a la iglesia. El guía deberá asegurarse de que todos los turistas sepan que no se puede tomar fotos ni filmar adentro del edificio. A primera vista reconocerán el templo y se darán cuenta de que todo está completamente cubierto en oro, el guía explicará que no es totalmente oro sino simplemente un baño de oro. Empezarán a recorrer la iglesia por la izquierda donde uno a uno verán a las estatuas de los ángeles, vírgenes y santos que habitan en el edificio, el guía contará una breve historia de cada uno de ellos y de esta manera los turistas entraran en la historia de la iglesia que una vez perteneció a los jesuitas. Al fondo, al medio el altar, donde encontramos un espejo redondo que nos permite admirar el techo dibujado a mano parecido al de la capilla Sixtina pero a una menor escala. Posteriormente continuarán el recorrido por la parte derecha hasta llegar al muro de la parte de atrás donde tenemos una pintura que representa los siete pecados capitales. Finalmente saldrán de la iglesia y continuarán caminando por el bulevar donde podrán ver los diferentes vendedores

ambulantes que caminan por esa calle hasta llegar a la calle Benalcázar y encontrarse con la Plaza San Francisco.

3.3.4. Parada 4: Plaza San Francisco

Al llegar a la Plaza San Francisco se encontrarán con las usuales palomas que siempre están volando alrededor, un toque muy único que llama la atención a la mayoría de los turistas. Parados en la mitad de la Plaza, el guía les pedirá a todos que abran sus folletos en la primera página, donde tiene escrita la leyenda de Cantuña. Por si algunas personas aun no la han leído, el guía les contará de nuevo la historia de una de las leyendas más famosas de la ciudad y al mismo tiempo les enseñará donde se encuentra esa parte que le falta la piedra. Luego el guía mostrará la casa Gangotena, actualmente el mejor hotel de Quito, un edificio totalmente refaccionado sin perder la esencia de la colonia. Posteriormente el guía llevará a los turistas al café Tianguéz donde tendremos el espacio suficiente para que todos se acomoden en una mesa y disfruten de unas empanadas de morocho y verde acompañadas de una bebida a su elección entre un vino hervido o un chocolate con queso. La parte que estará reservada para el tour será la de afuera para que puedan disfrutar de las curiosidades de la plaza y admirar a los habitantes de la ciudad mientras comen algunas de nuestras mejores delicias. Una vez concluido el break el bus recogerá a los turistas y se dirigirá hacia el Panecillo.

3.3.65 Parada 5: El Panecillo

Siguiendo con el recorrido en el bus, los turistas podrán observar a la lejanía la virgen del panecillo asentada sobre una colina, cuyo nombre aborigen es Yavirac Loma denominado

así por su forma de un pequeño panecillo, una vez llegado al panecillo los turistas podrán observar en toda su magnitud la imponente estatua de la Virgen del Apocalipsis, o también denominada la Virgen de Quito, que es una réplica de la obra del escultor quiteño Bernardo de Legarda, compuesta por 7000 diferentes piezas de aluminio. Una vez en el interior de la estatua el turista podrá recorrer un pequeño museo en donde se encuentra la historia de cómo fueron transportadas las piezas de aluminio desde Francia y el proceso de su construcción, posteriormente el turista llegará a un mirador a los pies de la Virgen, donde podrá obtener una vista panorámica de la ciudad, de 180 grados. En los alrededores de la estatua se encuentran diferentes restaurantes en donde el turista deleitara su paladar con unos crujientes pristiños envueltos en miel junto con una deliciosa y aromática colada morada, bebida típica de nuestro país.

3.3.6. Parada 6: La Ronda

Regresando en nuestro recorrido hacia el Centro Histórico de Quito tomamos la Calle la Ronda la misma que está llena tradición, bohemia, arte barroco, en donde el turista se maravillara ante la fusión de color de los balcones floridos de cada una de las edificaciones, además podrá deleitarse con la exquisita gastronomía tal como las empanadas de viento y asombrarse por su gran tamaño y mezcla de sabores, a su vez tendrá la gran oportunidad de probar una bebida a base de aguardiente que es una variedad de alcohol y canela servida de manera caliente, denominada Canelazo, y pasar un momento agradable ya que en esta calle existen lugares de en donde el turista podrá admirar de primera mano la elaboración de artesanías, observar juegos tradicionales típicos de la ciudad como el trompo, yo-yo, rayuela,

etc. Al ser nuestra última parada el turista disfrutará de un momento de diversión en el Café de la Ronda ubicado en esta calle, el cual es uno de los más famosos debido a que existe música tradicional en vivo, pista de baile y un increíble ambiente acogedor, que hará que el turista se sienta parte de la ciudad.

4. RECURSOS HUMANOS

4.1. Organigrama de la empresa



Ilustración 5 Organigrama .

4.2. Descripción de cargos

4.2.1 Gerente General

“Planificar, organizar, dirigir, supervisar las actividades y operaciones de la empresa;

Proponer, ejecutar y controlar el cumplimiento de estrategias, políticas, metas, objetivos

y métodos en el campo administrativo, productivo y comercialización de la compañía.”

(Irlanda Sánchez, “El Sistema de Valoración por Puntos, Utilizado en el Diseño del

Esquema Salarias Integral de la Empresa ISKRAEMEC S.A, Ecuador, 2001, pág. 185.)

Es decir el Gerente General es la persona que está a cargo de la empresa, tiene como obligación dirigir, representar legal y judicialmente a la empresa. Es el encargado de desarrollar las diferentes estrategias que tenga la empresa a corto y largo plazo. Es el encargado de asegurar que todos los otros departamentos estén en buen funcionamiento y que los objetivos de la empresa sean la prioridad número uno, así como los valores de la empresa y la cultura organizacional. Debe garantizar el cumplimiento de las normas legales, reglamentos y políticas de control instauradas por las instituciones públicas.

Entre sus cualidades y requisitos deberán tener:

- Comprometida con la empresa y con sus metas y objetivos.
- Líder innato, capaz de delegar diferentes tareas a sus colaboradores.
- Que solucione conflictos de manera eficaz y eficiente.
- Motivador, debe tener la capacidad de llevar a sus colaboradores a hacer su mejor trabajo, a dar siempre un poco más de lo esperado y que realmente se preocupen por la empresa.

- Creativo, capaz de innovar y buscar nuevas maneras de mejorar la empresa.
- Debe tener un nivel de Inglés avanzado
- Estudios en el área de la Administración u Hospitalidad
- Mínimo dos años de experiencia.
- Debe saber utilizar los programas básicos de la computación actual

4.2.2. Recursos Humanos

El encargado de recursos humanos es uno de los principales de la empresa ya que se encarga del elemento más difícil de todos, las personas. Este es el que debe reclutar, entrevistar y contratar a todos los trabajadores de la empresa. Otro objetivo que tiene el encargado de recursos humanos es mantener un ambiente laboral óptimo, seguro y donde todos se sientan a gusto al trabajar ahí. Debe interesarse de la vida personal de cada uno de los empleados ya que muchas veces sus problemas pueden afectar su desempeño en el servicio.

Entre sus cualidades y requisitos deberán tener:

- Con un título especializado en Recursos Humanos, ya sea licenciatura o masterado.
- Debe ser una persona con mucha empatía para poder entender los problemas de los demás y poder ayudarlos.

- Capaz de analizar a las personas a través de las entrevistas de reclutamiento
- Debe ser una persona responsable y capaz de controlar la asistencia y puntualidad de los demás empleados.
- De igual manera debe ser muy buen motivador ya que es el que más contacto tiene con los empleados de la empresa.
- Comunicativo, debe poder expresarse correctamente para que no existan mal entendidos.
- Por último debe ser una persona de un fuerte carisma que sirva como ejemplo al resto de trabajadores.

4.2.3. Contabilidad

El encargado de la contabilidad y las finanzas de la empresa tiene una de las mayores responsabilidades de la empresa ya que tiene que controlar constantemente los ingresos y gastos. Debe ser una persona muy organizada, responsable y una de sus tareas será de instruir y guiar a los encargados de recibir y entregar dinero para poder tener un sistema uniforme y fácil de contabilizar. Sus funciones principales son elaborar estados de resultados, balances generales, estados de pérdidas y ganancias, entre otros.

Entre sus cualidades y requisitos deberán tener:

- Licenciado en Contabilidad o Finanzas

- Tener mínimo dos años de experiencia
- Ser capaz de utilizar todos los programas de contabilidad y los básicos de computación.
- Ser capaz de trabajar en equipo y relacionarse con los demás empleados de la empresa

4.2.4. Marketing

El encargado de Marketing es el principal generador de ingresos ya que es el que consigue la mayoría de los clientes y los convenios para la empresa. A través de campañas de marketing acompañadas de promociones y publicidad debe llegar a atraer el máximo posible de clientes. Debe encontrar la mejor estrategia para introducirse al mercado ecuatoriano y sobre todo al mercado internacional acomodándose a los presupuestos establecidos.

Entre sus cualidades y requisitos deberán tener:

- Licenciatura o especialización en Marketing o Publicidad
- Experiencia en el ámbito del Marketing
- Alta capacidad de comunicación y empatía con el mercado
- Creatividad e innovación
- Manejo de CRM (Customer Relationship Management)

- Aptitudes en programas de diseño (Photoshop, Illustrator, etc.)
- Motivación y carisma

4.2.5. Servicio al Cliente

Los encargados del servicio al cliente deberán encargarse de vender los tickets a las personas, agencias de viajes o grupos. Este puesto es de alta importancia ya que son el primer contacto con el cliente, los que tienen que vender de la mejor manera el tour y crear las mejores expectativas para los clientes. El primer contacto es uno de los momentos de la verdad más importantes en la industria del servicio por lo que tienen que ser personas extrovertidas y de muy buen carácter.

Entre sus cualidades y requisitos deberán tener:

- Experiencia en el ámbito del servicio al cliente
- Buena presencia
- Poder de persuasión

4.2.6. Guías Turísticos

Los guías son los encargados de informar y entretener a los turistas en todo momento. Durante todo el trayecto estos acompañaran a los clientes explicándole una a una las atracciones turísticas y explicando uno a uno los alimentos y las bebidas que se les ofrezca. Deberán responder a cualquier inquietud y poder resolver cualquier problema

que tengan los clientes. Los guías deberán mantener la paciencia y escuchar cualquier queja que tengan los clientes y resolverla de la mejor manera.

Entre sus cualidades y requisitos deberán tener:

- Certificación de Guía Turístico por el Ministerio de Turismo (con validez vigente)
- Buena presencia
- Capacidad de mantener el grupo ordenado
- Responsabilidad
- Voz alta y buena pronunciación de las palabras.

4.2.7. Choferes

Los choferes son los encargados de la seguridad de los clientes por lo que deben ser responsables y tener precaución. En su deber estará el llevar a los turistas a todos los lugares por los que pasará el tour y tendrán que ser muy bien instruidos para poder dar información adicional en el caso de que algún turista lo necesitara.

Entre sus cualidades y requisitos deben tener:

- Licencia profesional para manejar buses
- Deben ser personas respetuosas y puntuales
- Deben tener buena presencia e higiene

- Deben ser cumplidos ya que sin ellos es casi imposible vender el servicio

4.2.7. Personal de Limpieza

El personal de limpieza deberá encargarse de mantener limpio y ordenado tanto la oficina como los buses. Deberán recoger la basura y limpiar todas las mesas, vidrios y pisos de la oficina y de los buses. Deben ser personas puntuales y comprometidas con su trabajo.

5. PLAN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

“El Plan de Marketing está definido como un documento escrito en el que de un modo estructurado y sistemático, y previa realización de los correspondientes análisis y estudios se definen los objetivos a conseguir en un periodo de tiempo determinado, así como también el detalle de los programas y medios de acción, requeridos para alcanzar los objetivos fijados en el plazo previsto” (Amadeo, “Historia y Teoría del Marketing”). Es así como para la empresa se va a emplear el método de las 6ps en las cuales se describe detalladamente cual es el servicio que al empresa ofrece a el consumidor mediante la descripción del producto, precio, plaza, promoción, procesos.

5.1. Producto

Mikhuy es una empresa que ofrece un servicio turístico, el cual se lo define como un tour por un medio de transporte por las diferentes calles del Centro de Quito tanto iglesias como monumentos y plazas, junto con los restaurantes más visitados y populares del sector, debido a su excelente y buena fama en la preparación y sabor de los alimentos. Haciendo así al cliente vivir una experiencia cultural y sensorial al mismo tiempo ya que aprenden de la cultura histórica y gastronómica al mismo tiempo lo que los hace sentir parte del lugar que están visitando.

5.2. Precio

Como Mikhuy Tours es una empresa con fines de lucro cuya finalidad es obtener rentabilidad a través de los tours. El precio que se estableció fue de \$ 35,00 dólares por persona. A este precio se encuentra todo incluido comida y bebida alcohólica y la explicación de guía bilingüe a su entera disposición, sin mencionar que a esto, se les entregará un lápiz y folleto con una breve explicación de los lugares que se visitaran y las comidas que se van a degustar, además en este precio está incluido las entradas a todas las iglesias, Mirador del Panecillo, etc.

5.3. Plaza

Debido a la clase de servicio que se está ofreciendo los canales de distribución de este serán los buses ya que por éste medio, los clientes logran movilizarse por todo el Centro de Quito, además del guía turístico y el conductor que son los principales intermediarios para la empresa.

5.4 Promoción

Los métodos de promoción que se implementaran para hacernos conocer en el medio van hacer mediante agencias de viaje, internet, redes sociales y vallas publicitarias, que al momento son las más usadas por las diferentes empresas y a lo largo del tiempo han logrado grandes resultados comunicando a la sociedad acerca de los nuevos negocios que se están implementado dentro de la ciudad.

Nuestro primer método de promoción será a través de agencias de viajes, ya que éstas son nuestro principal medio por el cual el turista puede llegar a informarse acerca de Mikhuy, el en cual existirá un acuerdo de ambas partes para recomendar nuestro tour como uno de las mejores opciones para realizarlas en la capital, junto con esto a las agencias se les pagará el 20% según el número de clientes que hayan sido captados por las mismas.

Uno de los métodos más importantes es el internet ya que un gran porcentaje de personas lo utiliza como la fuente de información más certera del mundo, es así que nosotros crearemos una página web que tenga toda la información acerca de nuestro tour, precios y los lugares que se van a visitar, junto con los medios que se pueden contactar para poder acceder al tour. Además se creara una página en una de las redes sociales más fuertes como es Facebook ya que ha ido revolucionando y fomentando la credibilidad de las personas en diferentes eventos y lugares alrededor del mundo, es así como en la página de Facebook se pondrá información acerca del tour. Con fotos reales en donde se muestre absolutamente todas las experiencias inolvidables, junto con algunos de los platos que se brindaran con el fin de que el

cliente pueda ver y estar absolutamente seguro de tomar el tour y asegurarnos de que va a ser una de las mejores experiencias de su vida. Además se creara un Hashtag para que todos los turistas puedan compartir sus fotos de esta vivencia en nuestra página de Instagram que también está muy de moda en la actualidad. También se ha elaborado un video que promocionara el tour como tal para captar aun más la atención del cliente.

Otro medio por el cual nos podemos dar a conocer es mediante la solicitud y publicación de testimonios reales de los clientes en nuestros sitios web, con el fin de que futuros clientes puedan asegurarse de que es una buena experiencia. Además que de esta manera podemos implementar y ofrecer alguna ventaja a cualquier cliente que refiera a otro de nuestro servicio fomentando un Boca a Boca positivo dentro del target al que nos estamos dirigiendo.

Por último otra manera de dar a conocer nuestro producto serán las vallas publicitarias que estarán puestas en lugares vía a el aeropuerto de Tababela con el fin de que los turistas les llame la atención y quieran saber mucho mas de el servicio a prestar. La ventaja de este medio es que permanece los 365 días del año por un solo precio, además que existe la posibilidad de cambiar de lugar pasado un determinado tiempo, es decir cambiar la valla de un lugar a otro y así no perder la comunicación entre los clientes pasados y los que vendrán.

5.5. Procesos

La implementación del proceso del servicio estará basado en la capacitación y cumplimiento por parte de todo el personal que conforme la empresa, es decir que para poder formar parte de la empresa tendrán que cumplir con todos los requisitos y normas fundamentales. Con respecto a los conductores y guías turísticos tendrán que regirse a todas las normas y leyes tanto de tránsito como del Ministerio del Turismo previamente establecidas. Por parte de la empresa se dará capacitación continua a cada uno de los miembros, además de constante motivación.

5..6. Personas

El personal de la empresa deberá estar alineado a los objetivos de la empresa para que haya un mejor funcionamiento y trabajo en equipo, y todo fluya de mejor manera y se cree un ambiente de armonía en el trabajo, así también todas las personas que formen parte de Mikhuy Tours tendrán que regirse a las leyes y reglamento que fueron establecidos al conformar la empresa.

6. CONCLUSIONES

Mikhuy es una empresa diseñada para satisfacer las necesidades de los turistas que visitan Quito al combinar la historia con la gastronomía. Es un servicio turístico donde a través de un solo tour los clientes pueden aprender sobre la arquitectura y leyendas de la ciudad y al mismo tiempo degustar sus más deliciosos bocadillos. Es un producto para todas

las edades, todas las nacionalidades y todas las tradiciones, el único requisito es tener ganas de descubrir las tradiciones culinarias de la ciudad.

Se trata de una empresa que no necesita mayores infraestructuras para su funcionamiento, está compuesta por una pequeña nomina que con el pasar de los años irá aumentando. En el ámbito financiero es muy rentable, la inversión representa un bajo porcentaje de las ganancias que se obtendrían al primer año de funcionamiento. Quito es un destino turístico en crecimiento, gracias a las varias campañas que se llevan a cabo por parte del gobierno, cada vez más y más personas en el mundo quieren venir al Ecuador. La industria de los transportes turísticos está en crecimiento y todavía hay mucho mercado por abarcar y la competencia todavía no es tan extensa.

Este es un negocio innovador, revolucionario y con un futuro prometedor ya que es algo nunca antes visto en la ciudad de Quito. Es verdad que tenemos competencia, sin embargo ofrecen diferentes productos, ninguno ofrece algo parecido a lo que nosotros ofreceremos. A largo plazo podremos comprar un bus y modificarlo a nuestro gusto e incluso incrementar el número de nuestros tours al adquirir más popularidad entre las agencias de viaje y turistas. La demanda en todo el Ecuador, y más específicamente en Quito aumentará de manera exponencial en los próximos años, y la industria del turismo y la hospitalidad se transformará en una de las más importantes.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Empresa del Centro Histórico, (2014). Recuperado 15 de marzo del 2015:
<http://www.codeso.com/TurismoEcuador/TurismoQuitoHistorico01.html>

Sesiones del Consejo Metropolitano (Junio, 2008). Recuperado 15 de marzo del 2015:
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20AÑOS%20ANTERIORES/ORD-3746%20-%20NORMAS%20DE%20ARQUITECTURA%20Y%20URBANISMO.pdf

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Enero, 2013). Recuperado el 15 de marzo del 2015:
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20MUNICIPALES%202013/ORDM%200362%20-%20TRANSPORTE%20TERRESTRE%20COMERCIAL%20DE%20CARGA%20LIVIANA.pdf

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Situación económica (2010). Recuperado el 15 de Marzo del 2015:
<http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/wp-content/uploads/documentos/pdf/diagnosticoeconomico.pdf>

Plan Metropolitano, (2012). Recuperado el 15 de Marzo del 2015:
http://www.centrocultural-quito.com/imagesFTP/13644.Plan_de_Desarrollo_Local_2012_2022.pdf

Requisitos para establecimientos nuevos. Recuperado 15 de marzo del 2015:
<http://www.aeo.org.ec/PDF/REQUISITOS%20ESTABL%20NUEVO%20S.pdf>

Anuario de Datos, Ministerio de Turismo, Boletín Mayo 2014
http://www.optur.org/estadisticas/Mayo_Boletin-2014.pdf

8. ANEXO A: LOGO



MIKHUY TOURS

ANEXO B :TABLAS DE ESTADÍSTICAS DEL MINISTERIO DE TURISMO

Llegadas de extranjeros al Ecuador

Mes	2010	2011	2012	2013	2014	Var % '14 / '13
Enero	96.109	105.548	127.116	130.843	152.576	16,6
Febrero	89.924	86.421	99.521	103.761	124.584	20,1
Marzo	82.452	87.495	96.948	113.359	114.007	0,6
Abril	70.540	87.507	92.627	87.486	118.614	35,6
Mayo	77.618	81.870	92.644	98.414	111.177	13,0
Subtotal	339.025	366.971	416.212	533.863	620.958	16,3
Junio	91.602	99.949	118.292	121.742	-	-
Julio	110.545	117.966	130.779	138.138	-	-
Agosto	95.219	98.962	106.375	112.569	-	-
Septiembre	71.776	80.090	85.990	97.374	-	-
Octubre	83.701	88.357	99.145	111.517	-	-
Noviembre	81.253	92.573	99.674	112.056	-	-
Diciembre	96.359	113.299	122.790	136.798	-	-
Total	1'047.098	1'141.037	1'271.901	1'364.057	-	-

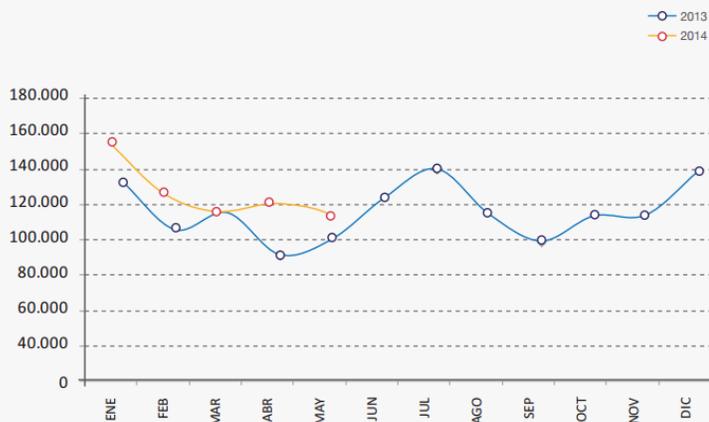
Fuente: Anuario de Entradas y Salidas Internacionales, INEC
Información provisional 2013 y 2014, Dirección Nacional de Migración.

Llegadas de extranjeros al Ecuador

Llegadas mensuales

Mayo de 2014 mantiene un sostenido crecimiento en las llegadas de extranjeros al Ecuador, reflejado en el 13% de incremento con respecto a las llegadas registradas en mayo de 2013, igualmente en el período enero-mayo de 2014 se alcanza el 16% de crecimiento en relación al mismo período del año anterior.

ENTRADA DE EXTRANJEROS AL ECUADOR 2013 - 2014



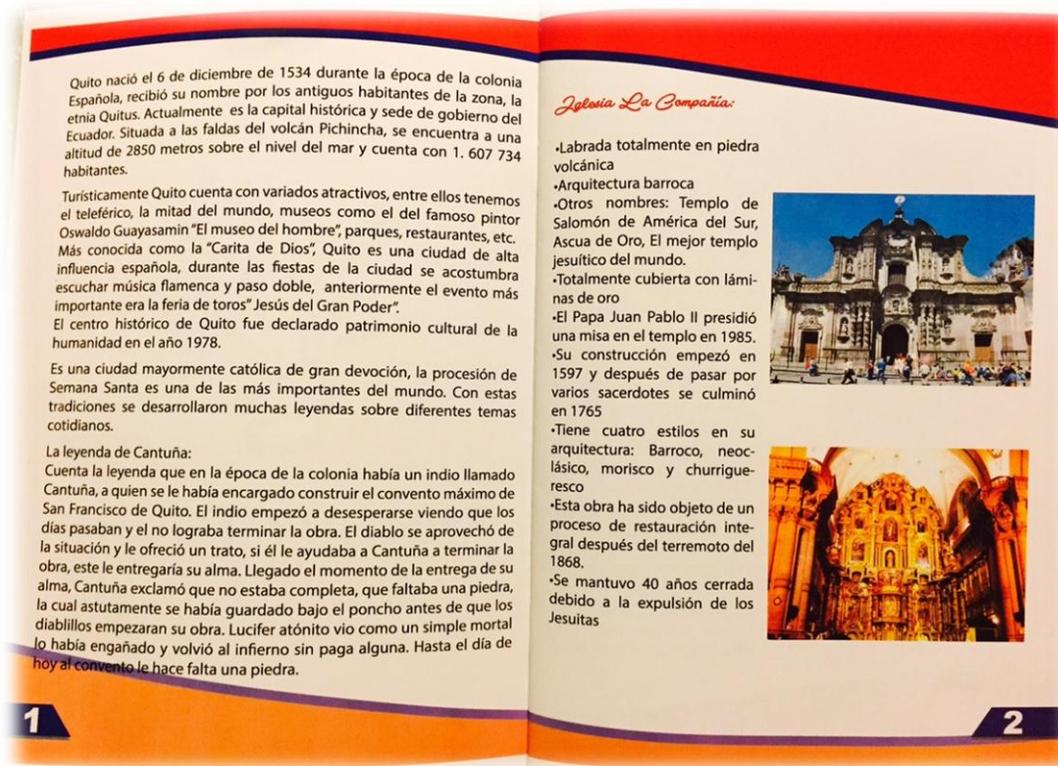
Llegadas por jefatura de migración

Jefatura	enero		febrero		marzo		abril		mayo		enero - mayo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Pichincha	48.060	53.670	43.484	52.796	51.318	51.781	43.051	50.495	48.524	52.611	234.437	261.353
Guayas	27.663	30.578	26.403	29.079	26.884	29.427	19.986	25.557	23.871	26.418	124.807	141.059
Carchi	31.802	39.657	13.041	16.816	19.796	14.080	11.335	23.355	13.108	13.271	89.082	107.179
El Oro	18.359	19.840	17.836	20.433	11.736	12.117	9.933	11.985	10.119	12.228	67.983	76.603
Loja	1.208	1.268	1.095	1.356	881	1.054	831	1.155	828	1.206	4.843	6.039
Otras jefaturas	3.751	7.563	1.902	4.104	2.744	5.548	2.350	6.067	1.964	5.443	12.711	28.725
Total	130.843	152.576	103.761	124.584	113.359	114.007	87.486	118.614	98.414	111.177	533.863	620.958

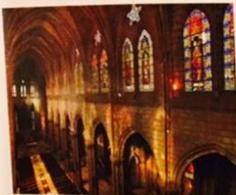
Fuente: Información provisional 2013 y 2014. Dirección Nacional de Migración.

El 42% de llegadas de extranjeros al país se registra en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre que corresponde a la Jefatura Provincial de Migración de Pichincha, el 23% se registra en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo - Jefatura Provincial de Guayas, las referidas jefaturas corresponden al segmento aéreo, en tanto que el 30% de llegadas son por vía terrestre, principalmente por las Jefaturas de Migración de las Provincias de Carchi y El Oro.

ANEXO C : DISEÑO DEL FOLLETO DE INFORMACIÓN



Basilica del Voto Nacional:



- Otros nombres: Consagración de Jesús y Basilica de San Juan
- Estilo neogótico inspirada en la catedral de Notre Dame de París
- Es considerado el templo neogótico más grande de América
- La construcción fue financiada por el gobierno, por los creyentes y posteriormente gracias a un impuesto en las compras de sal.
- Se inició el proyecto en 1883, se empezó la edificación en 1892 y se inauguró en 1988
- Desde el punto más alto de la torre principal se puede apreciar toda la ciudad y las montañas que la rodean.
- Tiene una abertura hecha intencionalmente en el acceso principal que lleva la forma del corazón de Jesús coronado por una cruz latina
- En el convento y la Iglesia se guardan más de cuatro mil obras de arte de varias épocas.



3

La Ronda:



- Es una calle peatonal situada en el centro histórico de Quito donde se manifiesta lo bohemio y artístico del Quito antiguo.
- Podemos encontrar diferentes platos de comida, bebidas, restaurantes, bares, discotecas, etc.
- Tradicionalmente se consume canelazos con empanadas de viento mientras se pasea por la calle.
- Un lugar especial es Chez Tiff, un lugar de chocolates artesanales
- Se puede encontrar también diferentes tiendas de artesanías y souvenirs



4

Espanilla:

Se trata de un dulce que se elabora con clara de huevo batida y azúcar, se le añade sabores tradicionales como guanábana, maracuyá, mora, etc.



Quimbolito:

Pasteles hechos de harina de maíz, mantequilla, huevo, queso y pasas envueltos en hojas de achira



5



Canelazo:

Tradicionalmente es una bebida caliente hecha con aguardiente, panela y agua de canela, sin embargo hoy en día se le añade jugo de Naranja



Vino hervido:

Se trata de un vino hervido con clavo de olor, pimienta dulce, anís, canela y se le añade un poco de jugo de naranja.

Chocolate con queso:

Se prepara con barras de chocolate amargo y leche, posteriormente se le añaden pedazos de queso que se disuelven.



Colada Morada:

Es una bebida preparada con harina de maíz negro acompañada de frutas como naranjilla, babaco, piña, mora, mortinos y frutillas. Consumida típicamente como ofrenda en el cementerio como parte del rito de reencuentro con los antepasados en el día de los difuntos.



Poracavanti:

Una de las bebidas gaseosas más antiguas del mundo, salida al mercado en 1878, el sabor principal es el de fresa.



Dulce Tradicional:

Mix de dulces

6

El Panecillo:

- Es una pequeña montaña situada en el medio de la ciudad de Quito
- Es el sitio más visitado de la ciudad
- En la punta tenemos una escultura gigante de aluminio "La Virgen de Quito"
- La Virgen está compuesta por siete mil piezas diferentes, es la mayor representación de aluminio en todo el mundo
- Es una representación de la Virgen María en la Apocalipsis: Una mujer con alas y una cadena que apresa a la serpiente que tiene bajo sus pies.
- En época de navidad se instala un nacimiento y se rezan las novenas a sus pies



7

Plaza Grande y Palacio de Carondelet:

- Otros nombres: Consagración de Jesús y Basílica de San Juan
- Estilo neogótico inspirada en la catedral de Notre Dame de París
- Es considerado el templo neogótico más grande de América
- La construcción fue financiada por el gobierno, por los creyentes y posteriormente gracias a un impuesto en las compras de sal.
- Se inició el proyecto en 1883, se empezó la edificación en 1892 y se inauguró en 1988
- Desde el punto más alto de la torre principal se puede apreciar toda la ciudad y las montañas que la rodean.
- Tiene una abertura hecha intencionalmente en el acceso principal que lleva la forma del corazón de Jesús coronado por una cruz latina
- En el convento y la Iglesia se guardan más de cuatro mil obras de arte de varias épocas.



8

Dulces:

Se trata de un postre hecho con harina de trigo, mantequilla, huevos, vainilla, azúcar, sal, polvo de hornear y agua, fritos con aceite.



Sánduche de perril:

Sánduche hecho con perril, mostaza, pimienta, jugo de limón, vinagre blanco, cebolla paiteña, perejil y tomate.



9



Empanadas de viento:

Hechas con harina, sal, mantequilla y polvo de hornear, adentro llevan queso sin embargo en el momento de freirlas se inflan tanto que se "llean de viento".



Empanadas de verde:

Se elaboran con plátanos verdes, cebolla, queso, manteca, sal y pimienta.

Empanadas de morocho:

Empanadas hechas con morocho remojado y rellenas con arroz, carne, arvejas y cebolla.



Jugo de mora, tomate de árbol y hierbaluisa:

Batido elaborado con frutas características del Ecuador y una hierba muy consumida en el país.



10

ANEXO D :DISEÑO DE BUSES

