

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

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

## **Proyecto de Viabilidad Hotelera: Ocean Harmony by Cayuga Collection**

**Kailani Fiorella Naranjo Inga**

**Hospitalidad y Hotelería**

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

Quito, 19 de diciembre 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:  
Ocean Harmony by Cayuga Collection**

**Kailani Fiorella Naranjo Inga**

Nombre del profesor, Título académico

Santiago Villota Sandoval, PHD

Quito, 19 de diciembre 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: Kailani Fiorella Naranjo Inga

Código: 00208233

Cédula de identidad: 1207293075

Lugar y fecha: Quito, 19 de diciembre de 2024

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a la memoria de mi querido padre, Abiud Naranjo, y a mi abuelita Elvira, cuyas enseñanzas, amor y ejemplo siguen siendo mi mayor inspiración. Aunque ya no estén físicamente, su legado vive en cada paso que doy. A mis hermanos Nathaly, Junior y Michael, por su apoyo constante, por estar siempre a mi lado en cada desafío y por hacerme sentir acompañado en cada momento. A mis primos Naomi, Arnold, Melany, y especialmente a Valeria, quien ha estado siempre ahí para mí, brindándome su apoyo y amor incondicional en cada momento de mi vida, sin importar las circunstancias. A mi mami Colombia y a mi mami Mireya, por su amor infinito, por ser mis pilares y por enseñarme lo que significa el verdadero cuidado y la dedicación. Esta obra es un homenaje a todos ustedes, a cada uno que me ha dado fuerzas para llegar hasta aquí. Gracias por ser mi familia, por estar en mi vida y por ser la razón de cada uno de mis logros.

## **ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN**

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

## **UNPUBLISHED DOCUMENT**

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

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como propósito analizar la viabilidad hotelera de “Ocean Harmony” by Cayuga Collection, un hotel de lujo sustentable diseñado para operar en Puerto Baquerizo Moreno, Islas Galápagos, Ecuador. Este proyecto busca integrar el turismo de lujo con prácticas sostenibles que respeten el frágil ecosistema de las Galápagos y fomenten el desarrollo de la comunidad local.

A través de un enfoque integral, el estudio abarca aspectos esenciales como el análisis del mercado objetivo, el diseño arquitectónico, las estrategias operativas y el análisis financiero. Además, se detalla la propuesta de valor del hotel, que destaca por combinar experiencias exclusivas con un fuerte compromiso ambiental, representando un modelo innovador en la industria hotelera.

El análisis concluye que Ocean Harmony no solo es económicamente viable, sino que también tiene el potencial de convertirse en un referente de lujo responsable en la región. Asimismo, se ofrecen recomendaciones para optimizar su impacto ambiental y social, sentando las bases para replicar este modelo en otros destinos turísticos sensibles.

**Palabras clave:** turismo sustentable, hotelería de lujo, Islas Galápagos, análisis de viabilidad, Cayuga Collection, sostenibilidad ambiental.

## ABSTRACT

This project aims to analyze the hotel feasibility of “Ocean Harmony” by Cayuga Collection, a sustainable luxury hotel designed to operate in Puerto Baquerizo Moreno, Galápagos Islands, Ecuador. The initiative seeks to integrate luxury tourism with sustainable practices that respect the fragile Galápagos ecosystem while fostering local community development.

Through a comprehensive approach, the study addresses essential aspects such as target market analysis, architectural design, operational strategies, and financial assessment. Additionally, the hotel’s value proposition is detailed, emphasizing exclusive experiences combined with a strong environmental commitment, representing an innovative model within the hospitality industry.

The analysis concludes that Ocean Harmony is not only economically viable but also has the potential to become a benchmark for responsible luxury in the region. Recommendations are provided to optimize its environmental and social impact, paving the way for replicating this model in other sensitive tourism destinations.

**Keywords:** sustainable tourism, luxury hospitality, Galápagos Islands, feasibility analysis, Cayuga Collection, environmental sustainability.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo 1: Análisis de indicadores para la construcción del hotel.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Predio .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Datos Específicos .....</b>	<b>11</b>
1.2.1 Ecuador .....	11
1.2.2 Galápagos.....	13
1.2.3 San Cristóbal.....	14
<b>1.3 Datos Ecuador .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4 Origen de Viajeros .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5 Motivos de Viaje.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6 Análisis de Comunicaciones .....</b>	<b>18</b>
<b>1.7 Datos Oferta Ecuador.....</b>	<b>19</b>
<b>1.8 Conclusión .....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo 2: Análisis y diagnóstico de la ubicación de Galápagos.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 Historia del Sector.....</b>	<b>23</b>
Reputación .....	24
Tradiciones.....	25
Entorno Económico .....	25
<b>2.2 Mapa del Sector.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3 Regulaciones .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Características de la Zona.....</b>	<b>28</b>
Influencia Económica .....	28
Población.....	28
Clima.....	28
Accesos .....	29
Visibilidad.....	29
Puntos de Seguridad.....	30
<b>2.5 Generadores de Demanda .....</b>	<b>31</b>
<b>2.6 Análisis FODA y PORTER de la Ubicación.....</b>	<b>32</b>
Amenazas .....	32
Debilidades .....	32
Fortalezas .....	33
Oportunidades .....	33
<b>Análisis de Porter .....</b>	<b>34</b>
Poder de Negociación de los Proveedores .....	34
Amenaza de Sustitutos.....	35
Requerimientos Regulatorios.....	35
Amenaza de Nuevos Competidores .....	35
Poder de Negociación de los Consumidores.....	36
Rivalidad.....	36
<b>2.7 Área del Mercado.....</b>	<b>37</b>
<b>2.8 Conclusión .....</b>	<b>38</b>
<b>Capítulo 3: Concepto del hotel.....</b>	<b>39</b>

<b>3.1 Acerca de Cayuga Collection .....</b>	<b>39</b>
3.1.1 ¿Quiénes son? .....	39
3.1.2 Valores y Principios de Cayuga Collection .....	40
3.1.3 Personalidad y Atributos de Cayuga Collection .....	42
<b>3.2 Misión y Visión de Ocean Harmony.....</b>	<b>44</b>
Misión de Ocean Harmony .....	44
Visión de Ocean Harmony .....	45
<b>3.3 Personalidad y Atributos de Ocean Harmony .....</b>	<b>45</b>
Atributos que definen la personalidad de Ocean Harmony .....	45
<b>3.4 Manifiesto .....</b>	<b>47</b>
<b>3.4.1 Concepto .....</b>	<b>47</b>
<b>3.4.2 Propuesta de Valor y Promesa de Servicio.....</b>	<b>48</b>
Propuesta de Valor:.....	48
Promesa de Servicio:.....	49
<b>3.5 Manual de Marca .....</b>	<b>49</b>
Elementos clave del Manual de Marca: .....	49
<b>3.6 Segmentación de Mercado .....</b>	<b>51</b>
Lunas de Miel .....	51
Celebraciones Especiales .....	51
Familias Exploradoras .....	51
<b>3.6.1 Distribución Porcentual.....</b>	<b>52</b>
3.6.2 Atributos Diferenciales Frente a la Competencia .....	53
3.6.3 Perfil del Cliente y Personalidad.....	55
3.6.4 Comportamiento del Consumidor.....	57
3.6.5 Beneficios Emocionales y Funcionales para Nuestro Huésped.....	58
<b>3.7 Diferenciadores de Nuestro Hotel.....</b>	<b>60</b>
<b>Capítulo 4: Instalaciones y servicios del hotel.....</b>	<b>63</b>
<b>Planta Baja: Áreas de Bienvenida y Servicios Comunes.....</b>	<b>64</b>
Recepción y Lobby .....	64
Restaurante: Harmony Bites .....	64
Cocina y Áreas de Preparación .....	65
Oficinas Administrativas y Operativas .....	65
Bar Terraza: Whispering Tides.....	66
Lounge y Áreas de Descanso .....	66
Huerto Hidropónico .....	67
Sea Essence Spa.....	67
Habitaciones.....	68
Ocean Spirit Gym .....	70
Experiencias Exclusivas para Huéspedes .....	70
<b>CAPÍTULO 5: Sostenibilidad de Ocean Harmony .....</b>	<b>73</b>
<b>5.1 Actividades Económicas .....</b>	<b>73</b>
5.1.1 Corto Plazo (Antes de la Apertura/Construcción) .....	73
5.1.2 Mediano Plazo (Apertura y Operación Inicial).....	74
5.1.3 Largo Plazo (Sostenibilidad en el Tiempo) .....	75
5.2.1 Actividades Sociales .....	76
5.2.2 Mediano y Largo Plazo (Apertura y Operación) .....	77
<b>Capítulo 6: estrategias de marketing .....</b>	<b>79</b>
<b>6.1 Canales Internos.....</b>	<b>79</b>

Página Web de Cayuga Collection .....	79
Sitio Web de Ocean Harmony .....	80
Skill4it (PMS & CRS) .....	81
Aplicación Móvil de Ocean Harmony .....	82
Newsletter "The Harmony Tides" .....	82
Sustainable Blog "The Cayuga Way" .....	83
Loyalty Program Cayuga: "Aficionados Program" .....	84
<b>Canales Externos.....</b>	<b>85</b>
Plataformas de reserva online .....	85
Mr & Mrs Smith, EcoHotels y Virtuoso .....	86
Revistas de Bodas y Revistas de Sostenibilidad .....	87
Eventos y ferias turísticas .....	88
Gestión de reputación online con Review Pro .....	88
Conclusión .....	89
<b>Capítulo 7: nómina .....</b>	<b>90</b>
<b>Capítulo 8: finanzas .....</b>	<b>93</b>
8.1 Estructura Financiera del Proyecto .....	93
8.2 Inversiones Iniciales y Costos de Capital .....	93
8.3 Fuentes de Ingreso y Costos Operativos .....	95
8.4 Utilidad Departamental .....	97
8.5 Proyecciones Financieras y Rentabilidad .....	98
8.6 Plan de Financiamiento y Estrategias de Crecimiento.....	99
<b>Conclusiones .....</b>	<b>100</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>102</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo analiza la viabilidad del proyecto hotelero Ocean Harmony by Cayuga Collection, un modelo innovador de lujo sostenible ubicado en Puerto Baquerizo Moreno, Islas Galápagos, Ecuador. Este proyecto surge como respuesta a las tendencias globales del turismo, donde los viajeros buscan experiencias exclusivas que integren confort, autenticidad y un fuerte compromiso con la sostenibilidad. Este enfoque es particularmente relevante en las Galápagos, un destino icónico cuya biodiversidad enfrenta importantes desafíos debido al crecimiento turístico y la presión sobre los recursos naturales.

Ocean Harmony propone un modelo que equilibra la rentabilidad económica con la preservación ambiental y el desarrollo comunitario, implementando prácticas sostenibles como el uso de energías renovables, la gestión eficiente del agua y los residuos, y la integración de materiales locales en su diseño arquitectónico. Al mismo tiempo, ofrece servicios de lujo diseñados para satisfacer las necesidades de un segmento de mercado exigente, como viajeros interesados en experiencias únicas y responsables.

El análisis del proyecto se enfoca en aspectos clave como el diseño arquitectónico, las estrategias operativas, el análisis financiero y el posicionamiento en el mercado, todo enmarcado en el contexto ecuatoriano, donde las Galápagos representan una fuente esencial de ingresos turísticos y una oportunidad para liderar en sostenibilidad.

En las siguientes secciones, se abordará el contexto del proyecto, analizando el mercado turístico, las regulaciones y los generadores de demanda. Además, se presentará la propuesta de valor, las estrategias operativas y el análisis financiero, ofreciendo una visión integral que demuestre cómo Ocean Harmony puede posicionarse como un referente en turismo sostenible y lujo responsable en la región.

## CAPÍTULO 1: ANÁLISIS DE INDICADORES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL HOTEL

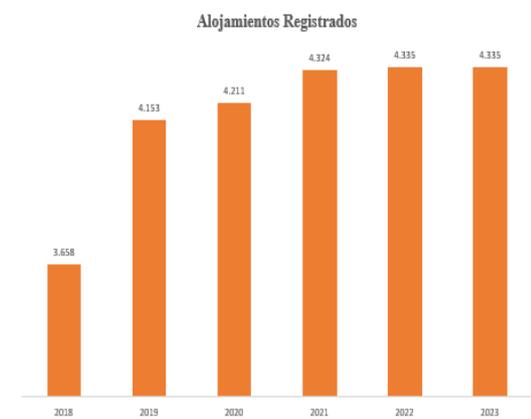
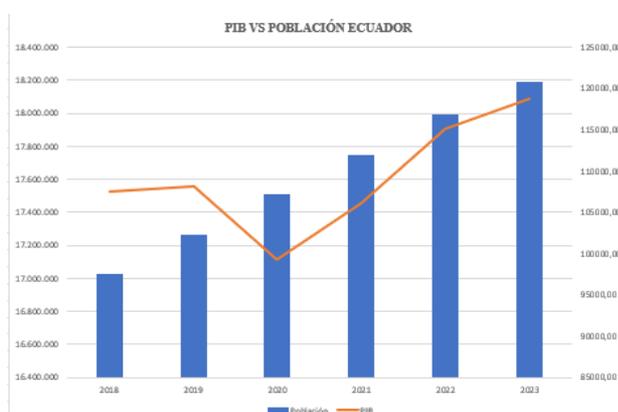
### 1.1 Predio

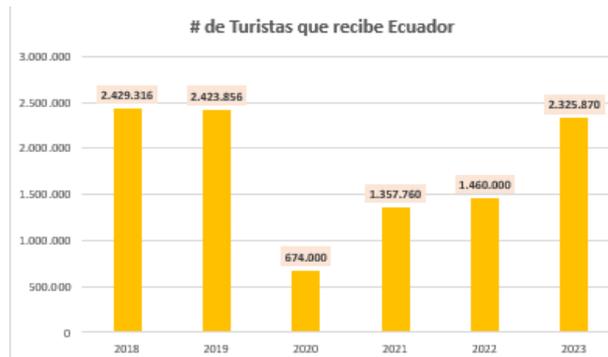
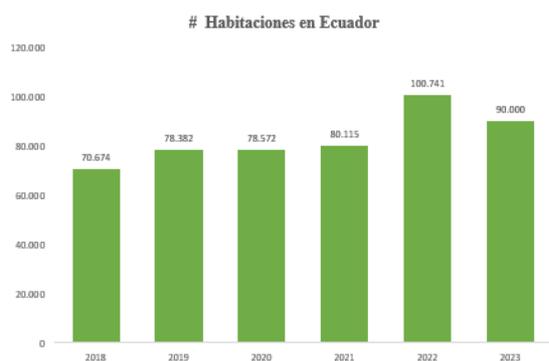


Ocean Harmony by Cayuga Collection se ubica en Puerto Baquerizo Moreno, la capital de la provincia de Galápagos y una de las principales puertas de entrada al archipiélago. El predio destinado para este proyecto cuenta con una superficie de 1,350 m<sup>2</sup>, un espacio estratégico que permite desarrollar un modelo de hotelería sostenible sin comprometer la biodiversidad del entorno. La ubicación del terreno es ideal debido a su proximidad a atractivos turísticos icónicos como Cerro Tijeretas, El León Dormido y Playa Punta Carola, los cuales generan una alta demanda por parte de visitantes nacionales e internacionales.

### 1.2 Datos Específicos

#### 1.2.1 Ecuador





Ecuador es un país reconocido por su riqueza natural y cultural, lo que lo convierte en un destino atractivo para el turismo internacional. Entre 2018 y 2023, el país experimentó fluctuaciones significativas en indicadores clave, influenciados por eventos globales como la pandemia de COVID-19. Durante este período, la población mostró un crecimiento constante hasta 2022, seguido de una reducción en 2023 debido a ajustes en los datos. El Producto Interno Bruto (PIB) presentó grandes variaciones, alcanzando su punto más bajo en 2020 por la pandemia, pero con una recuperación gradual en los años posteriores.

El sector turístico, uno de los más afectados, sufrió un desplome en 2020; sin embargo, comenzó a recuperarse en 2021 y 2022. Esta tendencia quedó consolidada en 2023, cuando Ecuador recibió 2,942,357 turistas internacionales, según el Registro Estadístico de Entradas y Salidas Internacionales del INEC, reafirmando su posición como un destino importante en la región. Durante este mismo periodo, la capacidad hotelera también mostró un aumento significativo, especialmente en 2022, mientras que el número de alojamientos y habitaciones creció de manera estable, contribuyendo al fortalecimiento de la infraestructura turística del país.

### 1.2.2 Galápagos

GALÁPAGOS						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Población	30.760	31.486	31.732	32.048	32.600	33.042
# de turistas que recibe	275817	271238	72519	136336	267688	329475
% de turistas para el Ecuador	11%	11%	11%	10%	18%	14%
Tipo de Turistas						
Corporativos	25000,00	81371,40	1,20	1,50	2,00	30000,00
Ocio	32,00	135619,00	18,00	22,00	28,00	35,00
Grupos	5,00	54247,60	3,00	3,50	4,50	5,00
....						
# de Alojamientos Registrados - Hoteles por Categoría						
5 Estrellas	2	2	2	3	4	4
4 Estrellas	15	15	15	17	18	19
3 Estrellas	25	35	35	37	38	40
....						
# Total de Alojamientos Reg.	42	52	94	57	60	117

Las Islas Galápagos, declaradas Patrimonio Natural de la Humanidad, son uno de los destinos más icónicos de Ecuador y del mundo. Este archipiélago es conocido por su biodiversidad única, lo que lo convierte en un laboratorio natural para la ciencia y en un destino preferido para el ecoturismo. En 2023, las Galápagos recibieron un total de 329,475 visitantes, marcando una notable recuperación tras el impacto de la pandemia y superando las cifras de 2019, cuando llegaron 271,238 turistas. Este crecimiento reafirma su posicionamiento como un destino de alta demanda a nivel internacional.

El principal origen de los visitantes a las Galápagos es Ecuador, con 148,264 turistas nacionales en 2023, lo que refleja un fuerte interés local en explorar el archipiélago. A nivel internacional, Estados Unidos lidera con 85,664 visitantes, seguido por Reino Unido y Alemania, ambos con 13,179 turistas cada uno. Este perfil internacional indica que las Galápagos no solo son atractivas para el mercado regional, sino que también capturan la atención de mercados emisores de largo alcance que valoran experiencias exclusivas y naturales.

Además de ser un destino turístico de renombre, las Galápagos enfrentan importantes retos relacionados con la sostenibilidad. La creciente afluencia de visitantes ejerce presión sobre sus

recursos limitados, planteando la necesidad de equilibrar el desarrollo turístico con la conservación ambiental. Esto refuerza la importancia de proyectos como *Ocean Harmony*, que integran prácticas sostenibles con una oferta de lujo, alineándose con las necesidades del mercado y las exigencias de conservación.

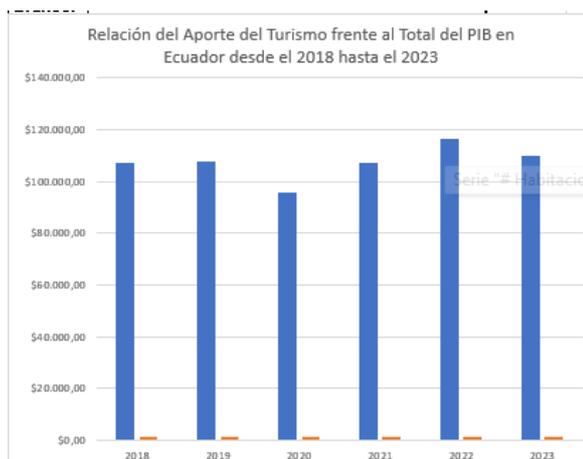
### 1.2.3 San Cristóbal

ISLA SAN CRISTOBAL						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Población	7,856	7,934	8,125	8,304	8,458	8,172
# de turistas que recibe	30000	31000	7000	9000	12000	16000
% de turistas para Galápagos	11%	11%	10%	7%	4%	5%
Tipo de Turistas						
Corporativos	1,200	1,500	600	800	1,000	1,200
Ocio	15,000	16,000	8,000	10,000	12,000	15,000
Grupos	2,500	3,000	1,500	2,000	2,500	3,000
....						
# de Alojamientos Registrados - Hoteles por Categoría						
5 Estrellas	0	0	0	1	2	2
4 Estrellas	6	7	7	7	8	8
3 Estrellas	15	17	16	16	17	18
....						
# Total de Alojamientos Reg.	21	24	23	24	27	51

A lo largo del período analizado, la población de la Isla San Cristóbal ha mostrado un crecimiento moderado, aumentando de 7,856 habitantes en 2018 a 8,172 en 2023. Sin embargo, el número de turistas ha fluctuado significativamente, con un aumento porcentual anual que se ha registrado en torno al 27% en 2019, hasta alcanzar aproximadamente el 30% en 2023. Este incremento en el porcentaje de turistas sugiere un crecimiento en la demanda turística para la isla. La tendencia sugiere que, a pesar del crecimiento constante de la población local, el turismo está ejerciendo una presión creciente sobre los recursos y la infraestructura de la isla. Es imperativo que se implementen estrategias efectivas para gestionar el impacto del turismo y asegurar que el crecimiento económico derivado de esta actividad no comprometa la calidad de vida de los residentes ni la sostenibilidad del entorno natural.

## 1.3 Datos Ecuador

ECUADOR COMO DESTINO TURÍSTICO						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
PIB	\$107.478,96	\$107.535,83	\$95.665,47	\$107.435,10	\$116.566,08	\$ 109.909,00
Riesgo País	826	826	1062	869	1250	1138
Tasa libre de Riesgo <i>"Tasa libre de Riesgo se puede comparar con otros países"</i>	3%	4%	3%	4%	3%	3%
Influencia del Turismo en el PIB <i>"Alojamiento y servicios de comida" (%)</i>	7,83%	6,72%	-27,87%	36,46%	8,05%	6,70%
Influencia del Turismo en el PIB <i>"Alojamiento y servicios de comida" (\$)</i>	\$1.430,63	\$1.520,65	\$1.128,31	\$1.379,40	\$1.446,55	\$1.347,30
Inflación Anual	0,27%	-0,07%	0,93%	1,94%	3,74%	2,22%



En los últimos años, Ecuador ha experimentado una notable variabilidad en su desempeño económico y turístico, reflejado en el PIB, el riesgo país, y la influencia del turismo en el PIB. A pesar de la fluctuación en el PIB y un riesgo país que alcanzó un pico en 2022, la tasa libre de riesgo se mantuvo relativamente estable, lo que indica un contexto financiero en constante cambio. La influencia del turismo, medida en términos de alojamiento y servicios de comida, mostró una caída significativa en 2020, en parte debido a la pandemia, pero se recuperó en los años siguientes, aunque sin alcanzar los niveles previos a la crisis. La inflación, aunque relativamente baja en comparación con la región, ha ido en aumento, afectando el costo de vida y la capacidad adquisitiva de los turistas. A pesar de estos desafíos, Ecuador sigue siendo un destino atractivo con una tasa de influencia turística positiva en el PIB y un entorno relativamente estable en términos de tasa libre de riesgo. Esto sugiere que, a pesar de las dificultades económicas, el país continúa ofreciendo oportunidades valiosas para el sector turístico, apoyado por su rica oferta cultural y natural.

Entre 2018 y 2023, la relación entre el PIB de Ecuador y la influencia del turismo en el PIB, específicamente en alojamiento y servicios de comida, muestra una dinámica interesante. Aunque el PIB general de Ecuador experimentó fluctuaciones, con un notable descenso en 2020 seguido de una recuperación en los años posteriores, la influencia del turismo en términos de ingresos para alojamiento y servicios de comida también mostró variaciones significativas.

En 2020, el impacto del turismo disminuyó drásticamente, lo que refleja el impacto negativo de la pandemia en el sector. Sin embargo, se observó una recuperación parcial en 2021 y una estabilidad relativa en los años siguientes, con ingresos por turismo que se mantuvieron por debajo de los niveles previos a la crisis. Esta comparación indica que, a pesar de las dificultades globales y locales, el sector turístico sigue siendo una parte importante de la economía ecuatoriana, con una recuperación gradual que sugiere un potencial continuo para el crecimiento y la estabilidad en el futuro.

#### 1.4 Origen de Viajeros

Año	ENTRADA DE TURISTAS A ECUADOR SEGÚN PAÍS DE PROCEDENCIA																	
	2018			2019			2020			2021			2022			2023		
País de Origen	Ecuatorianos	Extranjeros	Total	Ecuatorianos	Extranjeros	Total	Ecuatorianos	Extranjeros	Total	Ecuatorianos	Extranjeros	Total	Ecuatorianos	Extranjeros	Total	Ecuatorianos	Extranjeros	Total
<b>Estados Unidos</b>	542.886	370.168	913.054	518.335	408.182	927.117	226.528	148.530	375.058	478.863	290.088	768.951	441.531	417.879	859.410	523.534	443.343	972.877
<b>España</b>	108.644	96.079	204.723	103.067	114.558	217.625	32.115	36.930	69.045	51.310	69.336	120.646	77.583	105.186	182.769	86.262	109.336	195.598
<b>Colombia</b>	169.757	1.216.154	1.384.911	159.040	768.266	927.306	42.053	93.688	135.741	50.317	60.443	110.760	234.359	251.806	486.165	310.999	375.363	686.362
<b>Perú</b>	322.341	322.465	644.806	345.085	309.352	654.437	86.307	68.453	154.760	35.570	31.452	67.022	189.914	135.648	325.562	269.760	179.725	449.485
<b>Panamá</b>	73.714	52.429	126.143	74.803	61.033	135.836	16.267	13.932	30.199	28.673	20.192	48.865	63.075	42.143	105.218	84.106	43.151	133.257
<b>México</b>	50.336	34.116	84.452	102.778	40.068	142.846	39.709	13.620	53.329	57.752	17.830	75.582	40.825	29.288	70.113	54.481	36.650	91.131
<b>Chile</b>	32.586	37.834	70.420	37.400	39.184	76.584	14.280	11.133	25.413	12.194	7.052	19.246	29.432	19.102	48.534	35.326	23.342	58.668
<b>Argentina</b>	27.476	27.560	55.036	28.110	23.873	51.983	8.171	5.995	14.166	4.510	4.670	9.180	23.425	1.316	24.741	43.320	19.934	63.254
<b>Italia</b>	19.791	9.711	29.502	19.369	11.096	30.465	6.167	3.117	9.284	12.269	5.549	17.818	14.567	9.561	24.128	13.791	10.295	24.086
<b>Cuba</b>	9.718	18.610	27.728	7.664	15.394	23.058	2.159	445	2.604	761	2.463	3.224	4.202	7.073	11.275	4.894	6.901	11.795
<b>Brasil</b>	17.114	19.212	35.366	13.253	23.746	42.999	6.546	6.736	13.282	7.341	6.270	13.611	15.621	20.699	36.320	23.379	16.808	40.187
<b>Países Bajos</b>	8.405	25.177	33.582	7.979	25.713	33.692	2.366	8.020	10.206	2.584	9.523	12.107	8.382	21.644	30.026	8.097	22.930	31.027
<b>Venezuela</b>	11.450	27.268	38.718	6.959	19.407	26.366	1.221	3.774	4.995	1.146	3.591	4.737	2.339	6.034	8.373	3.047	6.594	9.641
<b>Canadá</b>	8.530	24.438	32.968	8.026	27.631	35.657	2.684	11.227	13.911	2.471	7.014	9.485	6.539	18.408	24.947	8.633	23.808	32.441
<b>República Dominicana</b>	8.616	3.378	11.996	8.392	3.397	11.789	1.644	1.054	2.698	9.731	3.390	13.121	29.145	5.789	34.934	38.891	7.928	46.819
<b>Reino Unido</b>	5.365	14.693	20.058	4.974	15.221	20.195	1.934	4.214	6.148	1.052	2.133	3.185	4.399	14.179	18.578	4.637	14.232	18.869
<b>El Salvador</b>	4.879	3.104	13.983	5.165	9.062	14.247	827	1.798	2.625	1.296	1.746	3.042	2.272	4.486	6.758	4.099	5.333	9.432
<b>Francia</b>	3.529	12.281	15.810	6.040	19.701	25.741	1.855	51.119	52.974	2.009	5.833	7.842	3.627	9.559	13.186	3.920	10.590	14.510
<b>Alemania</b>	6.128	16.992	23.120	6.279	17.467	23.746	2.530	4.957	7.487	3.227	6.849	10.076	5.239	13.794	19.033	6.172	15.901	22.073
<b>China</b>	2.602	6.683	9.285	2.482	6.578	9.060	919	1.851	2.770	1.726	2.876	4.602	1.155	4.927	6.082	2.172	23.959	26.131
<b>Australia</b>	1.021	13.566	14.587	771	2.828	3.599	310	489	799	46	104	150	377	1.055	1.432	756	1.935	2.691
<b>Total</b>	1.434.290	2.355.978	3.790.268	1.472.591	1.961.717	3.434.308	497.012	491.062	988.094	764.848	558.404	1.323.252	1.198.008	1.133.578	2.337.584	1.536.276	1.404.058	2.940.334

En 2023, Ecuador recibió un total de 2,940,334 turistas, con 1,536,276 ecuatorianos y 1,404,058 extranjeros. La variabilidad en las proporciones de turistas ecuatorianos frente a extranjeros a lo largo del año sugiere que el flujo turístico hacia el país fue diverso y dinámico. En algunas categorías, los turistas extranjeros superaron a los ecuatorianos, lo que podría indicar un aumento en el turismo internacional o eventos que atrajeron visitantes de fuera del país. En otras, la mayor presencia de ecuatorianos podría reflejar el turismo interno o viajes de ecuatorianos que regresan al país. Este patrón destaca la importancia tanto del turismo internacional como del interno en la economía y la cultura ecuatoriana. En 2023, Ecuador recibió un total de 2,942,357 turistas internacionales, con Estados Unidos liderando como el principal mercado emisor con 443,343 visitantes, lo que representa el 15.1% del total de

llegadas internacionales al país. Este dato reafirma la relevancia del mercado estadounidense para el sector turístico ecuatoriano. Colombia, con 375,363 visitantes, y Perú, con 179,725, se posicionaron como los siguientes mercados más importantes, evidenciando la fuerte conexión regional con los países vecinos.

Otros mercados relevantes incluyen España, con 109,336 visitantes, y Panamá, con 49,151, lo que refleja la diversificación del flujo turístico hacia Ecuador, atrayendo tanto turistas regionales como de larga distancia. Estos datos destacan la capacidad del país para captar viajeros interesados en su diversidad cultural, histórica y natural, que incluye destinos icónicos como Quito, Cuenca y las Islas Galápagos.

### 1.5 Motivos de Viaje

EXTRANJEROS						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Turismo	1.928.612	1.375.859	256.514	275.630	724.884	863.161
Negocios	52.422	68.740	14.925	16.197	30.246	40.691
Eventos	97.946	151.417	43.384	67.605	90.933	64.028
Estudios	2.876	4.773	924	651	1.805	2.677
Residencia	211.868	242.076	93.385	164.788	254.357	368.243
Otros	133.936	201.128	59.762	65.135	111.609	61.999
<b>Total</b>	<b>2.427.660</b>	<b>2.043.993</b>	<b>468.894</b>	<b>590.006</b>	<b>1.213.834</b>	<b>1.400.799</b>

ECUATORIANOS						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Turismo	28.628	20.890	7.730	12.704	13.832	17.189
Negocios	166	158	456	187	121	75
Eventos	53.410	44.145	20.549	31.546	23.933	17.839
Estudios	34	41	20	19	35	125
Residencia	1.354.582	1.419.373	447.744	722.281	1.184.541	1.528.379
Otros	38.835	28.906	33.100	19.478	21.251	14.985
<b>Total</b>	<b>1.475.655</b>	<b>1.513.513</b>	<b>509.599</b>	<b>786.215</b>	<b>1.243.713</b>	<b>1.578.592</b>

El turismo es el principal motivo de viaje hacia Ecuador, representando el 61.62% de las llegadas internacionales en 2023. Este dato refleja el peso del sector turístico como motor económico, especialmente en destinos que combinan naturaleza y cultura. La residencia es el segundo motivo más común, con un 26.29%, mientras que otros motivos como eventos (4.57%), negocios (2.90%) y estudios (0.19%) tienen una participación menor.

El predominio del turismo como motivo de viaje subraya la necesidad de seguir desarrollando ofertas atractivas para los visitantes internacionales, enfocándose en experiencias auténticas y

sostenibles. Esto abre la oportunidad de posicionar a Ecuador como un destino de preferencia global, aprovechando su diversidad de atractivos y su capacidad para atender tanto a mercados cercanos como lejanos.

## 1.6 Análisis de Comunicaciones



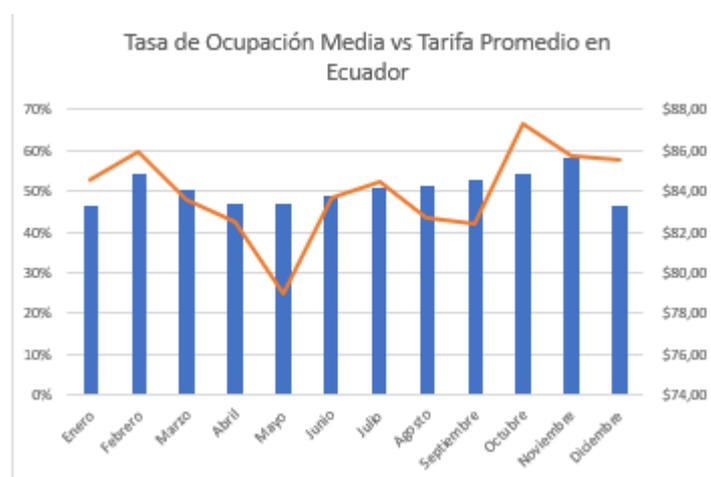
La pandemia tuvo un impacto profundo en el transporte aéreo hacia Galápagos, con una drástica disminución en el número de pasajeros en 2020 y 2021. Sin embargo, los datos de 2022 y 2023 muestran una recuperación robusta, especialmente en el segmento de pasajeros nacionales. La falta de vuelos internacionales durante estos años podría estar limitando el crecimiento completo del turismo hacia las islas, pero el aumento general en el número de pasajeros sugiere una recuperación positiva y un regreso al interés en visitar Galápagos.

El análisis de las comunicaciones aéreas hacia Galápagos revela una serie de aspectos clave que afectan la conectividad, la sostenibilidad y la accesibilidad al archipiélago. Las rutas aéreas principales parten desde los aeropuertos internacionales de Quito (UIO) y Guayaquil (GYE) hacia los aeropuertos de Baltra (GPS) y San Cristóbal (SCY), operadas por aerolíneas como LATAM, Avianca y Equair. Aunque estas rutas son esenciales para la llegada de turistas, la frecuencia de los vuelos está regulada para evitar la sobrecarga turística y preservar el ecosistema. Además, las normativas ambientales y los controles de ingreso, como la Tarjeta de Control de Tránsito (TCT), limitan la cantidad de turistas que pueden acceder a las islas, asegurando su conservación. Los aeropuertos de Galápagos están diseñados para operar bajo

principios de sostenibilidad, como el uso de energía solar en el aeropuerto de Baltra. Sin embargo, los costos elevados de los boletos y la capacidad limitada de transporte aéreo presentan desafíos para el crecimiento del turismo, aunque también garantizan la protección del entorno. Las comunicaciones digitales para la reserva de vuelos y paquetes turísticos son esenciales para promover el destino a nivel internacional, especialmente en mercados clave como Estados Unidos, Europa y Asia. A medida que se desarrollan planes futuros para mejorar la infraestructura y la logística de las rutas aéreas, es fundamental mantener un enfoque que equilibre el crecimiento turístico con la conservación del archipiélago, a través de la colaboración entre el gobierno, las aerolíneas y las organizaciones ambientales.

### 1.7 Datos Oferta Ecuador

ANÁLISIS DE HOTEL EN ECUADOR DEL 2018 AL 2023												
Tasa de Ocupación Media												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2018	54%	62%	60%	65%	62%	64%	63%	65%	65%	66%	68%	50%
2019	51%	61%	59%	61%	60%	66%	65%	64%	62%	53%	65%	53%
2020	57%	62%	33%	9%	11%	8%	12%	15%	20%	25%	29%	28%
2021	25%	30%	34%	31%	33%	41%	45%	48%	48%	51%	56%	44%
2022	38%	52%	57%	57%	59%	52%	56%	61%	62%	71%	65%	52%
2023	53%	59%	62%	59%	57%	62%	63%	55%	58%	60%	65%	50%
Promedio	46%	54%	50%	47%	47%	49%	51%	51%	53%	54%	58%	46%
Tarifa Promedio												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2018	\$ 94,70	\$ 100,34	\$ 95,51	\$ 97,69	\$ 93,59	\$ 96,48	\$ 95,98	\$ 95,42	\$ 93,41	\$ 97,49	\$ 94,14	\$ 91,40
2019	\$ 91,93	\$ 92,59	\$ 94,46	\$ 97,32	\$ 92,16	\$ 97,92	\$ 96,70	\$ 93,35	\$ 90,21	\$ 91,20	\$ 91,18	\$ 91,36
2020	\$ 92,55	\$ 93,23	\$ 78,12	\$ 60,50	\$ 54,63	\$ 62,64	\$ 62,33	\$ 58,23	\$ 64,77	\$ 64,52	\$ 64,17	\$ 63,63
2021	\$ 63,21	\$ 62,41	\$ 63,24	\$ 62,27	\$ 59,54	\$ 65,10	\$ 69,13	\$ 69,44	\$ 71,54	\$ 76,10	\$ 78,27	\$ 78,56
2022	\$ 73,65	\$ 75,60	\$ 79,13	\$ 83,79	\$ 82,77	\$ 86,07	\$ 87,69	\$ 88,82	\$ 87,22	\$ 102,75	\$ 93,15	\$ 93,26
2023	\$ 91,04	\$ 91,30	\$ 91,15	\$ 93,20	\$ 91,99	\$ 93,92	\$ 95,09	\$ 90,73	\$ 87,27	\$ 91,63	\$ 93,40	\$ 95,02
Promedio	\$ 84,61	\$ 85,91	\$ 83,60	\$ 82,46	\$ 78,94	\$ 83,69	\$ 84,48	\$ 82,66	\$ 82,40	\$ 87,28	\$ 85,72	\$ 85,54
# Habitaciones Vendidas												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2018	176.966	183.789	196.771	208.267	204.534	204.631	207.777	213.253	209.435	217.800	216.318	167.646
2019	171.737	184.140	198.197	198.432	200.408	213.836	218.056	211.059	199.328	176.978	209.998	176.268
2020	190.315	186.880	108.457	25.077	33.010	25.166	39.262	47.089	59.943	78.006	88.525	89.119
2021	82.256	86.706	108.398	95.542	109.852	129.632	148.989	161.755	165.812	170.566	183.228	149.977
2022	129.086	161.377	193.134	187.622	199.794	170.268	191.002	209.588	206.114	240.890	213.367	176.808
2023	181.077	184.749	213.362	197.229	196.274	210.972	222.246	193.624	196.969	212.248	222.828	175.922
Total	931.437	987.641	1.018.319	912.269	943.872	954.505	1.027.332	1.036.368	1.027.601	1.096.488	1.134.264	935.740



La ocupación hotelera en Ecuador ha experimentado fluctuaciones significativas en los últimos años, afectada principalmente por la pandemia de COVID-19. En 2020, el sector sufrió un desplome dramático debido a las restricciones de movilidad y la caída del turismo internacional, con niveles de ocupación que no superaron el 30% en muchas regiones turísticas clave, como Quito, Guayaquil y las Islas Galápagos. Esta crisis sanitaria afectó profundamente al sector hotelero, que tuvo que adaptarse a una nueva realidad de bajos ingresos y reducción de la demanda.

A partir de 2021, se observó una recuperación gradual en la ocupación hotelera, especialmente en 2022, cuando los niveles de ocupación comenzaron a acercarse a los estándares previos a la pandemia. Según los datos del Ministerio de Turismo y el Registro Estadístico de Entradas y Salidas Internacionales del INEC, la recuperación fue más notable en destinos como Quito, Cuenca, y las Islas Galápagos, con incrementos de hasta el 50-60% en comparación con el periodo de mayor impacto de la pandemia. Este crecimiento fue impulsado por el regreso del turismo tanto nacional como internacional, a medida que las restricciones disminuían y los viajeros se sentían más seguros para explorar el país.

La ocupación hotelera en Ecuador varía según la temporada, con altos niveles de demanda durante los meses de vacaciones (diciembre, enero, y Semana Santa), especialmente en destinos icónicos como Quito, Guayaquil, y las Islas Galápagos. Durante estos periodos, la ocupación puede superar el 80-90%. En cambio, en la temporada baja, que abarca los meses fuera de las vacaciones, la ocupación tiende a ser significativamente más baja, lo que refleja las fluctuaciones naturales en la demanda turística.

En términos de capacidad, el sector hotelero ha mostrado un crecimiento constante, especialmente en 2022, con un aumento significativo en el número de habitaciones disponibles para los turistas. Este crecimiento se debe a las inversiones en infraestructura y la expansión

de la oferta hotelera en diversas regiones, particularmente en los destinos de ecoturismo. Aunque la ocupación ha ido en aumento, el sector enfrenta desafíos como los altos costos operativos, la competencia con plataformas de alojamiento alternativo como Airbnb, y la necesidad de adaptarse a las expectativas de los turistas en cuanto a sostenibilidad y servicios personalizados.

En resumen, la ocupación hotelera en Ecuador ha mostrado una recuperación destacada después de la pandemia, aunque todavía enfrenta retos derivados de la estacionalidad y la situación económica global. A medida que el país sigue invirtiendo en infraestructura y promoviendo destinos turísticos sustentables, se espera que la ocupación hotelera continúe su camino hacia un crecimiento sostenido en los próximos años.

## **1.8 Conclusión**

Según el análisis presentado en este capítulo, el total de arribos turísticos a Ecuador fue de 6,205,610, de los cuales el 53% corresponden a turistas nacionales y el 47% a extranjeros. De estos, 329,475 turistas llegaron a Galápagos, siendo el 54% extranjeros (179,000 turistas) y el 46% nacionales (151,000 turistas). Entre los visitantes a Galápagos, el 30% ingresa por San Cristóbal y el 70% por Baltra. De la población extranjera, el 26% proviene de Estados Unidos. El perfil promedio del turista extranjero tiene 35 años y permanece en las islas por alrededor de 5 días. A nivel nacional, el 63% de los visitantes llegan por motivos turísticos, mientras que en Galápagos, la mayoría visita por turismo y eventos.

Con esta información, hemos determinado que el tipo de hotel más adecuado para el mercado actual es Cayuga Collection, un operador que se dirige a viajeros de lujo y eco-conscientes, de entre 30 y 60 años, que buscan una experiencia única y respetuosa con el medio ambiente. La propuesta de valor de Cayuga Collection se centra en ofrecer una experiencia inmersiva que combina lujo y sostenibilidad, invitando a los huéspedes a conectarse profundamente con el

entorno natural. La marca ya está presente en destinos similares a Galápagos, como la Península de Osa en Costa Rica y las Islas Secas en Panamá, donde ha demostrado su compromiso con la sostenibilidad y el ecoturismo.

La filosofía de Cayuga Collection, que promueve el lujo consciente y experiencias de inmersión en entornos naturales únicos, se alinea perfectamente con los valores de conservación de Galápagos. Al integrar esta marca en las islas, se podría aprovechar su experiencia para ofrecer estancias lujosas y sostenibles, elevando el perfil del destino y fomentando un turismo responsable que respete y preserve el entorno natural de las islas.

## **CAPÍTULO 2: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA UBICACIÓN DE GALÁPAGOS**

En este capítulo, se realizará un análisis exhaustivo de la ubicación de las Islas Galápagos, con el objetivo de comprender cómo sus características geográficas, ambientales y logísticas influyen en el desarrollo del turismo en la región. Se explorarán aspectos clave como la accesibilidad de las islas, considerando la distancia desde el continente ecuatoriano y las opciones de transporte aéreo disponibles, así como la infraestructura existente tanto en las islas principales como en las más remotas. Además, se evaluará el impacto de la ubicación geográfica en la sostenibilidad de los recursos naturales y el equilibrio entre la conservación del ecosistema y el crecimiento del turismo. Este capítulo también examinará cómo la situación de Galápagos, como destino turístico de clase mundial, presenta oportunidades únicas pero también desafíos significativos para la industria hotelera, que debe adaptarse a las exigencias de los viajeros conscientes del medio ambiente. A través de este diagnóstico, se busca ofrecer una visión clara de las fortalezas y limitaciones que la ubicación de Galápagos impone, para así orientar las decisiones estratégicas sobre el futuro del turismo y la sostenibilidad en el archipiélago.

### ***2.1 Historia del Sector***

Las Islas Galápagos, situadas a unos mil kilómetros al oeste de Ecuador en el Pacífico, son un archipiélago de 19 islas principales y más de 107 islotes, formadas hace cinco millones de años por actividad volcánica. Descubiertas en 1535 por Fray Tomás de Berlanga, su nombre proviene de las tortugas locales. Durante los siglos XVI y XVIII, sirvieron de refugio para piratas, y en el siglo XIX enfrentaron problemas graves debido a la caza de ballenas y especies invasoras. La visita de Charles Darwin en 1835 fue crucial para su teoría de la evolución. A lo largo del siglo XX, el interés en las islas creció, convirtiéndose en Parque Nacional en 1959 y siendo declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1978. Las Galápagos son

geológicamente activas, con volcanes notables como el Sierra Negra y el Wolf. Su biodiversidad marina es rica, destacando la Reserva Marina de Galápagos. El archipiélago presenta dos estaciones climáticas principales: de junio a noviembre, con aguas frías que favorecen a la vida marina, y de diciembre a mayo, con aguas cálidas que benefician la fauna terrestre. Las Islas Galápagos siguen siendo un lugar crucial para la ciencia y la conservación. San Cristóbal, una de las islas más importantes del archipiélago Galápagos, ha experimentado un desarrollo significativo a lo largo de los años. Inicialmente colonizada en 1866 con la instalación de la “Hacienda El Progreso” por Manuel J. Cobos, la isla pasó de ser un centro de producción azucarera a un punto clave en la historia y economía de las Galápagos. Aunque el ingenio azucarero dejó de operar en 1904, el desarrollo de la pesca industrial a mediados del siglo XX también dejó una huella en la economía local.

En 1959, cuando Ecuador declaró las Galápagos como Parque Nacional, San Cristóbal y su puerto, Baquerizo Moreno, empezaron a centrarse más en el turismo y la conservación. A lo largo de las últimas décadas, la infraestructura turística en Puerto Baquerizo Moreno ha mejorado significativamente para acomodar a los visitantes, con la construcción de hoteles, centros de investigación y servicios relacionados con el turismo ecológico. Hoy en día, la isla es conocida por su papel como centro administrativo de la provincia de Galápagos y por su atractivo turístico.

### *Reputación*

San Cristóbal y Puerto Baquerizo Moreno son conocidos por su importancia administrativa dentro del archipiélago Galápagos y por su papel en el turismo ecológico. San Cristóbal es reconocida no solo por su historia y su desarrollo, sino también por su rica biodiversidad y su rol en la conservación ambiental. Puerto Baquerizo Moreno, como capital de la provincia, es el principal punto de entrada para turistas y científicos interesados en explorar las islas.

### *Tradiciones*

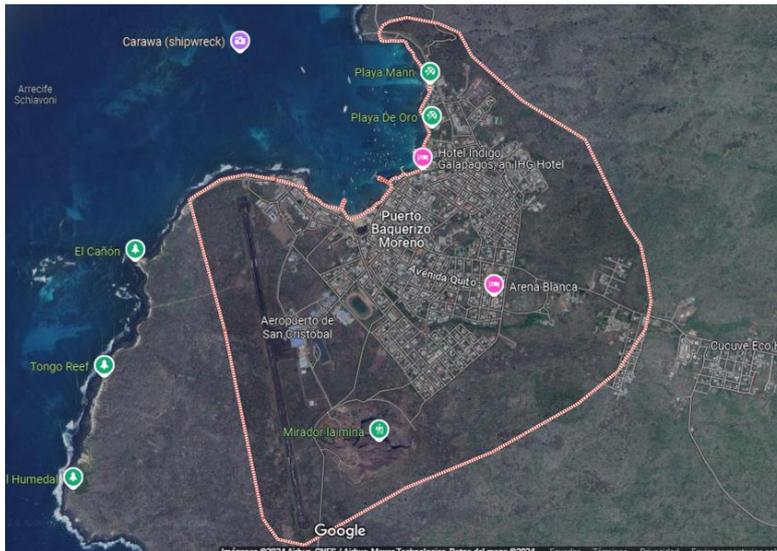
La isla mantiene varias tradiciones que reflejan su historia y cultura local. Entre ellas se encuentra la Fiesta de San Cristóbal, que celebra al santo patrón con eventos comunitarios y actividades culturales. Además, las festividades relacionadas con la vida marina, como las celebraciones de la temporada de anidación de tortugas y la pesca, son importantes para la identidad cultural de la isla. Estas festividades a menudo incluyen bailes, música y comidas tradicionales, fortaleciendo el sentido de comunidad entre los residentes y los visitantes.

### *Entorno Económico*

El entorno económico de San Cristóbal ha cambiado con el tiempo. Originalmente basado en la producción de azúcar y pesca, hoy en día la economía de la isla se centra en el turismo y la conservación. Puerto Baquerizo Moreno es el centro administrativo y comercial de la provincia, y su economía está impulsada principalmente por el turismo ecológico. La pesca sigue siendo una actividad importante, pero está sujeta a regulaciones estrictas para proteger los frágiles ecosistemas marinos.

El turismo ecológico, que incluye la observación de la biodiversidad y actividades relacionadas con la conservación, ha devenido en el pilar económico de la isla. La presencia de la estación científica Charles Darwin en San Cristóbal también contribuye al enfoque en la investigación y la preservación de las especies únicas del archipiélago.

## 2.2 Mapa del Sector



## 2.3 Regulaciones

**Construcción Nueva Infraestructura Turística de las Galápagos:** Establece los lineamientos para la construcción de nuevas instalaciones turísticas en el archipiélago, con el objetivo de garantizar el respeto al entorno natural y cultural. Los proyectos deben cumplir con estrictos requisitos ambientales y urbanísticos, buscando equilibrar el desarrollo turístico con la preservación de los ecosistemas.

**Ley Orgánica del Régimen Especial de la Provincia de las Galápagos:** Regula el régimen especial de las Islas Galápagos, con normas específicas para la gestión y protección del archipiélago. Esta ley establece los principios de desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente como prioridades para cualquier actividad, incluyendo el turismo.

**Norma Técnica de Actividades Turísticas Principales y Accesorias:** Define las actividades turísticas permitidas en las islas, regulando tanto las principales como las accesorias, y establece las condiciones para el ejercicio de estas actividades, asegurando que se alineen con los objetivos de sostenibilidad y conservación.

**Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de San Cristóbal:** Regula el uso del suelo y el desarrollo urbano en la isla de San Cristóbal, priorizando proyectos que respeten el entorno natural y los valores ecológicos del área. Este plan define las zonas donde es posible la construcción de nuevas infraestructuras turísticas y las áreas restringidas.

**Reglamento de Guianza Turística para Régimen Especial de las Galápagos:** Establece los requisitos y normativas para los guías turísticos en las Islas Galápagos, quienes deben estar capacitados para proporcionar información sobre la biodiversidad local, la historia cultural y las normativas ambientales de la región.

**Reglamento de Migración y Residencia Régimen Especial de las Galápagos:** Regula las políticas de migración y residencia para aquellos que deseen vivir o trabajar en las Islas Galápagos, asegurando que los residentes y trabajadores cumplan con las normativas ecológicas y de conservación de la región.

**Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas:** Regula las actividades turísticas dentro de las áreas naturales protegidas de Galápagos, buscando minimizar el impacto ambiental y asegurando que todas las actividades sean compatibles con los objetivos de conservación de las islas.

**Reglamento de Alojamiento Turístico Provincia de las Galápagos:** Define las normativas para los establecimientos de alojamiento en las Islas Galápagos, incluyendo requisitos sobre la calidad de los servicios, la sostenibilidad y la minimización de impactos ecológicos.

**Gobiernos Autónomos Descentralizados Ordenanzas Municipales:** Las ordenanzas municipales dictadas por los gobiernos autónomos descentralizados locales regulan aspectos específicos del sector turístico a nivel cantonal, incluyendo la gestión de recursos naturales, la infraestructura y la planificación urbana.

**Emisión de la Patente Municipal:** Regula el proceso mediante el cual los establecimientos turísticos y otros negocios relacionados con el sector turístico deben obtener la patente municipal para operar legalmente en las islas, cumpliendo con las normativas locales y los requisitos de sostenibilidad establecidos por las autoridades competentes.

## ***2.4 Características de la Zona***

### *Influencia Económica*

En 2019, el Producto Interno Bruto (PIB) de las Islas Galápagos fue de aproximadamente \$256 millones, con un PIB per cápita cercano a \$7,592. Estos datos reflejan una economía dependiente en gran medida del turismo, especialmente del ecoturismo, que es uno de los principales motores económicos del archipiélago. A pesar de las fluctuaciones globales, la economía de las islas ha mostrado resiliencia, especialmente al considerar el impacto positivo que tiene la llegada de turistas internacionales, quienes generan una gran demanda en diversos sectores como alojamiento, transporte y servicios turísticos.

### *Población*

Puerto Baquerizo Moreno, la capital de la provincia y cantón de San Cristóbal, es la segunda ciudad más grande del archipiélago después de Puerto Ayora. Según datos del INEC de 2015, la población de esta ciudad es de 6,553 habitantes. Esta población es pequeña en comparación con la de otras regiones, pero su crecimiento está influenciado por la demanda de servicios turísticos y las oportunidades laborales derivadas del turismo y la pesca. La población de las islas está compuesta mayoritariamente por ecuatorianos, pero también es hogar de residentes temporales y trabajadores extranjeros que apoyan la industria del turismo.

### *Clima*

El clima de las Islas Galápagos es tropical seco, con temperaturas que oscilan entre 20°C y 30°C durante todo el año. La región experimenta dos estaciones climáticas principales: una

estación seca, que se extiende de junio a diciembre, con temperaturas más frescas y baja humedad, y una estación lluviosa, que va de enero a mayo, caracterizada por lluvias frecuentes y temperaturas ligeramente más altas. Las precipitaciones anuales rondan los 800 mm. Durante la estación seca, los vientos alisios pueden ser moderados, lo que contribuye a la particularidad climática de la zona. Este clima es ideal para el ecoturismo, ya que permite a los turistas disfrutar de actividades al aire libre y explorar la biodiversidad única de las islas.

### *Accesos*

San Cristóbal y su capital, Puerto Baquerizo Moreno, están principalmente conectados por vía aérea a través del Aeropuerto de San Cristóbal, que recibe vuelos regulares desde Quito y Guayaquil. Además, hay servicios de transporte marítimo, como ferris y barcos turísticos, que facilitan el acceso entre San Cristóbal y otras islas del archipiélago. Dentro de la isla, el transporte local se realiza mediante taxis y camionetas, lo que facilita la movilidad dentro de Puerto Baquerizo Moreno y los alrededores. La conectividad aérea y marítima de las islas es crucial para mantener un flujo constante de turistas, además de ser esencial para la logística de los residentes y el transporte de bienes.

### *Visibilidad*

El paisaje de San Cristóbal es notable por su terreno costero plano y ligeramente ondulado, rodeado de colinas bajas y áreas volcánicas. En el corazón de la ciudad, se encuentran importantes puntos de interés como el puerto, que es un centro neurálgico para el transporte y las actividades turísticas. La Playa Mann, una de las principales playas de la ciudad, es un lugar popular para nadar y relajarse. Además, el Centro de Interpretación de San Cristóbal ofrece valiosa información sobre la historia natural y la biodiversidad de las islas. La Reserva de Fauna de San Cristóbal y el Parque Nacional Galápagos están cercanos, lo que ofrece excelentes oportunidades para la observación de fauna y el ecoturismo. La infraestructura de

la ciudad, con sus restaurantes, tiendas y opciones de alojamiento, se integra de manera armoniosa con el entorno costero y natural, facilitando el acceso a estos puntos de interés.

### *Puntos de Seguridad*

Las Islas Galápagos son consideradas uno de los destinos turísticos más seguros del mundo, gracias a la alta regulación y protección que se implementa en la región (Klassen, 2020). Aunque la tasa de criminalidad en las islas es baja, las autoridades locales realizan esfuerzos proactivos y preventivos para garantizar la seguridad de los residentes y turistas. Se planeaba construir tres Unidades de Policía Comunitaria (UPC) en San Cristóbal, Isabela y Santa Cruz, para mejorar aún más la seguridad en las islas. Actualmente, existen estaciones de Policía Nacional en Barrio El Edén y una Cooperativa de Policía Nacional en Puerto Baquerizo Moreno (Google Maps, 2024). Estos esfuerzos permiten mantener un entorno seguro y tranquilo, lo que fortalece la imagen de Galápagos como un destino turístico confiable y bien regulado.

San Cristóbal, junto con Puerto Baquerizo Moreno, se distingue como un destino turístico de alta gama, dirigido a visitantes con un elevado poder adquisitivo y un interés en el ecoturismo y el turismo familiar. La creciente demanda por experiencias sostenibles en la naturaleza impulsa el interés en estas islas, lo que eleva los costos asociados con el viaje y los servicios. La afluencia de turistas en San Cristóbal y su capital tiende a aumentar durante los meses secos, de junio a diciembre, cuando el clima es ideal para actividades al aire libre y observación de fauna. En contraste, la temporada de lluvias de enero a mayo suele ver una reducción en el número de visitantes, aunque esto puede ofrecer ventajas como menor densidad de turistas y precios más accesibles. Además, las variaciones en la economía global y local, así como los eventos y celebraciones locales, influyen en los patrones de demanda. Adaptar las estrategias

de marketing y servicios a estos factores es crucial para mantener un flujo constante de turistas y garantizar una experiencia óptima.

## 2.5 Generadores de Demanda

Nombre	Distancia		Tipo de Destino	Tipo de Actividad	Segmentos que Atrae
Centro de Interpretación	1 km	10-15 minutos caminando	Cultural/Educativo	Exhibiciones, caminatas	Familias, estudiantes, turistas culturales
Playa Mann	1.5 km	15-20 minutos caminando	Playa	Natación, snorkeling, relajación	Familias, turistas de ocio, fotógrafos
Cerro Tijeretas	2 km	30 minutos caminando	Naturaleza/Paisajístico	Senderismo, vistas panorámicas,	Turismo de aventura, naturaleza
Punta Carola	2.5 km	30 minutos caminando	Playa/Surf	Surf, natación, relajación	Surfistas, ecoturistas, jóvenes
La Lobería	4 km	10 minutos en carro, 45 min a pie	Playa/Naturaleza	Observación de lobos marinos, snorkeling	Ecoturistas, fotógrafos, amantes de la fauna

Sitio	Extranjeros	Nacionales	Locales	Totales
1. CIAGA	28.725	24.398	2.301	55.424
2. Cerro Tijeretas	23.741	27.891	3.185	54.817
3. CCTTDR	21.474	23.753	2.640	47.867
4. Punta Carola	16.773	21.850	2.764	41.387
5. La Lobería	8.940	10.935	3.960	23.835
6. Puerto Chino	5.541	10.718	3.213	19.472
7. Playa Baquerizo	4.508	4.444	477	9.429

\*CIAGA - Centro de Interpretación Ambiental Gianni Arismendy.

\*\*CCTTDR - Centro de Crianza de Tortugas Terrestres David Rodríguez.

El terreno ubicado en 39XQ+HGX Puerto Baquerizo Moreno goza de una ubicación privilegiada, rodeado por importantes atractivos turísticos como el Centro de Interpretación, Playa Mann, Cerro Tijeretas y Punta Carola, todos accesibles a pie en menos de 30 minutos. Esta proximidad ofrece una variedad de actividades, incluyendo exhibiciones culturales, surf, snorkeling y senderismo, lo que atrae a segmentos diversos como familias, ecoturistas y aventureros. Dado su entorno natural y cultural, el desarrollo de un Hotel Boutique Ecológico sería una opción ideal. Este tipo de hotel, con un enfoque en la sostenibilidad y la integración con el entorno natural, no solo se alinea con el perfil de los visitantes interesados en la

preservación del medio ambiente, sino que también ofrece experiencias inmersivas que resaltan la belleza y la biodiversidad de la región. Además, podría incluir actividades como caminatas guiadas y talleres sobre la flora y fauna local, maximizando el atractivo del terreno y enriqueciendo la experiencia del huésped.

## ***2.6 Análisis FODA y PORTER de la Ubicación***

### ***Amenazas***

El incremento desmedido del turismo puede poner en riesgo los ecosistemas y especies endémicas de Galápagos, afectando negativamente la biodiversidad y el atractivo de la región. Este fenómeno puede generar un impacto ambiental considerable, que, si no se regula adecuadamente, podría disminuir la calidad de la experiencia para los turistas y poner en peligro la sostenibilidad del destino a largo plazo. Además, la variabilidad climática, como los eventos climáticos extremos y las variaciones en el clima, puede afectar tanto a la infraestructura como a los patrones turísticos, dificultando el acceso a la isla y afectando la experiencia de los visitantes.

El riesgo de invasión de especies exóticas también representa una amenaza significativa, ya que la introducción de especies no nativas podría alterar el equilibrio ecológico y poner en peligro las especies endémicas que son clave para la biodiversidad de Galápagos. Otro factor que influye en la vulnerabilidad del sector es la inestabilidad económica global. Las fluctuaciones económicas a nivel mundial pueden afectar el flujo de turistas y las inversiones, impactando negativamente en la economía local y en los proyectos de desarrollo a largo plazo.

### ***Debilidades***

La infraestructura de Puerto Baquerizo Moreno, aunque ha mejorado en los últimos años, sigue estando limitada por su ubicación insular, lo que afecta la conectividad y el acceso a servicios y recursos esenciales para el desarrollo del sector turístico. Esta limitación también contribuye

a la desigualdad social, ya que existen áreas de la ciudad con acceso limitado a servicios y oportunidades, lo que genera disparidades entre los residentes. Además, durante la temporada alta de turismo, la ciudad enfrenta una presión significativa sobre sus recursos y servicios, lo que afecta la calidad de vida de los residentes y la experiencia de los turistas.

Un desafío importante también es el manejo de recursos hídricos, debido a la limitada disponibilidad de agua en la isla y la creciente demanda tanto de la población local como de los turistas. La gestión eficiente de este recurso es crucial para el bienestar de la comunidad y el mantenimiento de los estándares del turismo en la región.

### ***Fortalezas***

Puerto Baquerizo Moreno se beneficia de una ubicación estratégica en la isla San Cristóbal, una de las islas clave del Archipiélago de Galápagos. Esto le otorga una ventaja significativa en términos de turismo y comercio en la región, atrayendo tanto a turistas internacionales como a aquellos interesados en la biodiversidad única del archipiélago. La ciudad está rodeada por un entorno natural incomparable, lo que fortalece su atractivo como destino ecoturístico. La cercanía a parques nacionales como el Parque Nacional Galápagos refuerza aún más su oferta turística.

En los últimos años, Puerto Baquerizo Moreno ha mejorado significativamente su infraestructura, incluyendo servicios turísticos y básicos, lo que ha impulsado el crecimiento del turismo y ha facilitado una mayor calidad de vida para sus residentes. Además, como puerto principal de las islas, la ciudad juega un papel crucial en la economía local, siendo esencial para la llegada de suministros y turistas a las islas.

### ***Oportunidades***

La creciente demanda de turismo ecológico y sostenible ofrece a Puerto Baquerizo Moreno una gran oportunidad para desarrollar y promover prácticas de turismo responsable que

respeten el entorno único de Galápagos. El turismo sostenible no solo atrae a un segmento de mercado dispuesto a pagar por experiencias de alta calidad, sino que también permite la conservación de los recursos naturales para las futuras generaciones.

El desarrollo de infraestructura, como la expansión de carreteras y la mejora de los servicios básicos, puede estimular el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida de los residentes, creando un entorno más propicio para la inversión y la permanencia de los turistas. Invertir en la capacitación de la población local en áreas clave como conservación ambiental y turismo también puede tener un impacto positivo, mejorando tanto la sostenibilidad como la calidad del servicio en la ciudad.

Finalmente, hay oportunidades para implementar proyectos innovadores en conservación y educación ambiental, que no solo mejorarían la experiencia de los turistas, sino que también podrían servir como modelos para otras regiones. Estos proyectos contribuirían a la consolidación de Galápagos como un referente mundial en turismo sostenible y conservación.

## ***Análisis de Porter***

### ***Poder de Negociación de los Proveedores***

En Puerto Baquerizo Moreno, los proveedores tienen un poder de negociación variable. Entre los proveedores clave se incluyen las empresas de transporte, proveedores de alimentos y servicios, así como las empresas que gestionan tours y actividades recreativas. El poder de estos proveedores depende de la dependencia de los recursos naturales para las actividades turísticas, como la biodiversidad única de las Islas Galápagos. Algunos operadores especializados en ecoturismo pueden tener mayor poder de negociación debido a su control sobre experiencias exclusivas en el destino. Además, la creciente demanda por servicios responsables y sostenibles influye en las expectativas de los proveedores para ofrecer servicios de alta calidad que respeten el medio ambiente.

### ***Amenaza de Sustitutos***

Aunque las Islas Galápagos son conocidas por su biodiversidad única y su enfoque en la conservación, existen otros destinos alrededor del mundo que ofrecen experiencias similares en términos de ecoturismo y turismo de aventura. Estos destinos pueden representar opciones viables para los turistas que buscan experiencias naturales y sostenibles. La disponibilidad de estas alternativas aumenta la amenaza de sustitutos, ya que los turistas pueden optar por otros lugares si consideran que ofrecen experiencias comparables con precios o servicios más competitivos.

### ***Requerimientos Regulatorios***

Las regulaciones estrictas del Parque Nacional Galápagos actúan como barreras para la entrada de nuevos operadores turísticos. Los nuevos entrantes deben cumplir con rigurosas normativas ambientales y de conservación, que pueden resultar difíciles de superar debido a los altos estándares exigidos por las autoridades locales. Estas regulaciones, aunque protegen el entorno natural, dificultan que nuevos competidores se introduzcan en el mercado, restringiendo la oferta en comparación con otros destinos turísticos donde las barreras regulatorias pueden ser menos estrictas.

### ***Amenaza de Nuevos Competidores***

El sector turístico en las Islas Galápagos tiene barreras naturales moderadas para nuevos competidores, tales como la distancia geográfica y los altos costos asociados al transporte. Sin embargo, la creciente popularidad del archipiélago atrae a nuevos operadores turísticos que buscan capitalizar la demanda de ecoturismo. Aunque la infraestructura y la regulación son un desafío para nuevos entrantes, el mercado sigue siendo atractivo debido al alto valor del destino en términos de biodiversidad y ecoturismo, lo que podría incrementar la competencia en los próximos años.

### ***Poder de Negociación de los Consumidores***

El poder de negociación de los turistas es considerable debido a la disponibilidad de opciones alternativas tanto dentro como fuera de las Islas Galápagos. Los turistas pueden elegir entre diversas islas dentro del archipiélago que ofrecen servicios similares, lo que aumenta la competencia entre los operadores turísticos. Además, la creciente conciencia sobre la sostenibilidad y la conservación influye en las expectativas de los turistas, quienes buscan experiencias que minimicen el impacto ambiental. Las empresas del sector turístico deben adaptarse a estas expectativas para mantenerse competitivas y seguir atrayendo a clientes conscientes del medio ambiente.

### ***Rivalidad***

La rivalidad en el sector turístico de Puerto Baquerizo Moreno es considerable, ya que las empresas locales compiten por atraer a los mismos turistas, lo que genera una competencia feroz por ofrecer los mejores paquetes y experiencias. Esta rivalidad se extiende a otras islas del archipiélago, como Santa Cruz e Isabela, que también cuentan con atractivos turísticos similares. La competencia no solo se basa en precios, sino también en la calidad de las experiencias ofrecidas, como tours especializados, alojamiento sostenible y actividades de ecoturismo. La intensificación de esta rivalidad puede afectar las estrategias de precios y marketing de los operadores turísticos, quienes deben innovar constantemente para mantenerse relevantes en un mercado altamente competitivo.

## 2.7 Área del Mercado

<b>Competencia Directa (Por Ubicación y Servicios)</b>			
Nombre Comercial	Actividad / Modalidad	Clasificación	Categoría
HOTEL INDIGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	5 Estrellas
GOLDEN BAY SPA	ALOJAMIENTO	HOTEL	5 Estrellas
<b>Competencia Indirecta</b>			
Nombre Comercial	Actividad / Modalidad	Clasificación	Categoría
HOTEL GALAPAGOS CASA PLAYA MANN	ALOJAMIENTO	HOTEL	4 Estrellas
RESTAURANTE MICONIA	ALOJAMIENTO	HOTEL	4 Estrellas
HOTEL GALAPAGOS SUNSET	ALOJAMIENTO	HOTEL	4 Estrellas
KATARMA GALAPAGOS ARTISTIC & GREEN	ALOJAMIENTO	HOTEL	4 Estrellas

La competencia directa para tu hotel de 5 estrellas en Puerto Baquerizo Moreno está compuesta por el Hotel Indigo y el Golden Bay Spa. Ambos son hoteles de lujo que ofrecen una experiencia completa y de alta calidad, similar a la que planeas ofrecer. El Hotel Indigo, clasificado como un alojamiento de 5 estrellas, cuenta con servicios como piscina, restaurante, gimnasio, y espacios para eventos y conferencias, atrayendo a un mercado que busca un alojamiento de lujo y servicios exclusivos. Por otro lado, el Golden Bay Spa también se encuentra en la categoría de 5 estrellas y ofrece un spa, restaurante gourmet, y excursiones privadas, enfocándose en brindar una experiencia relajante y personalizada para los huéspedes. Estos dos hoteles compiten directamente contigo al dirigirse al mismo segmento de mercado, ofreciendo servicios completos y experiencias de alto nivel en la misma ubicación estratégica de Puerto Baquerizo Moreno. La competencia indirecta de tu hotel de 5 estrellas en Puerto Baquerizo Moreno incluye hoteles de 4 estrellas como Galápagos Casa Playa Mann, Restaurante Miconia, Galápagos Sunset, y Katarma Galápagos Artistic & Green Inn. Aunque estos no ofrecen el mismo nivel de lujo, sí compiten por clientes que buscan experiencias de calidad, buen servicio y comodidades atractivas. Casa Playa Mann y Galápagos Sunset destacan por su ubicación y vistas, Restaurante Miconia por su propuesta gastronómica, y Katarma por su enfoque artístico y ecológico. Estos hoteles podrían atraer a viajeros que buscan confort sin llegar al lujo de un 5 estrellas.

## ***2.8 Conclusión***

En este capítulo, hemos analizado diversos aspectos fundamentales que definen la situación actual y los desafíos a los que se enfrenta la ubicación de Galápagos como destino turístico. La provincia presenta una riqueza natural incomparable, lo que la posiciona como un destino clave para el ecoturismo y el turismo sostenible. Sin embargo, también enfrenta amenazas considerables, como el impacto del turismo masivo, la variabilidad climática y el riesgo de invasión de especies exóticas, que podrían poner en peligro su biodiversidad única. Las estrictas regulaciones y la infraestructura aislada presentan desafíos adicionales, pero también actúan como barreras protectoras para garantizar la conservación del entorno.

A pesar de estos obstáculos, las fortalezas de Galápagos, como su ubicación estratégica, el auge del turismo sostenible y las oportunidades de desarrollo en infraestructura y capacitación local, proporcionan un terreno fértil para el crecimiento económico y la consolidación del destino. Las islas tienen el potencial de convertirse en un referente global en prácticas de turismo responsable y conservación ambiental, siempre que se mantenga un equilibrio entre el crecimiento del sector y la protección de sus recursos naturales.

En cuanto al análisis competitivo, la amenaza de sustitutos y la rivalidad entre operadores turísticos son factores clave que inciden en la dinámica del mercado. Sin embargo, la regulación estricta y los altos costos asociados a la entrada al mercado limitan la competencia, lo que ofrece una oportunidad única para aquellos que apuesten por el ecoturismo de calidad y la sostenibilidad. Así, a través de una gestión responsable y un enfoque en la sostenibilidad, Galápagos puede seguir siendo un destino privilegiado, manteniendo su atractivo para los turistas conscientes del medio ambiente.

## **CAPÍTULO 3: CONCEPTO DEL HOTEL**

El concepto de Ocean Harmony nace con la visión de ofrecer una experiencia única e inmersiva que combine el lujo, la sostenibilidad y el bienestar, en un entorno privilegiado frente al mar. Este hotel boutique no solo busca ser un lugar de descanso, sino un refugio donde los huéspedes puedan experimentar una conexión profunda con la naturaleza, aprender sobre prácticas sostenibles y relajarse en un ambiente exclusivo y elegante.

El diseño y los servicios del hotel están cuidadosamente pensados para brindar experiencias sensoriales que van más allá de la simple estancia. Desde su arquitectura moderna y sostenible, hasta las actividades personalizadas, cada aspecto de Ocean Harmony ha sido concebido para ofrecer un refugio donde la armonía entre el ser humano y la naturaleza se refleje en cada detalle. Este capítulo explora los elementos fundamentales que definen el concepto del hotel, incluyendo su filosofía, valores y la experiencia que busca ofrecer a sus huéspedes.

### ***3.1 Acerca de Cayuga Collection***

#### ***3.1.1 ¿Quiénes son?***

Cayuga Collection es un grupo de hoteles boutique de lujo que ha sido pionero en la creación de experiencias hoteleras auténticas y sostenibles. Fundado con el propósito de ofrecer a los viajeros un refugio exclusivo donde la comodidad y el lujo se integran armoniosamente con el respeto por la naturaleza, Cayuga Collection ha logrado establecerse como un referente en el sector de la hospitalidad consciente. Cada uno de sus hoteles está ubicado en destinos únicos que promueven el contacto directo con el entorno natural, ya sea en la costa, la selva o en paisajes de montaña, asegurando que cada visita sea una vivencia inmersiva.

Lo que distingue a Cayuga Collection es su dedicación a la sostenibilidad en todos los niveles de operación, desde la construcción de sus propiedades hasta las actividades que ofrece a los huéspedes. La colección trabaja incansablemente para mantener el equilibrio entre el lujo y la responsabilidad ecológica, ofreciendo a los huéspedes experiencias inigualables que promueven el bienestar, la relajación y el aprendizaje sobre prácticas sostenibles.

En Ocean Harmony, se ha adoptado este modelo de hospitalidad consciente, integrando los valores de Cayuga Collection para crear un refugio que no solo sea un destino de lujo, sino también un compromiso con el medio ambiente y la comunidad local. Ocean Harmony se inspira en los principios que definen a Cayuga Collection, buscando ofrecer una experiencia de inmersión completa en la naturaleza, con un énfasis especial en el bienestar integral de los huéspedes.

### ***3.1.2 Valores y Principios de Cayuga Collection***

Los valores que guían a Cayuga Collection son principios fundamentales que reflejan su enfoque ético y responsable en la hospitalidad. Estos valores no solo están presentes en sus prácticas operativas, sino también en la filosofía detrás de cada experiencia que crean para sus huéspedes. Los principios fundamentales de la colección incluyen:

- **Sostenibilidad y Conservación Ambiental:** En el corazón de Cayuga Collection se encuentra un compromiso absoluto con la sostenibilidad. Este compromiso se materializa en prácticas operativas que minimizan el impacto ambiental, tales como la construcción de edificios con materiales ecológicos y de bajo impacto, el uso de energías renovables, y la implementación de sistemas de reciclaje y conservación de agua. Cada propiedad dentro de la colección trabaja con el objetivo de reducir su huella ecológica, adoptando medidas que favorecen tanto a la biodiversidad local como al bienestar de sus comunidades.

En el caso de Ocean Harmony, esta misma filosofía se lleva al siguiente nivel mediante un diseño arquitectónico que no solo respeta, sino que celebra su entorno costero, utilizando materiales que se integran naturalmente con el paisaje marino y el ecosistema circundante. Desde la elección de los proveedores hasta las decisiones operativas diarias, Ocean Harmony sigue los principios de Cayuga Collection para crear un ambiente de lujo que no compromete el futuro del planeta.

- **Empoderamiento de la Comunidad Local:** Cayuga Collection valora profundamente el papel de las comunidades locales en el éxito de sus hoteles, por lo que promueve la inclusión y el empoderamiento social y económico. Desde la contratación de personal local hasta el apoyo a iniciativas culturales y educativas, Cayuga Collection se asegura de que sus actividades beneficien a las personas que viven en las áreas cercanas a sus propiedades. Este enfoque no solo fortalece la economía local, sino que también enriquece la experiencia de los huéspedes, al brindarles una perspectiva auténtica y directa del destino.

Ocean Harmony sigue este principio a través de colaboraciones con artesanos, proveedores locales de alimentos y productos, y proyectos comunitarios que fomentan el desarrollo social y económico de la región de Galápagos. Además, los huéspedes de Ocean Harmony tienen la oportunidad de participar en actividades que promueven el aprendizaje sobre las tradiciones y la cultura local, enriqueciendo su estancia y contribuyendo al bienestar de la comunidad.

- **Bienestar Integral y Salud:** La salud y el bienestar de los huéspedes es una de las piedras angulares de Cayuga Collection. A través de spas que utilizan ingredientes naturales y terapias basadas en la tradición, así como gastronomía que prioriza los alimentos orgánicos y saludables, la colección busca que cada huésped no solo experimente el lujo, sino también una revitalización física y emocional.

En Ocean Harmony, el bienestar se extiende más allá de los servicios del spa, integrándose en la experiencia general del hotel. Los huéspedes pueden disfrutar de un gimnasio totalmente equipado, actividades de bienestar como yoga y meditación, y menús que priorizan ingredientes frescos, locales y orgánicos. Cada aspecto del hotel está diseñado para promover la relajación y el equilibrio, ofreciendo una experiencia holística que se alinea con los principios de Cayuga Collection.

- **Excepcional Calidad de Servicio:** En Cayuga Collection, la atención al detalle y la calidad del servicio son esenciales. Cada huésped es tratado de manera personalizada, con un enfoque en la comodidad y el disfrute de una experiencia única que supera sus expectativas. El personal está altamente capacitado para ofrecer un servicio impecable, creando una atmósfera de hospitalidad genuina y cordial.

En Ocean Harmony, esta dedicación al servicio se refleja en la atención personalizada que se ofrece a cada huésped. Desde el momento de la llegada, hasta la última despedida, el equipo de Ocean Harmony busca ofrecer experiencias memorables y únicas, adaptadas a las necesidades individuales de los visitantes.

### ***3.1.3 Personalidad y Atributos de Cayuga Collection***

La personalidad de Cayuga Collection es el reflejo de su filosofía integral de hospitalidad, marcada por un equilibrio perfecto entre lujo y responsabilidad ecológica. Cada propiedad dentro de la colección tiene una atmósfera que combina elegancia, serenidad y sofisticación, buscando crear un ambiente que permita a los huéspedes desconectar del estrés cotidiano y sumergirse en un entorno de paz y tranquilidad.

Los atributos que definen la personalidad de Cayuga Collection incluyen:

- **Elegancia Natural:** La colección es conocida por su capacidad de fusionar lujo y naturaleza de manera armoniosa. Sus propiedades están diseñadas para integrarse con el entorno natural, utilizando materiales autóctonos y sostenibles que resaltan la belleza del paisaje circundante, al tiempo que proporcionan una atmósfera de lujo discreto y sofisticado.

Ocean Harmony adopta esta misma estética, destacando por un diseño arquitectónico moderno y elegante que respeta la belleza del paisaje costero de Galápagos. La fachada del hotel se integra perfectamente con la naturaleza, utilizando materiales locales y sostenibles, mientras que los interiores ofrecen un confort contemporáneo con toques de lujo.

- **Conciencia Responsable:** La colección está comprometida con el uso de prácticas responsables que no solo benefician a los huéspedes, sino también al planeta y las comunidades cercanas. Esta responsabilidad se extiende a la selección de productos, la gestión de recursos y las actividades que se ofrecen, con un enfoque constante en la reducción del impacto ambiental.

Ocean Harmony es un ejemplo de este compromiso, con un diseño ecológico que maximiza la eficiencia energética y el uso de materiales sostenibles, y que promueve la educación sobre la conservación ambiental tanto para los huéspedes como para la comunidad.

- **Hospitalidad Personalizada:** La colección pone un énfasis significativo en crear experiencias únicas y personalizadas para cada huésped. Cada detalle, desde la decoración de las habitaciones hasta las actividades ofrecidas, está diseñado para responder a las preferencias individuales, garantizando una experiencia memorable y exclusiva.

En Ocean Harmony, este enfoque se traduce en un servicio altamente personalizado que se adapta a las necesidades y deseos de cada huésped. El equipo del hotel está disponible para

ayudar a crear itinerarios personalizados que incluyen actividades exclusivas y experiencias de bienestar adaptadas a cada viajero.

- **Innovación y Futuro Sostenible:** A pesar de su enfoque en el lujo, Cayuga Collection está a la vanguardia de la innovación en hospitalidad sostenible. La colección invierte en nuevas tecnologías que permiten mejorar la eficiencia energética, reducir la huella de carbono y ofrecer experiencias más ecológicas y conscientes.

Ocean Harmony, siguiendo esta visión, se compromete a ser un modelo de hotel sostenible en Galápagos, utilizando tecnología avanzada y soluciones ecológicas para asegurar que cada visita al hotel sea tanto un escape de lujo como un acto de responsabilidad hacia el medio ambiente.

### ***3.2 Misión y Visión de Ocean Harmony***

#### ***Misión de Ocean Harmony***

La misión de Ocean Harmony es proporcionar una experiencia de lujo única y consciente que combine la comodidad, el bienestar y el respeto por el medio ambiente. Nos comprometemos a ofrecer a nuestros huéspedes un refugio donde puedan desconectar del ajetreo de la vida cotidiana, sumergirse en la belleza natural de Galápagos y participar activamente en la conservación del entorno. A través de servicios personalizados, un diseño arquitectónico sostenible y una gastronomía enfocada en ingredientes locales y orgánicos, Ocean Harmony busca ofrecer una estancia que fomente el bienestar integral y el aprendizaje sobre prácticas responsables.

Nos inspiramos en la filosofía de Cayuga Collection, adoptando sus valores de sostenibilidad, servicio excepcional y autenticidad, para que nuestros huéspedes no solo disfruten de una experiencia de lujo, sino también contribuyan al cuidado de la biodiversidad local y la comunidad.

### *Visión de Ocean Harmony*

La visión de Ocean Harmony es ser un líder en hospitalidad sostenible en el destino de Galápagos, creando una experiencia que combine la elegancia, la relajación y el compromiso con el medio ambiente. Queremos ser el refugio elegido por viajeros conscientes que buscan una conexión profunda con la naturaleza, mientras disfrutan de un nivel de lujo que respeta y celebra el entorno.

A largo plazo, aspiramos a ampliar nuestra influencia en el sector hotelero sostenible, inspirando a otros a seguir nuestro ejemplo en la integración de prácticas responsables con una oferta de lujo sin compromisos. Ocean Harmony busca ser un ejemplo de cómo el turismo y la conservación del medio ambiente pueden coexistir armoniosamente, creando un impacto positivo tanto en la naturaleza como en las comunidades locales.

### *3.3 Personalidad y Atributos de Ocean Harmony*

La personalidad de Ocean Harmony está profundamente enraizada en la combinación de lujo accesible, sostenibilidad y bienestar. Es un lugar donde la tranquilidad y el confort se encuentran con un enfoque consciente hacia la naturaleza y la comunidad, creando una experiencia única de desconexión y renovación para los huéspedes. La atmósfera es sofisticada, pero cálida, invitando a cada visitante a relajarse y disfrutar de su entorno sin preocupaciones, sabiendo que cada aspecto de su estancia ha sido cuidadosamente diseñado para respetar el entorno natural de Galápagos.

#### *Atributos que definen la personalidad de Ocean Harmony*

- **Refugio de Lujo Consciente:** La combinación de lujo y sostenibilidad es un pilar fundamental de **Ocean Harmony**. Cada espacio está diseñado para ofrecer lo mejor en comodidad y elegancia, pero siempre manteniendo un compromiso claro con el respeto

por el medio ambiente. Las instalaciones, el servicio y las actividades están pensadas para ofrecer una experiencia de alta gama, mientras se minimiza el impacto ecológico.

- **Conexión con la Naturaleza:** El entorno de Ocean Harmony está en perfecta armonía con la naturaleza circundante. El diseño arquitectónico aprovecha la belleza natural de la isla, incorporando materiales locales y sostenibles que permiten que el hotel se integre completamente con el paisaje. Además, las actividades ofrecidas están diseñadas para promover la conexión directa con la biodiversidad única de Galápagos, como excursiones de ecoturismo, observación de fauna local y programas educativos sobre conservación.
- **Bienestar Integral:** Ocean Harmony ofrece mucho más que una estancia; proporciona una experiencia de bienestar completa que abarca desde el cuidado físico hasta el emocional. Con instalaciones como el spa, el gimnasio, áreas de meditación y actividades al aire libre, el hotel está diseñado para fomentar la relajación y el equilibrio. La gastronomía, cuidadosamente curada con productos orgánicos y locales, refuerza este enfoque de bienestar integral, ofreciendo platos que no solo son deliciosos, sino que también nutren el cuerpo y la mente.
- **Hospitalidad Personalizada:** Cada huésped de Ocean Harmony es tratado como único, con atención personalizada que responde a sus necesidades y deseos específicos. Desde el momento de la llegada hasta la despedida, el personal está capacitado para ofrecer un servicio que va más allá de las expectativas, anticipando las necesidades de cada visitante y adaptándose a sus preferencias para crear una experiencia memorable y única.
- **Compromiso con la Sostenibilidad:** La sostenibilidad no es solo una práctica operativa en Ocean Harmony, sino una filosofía que impregna cada aspecto de la

operación del hotel. Desde el diseño arquitectónico hasta las decisiones diarias de gestión, el compromiso con la reducción de la huella de carbono, el uso de recursos renovables y el reciclaje se refleja en todos los niveles. Ocean Harmony se enorgullece de ser un hotel que no solo cuida a sus huéspedes, sino también al planeta.

- **Innovación y Educación:** Ocean Harmony se distingue por su enfoque innovador en la hospitalidad sostenible. Además de implementar tecnologías avanzadas en eficiencia energética y sostenibilidad, el hotel busca educar a sus huéspedes sobre la importancia de la conservación y la sostenibilidad. A través de actividades interactivas, talleres y charlas con expertos locales, Ocean Harmony ofrece a sus huéspedes la oportunidad de aprender y participar en prácticas ecológicas, fomentando una experiencia enriquecedora y transformadora.

Ocean Harmony se define por su capacidad para ofrecer una experiencia lujosa sin comprometer la responsabilidad social y ambiental. Su personalidad refleja la armonía entre el confort exclusivo y el respeto por el medio ambiente, creando un espacio donde cada huésped puede relajarse, aprender y contribuir a la preservación de uno de los ecosistemas más especiales del mundo.

### ***3.4 Manifiesto***

#### ***3.4.1 Concepto***

En Ocean Harmony, redefinimos el lujo a través de un enfoque sustentable que une la sofisticación con la conservación del medio ambiente. Nuestro concepto de lujo sustentable nace de la creencia de que lo verdaderamente valioso es aquello que perdura, tanto en términos de bienestar personal como de respeto por la naturaleza.

Ubicado en las islas Galápagos, un paraíso único en el mundo, nuestro hotel ofrece una experiencia exclusiva en la que los huéspedes no solo disfrutan de las maravillas naturales del

archipiélago, sino que también se convierten en parte activa de su protección. Ocean Harmony no es solo un refugio de lujo, sino un espacio donde cada detalle ha sido pensado para preservar el entorno mientras se proporciona una estancia inigualable en términos de confort y exclusividad.

Ocean Harmony es una invitación a vivir el lujo desde una perspectiva más profunda: uno que honra la naturaleza, promueve la sostenibilidad y asegura que cada experiencia contribuye al bienestar del planeta. Con un diseño arquitectónico que respeta el paisaje, una oferta gastronómica basada en productos orgánicos y locales, y actividades pensadas para minimizar el impacto ambiental, cada estancia en Ocean Harmony es un paso hacia un futuro más consciente y armonioso.

### ***3.4.2 Propuesta de Valor y Promesa de Servicio***

#### ***Propuesta de Valor:***

En Ocean Harmony, hemos creado un entorno donde la excelencia en el servicio y la sofisticación se encuentran con un firme compromiso por la sostenibilidad. Nuestro lujo sustentable se articula a través de:

- **Diseño y Arquitectura Respetuosa con el Medio Ambiente:** Los espacios de Ocean Harmony son el reflejo de un diseño que no solo busca la estética, sino también la eficiencia energética y el respeto por la biodiversidad local. Usamos materiales ecológicos, tecnologías de energía renovable y un diseño que se integra armónicamente con el paisaje natural.
- **Gastronomía Local y Orgánica:** Nuestra oferta gastronómica es un homenaje a la biodiversidad de las Islas Galápagos. Los productos que servimos son locales y orgánicos, seleccionados con el máximo cuidado para ofrecer lo mejor de la tierra y el

mar, mientras apoyamos a las comunidades locales y fomentamos prácticas agrícolas responsables.

- **Experiencias Exclusivas y Conscientes:** Las actividades en Ocean Harmony permiten a los huéspedes explorar el ecosistema único de Galápagos sin dejar una huella negativa. Desde excursiones guiadas por la naturaleza hasta actividades acuáticas responsables, cada experiencia está diseñada para ser tanto educativa como enriquecedora.

### ***Promesa de Servicio:***

Nuestro compromiso en Ocean Harmony es brindar un servicio de lujo que no solo se adapte a las expectativas de nuestros huéspedes, sino que también esté alineado con su deseo de contribuir al bienestar del planeta. Cada detalle de la experiencia está pensado para ofrecer un confort excepcional, mientras garantizamos que nuestras prácticas empresariales sean responsables y sostenibles. Al elegir Ocean Harmony, nuestros huéspedes no solo viven una experiencia de lujo, sino que también se convierten en aliados en la conservación de uno de los ecosistemas más impresionantes del mundo.

### ***3.5 Manual de Marca***

El Manual de Marca de Ocean Harmony refleja la fusión perfecta entre lujo y sostenibilidad. Cada elemento visual de la marca ha sido cuidadosamente diseñado para transmitir una imagen de elegancia y conciencia ecológica.

#### ***Elementos clave del Manual de Marca:***

1. **Logotipo:** El logotipo de Ocean Harmony incorpora una tortuga como símbolo central, un emblema de longevidad, conexión con la naturaleza y preservación de las especies. La tortuga está representada de manera estilizada, con líneas suaves y orgánicas que

evocan tanto la fluidez del mar como la armonía del entorno natural. Esta figura simboliza el compromiso con la protección de la fauna local y la sostenibilidad.

2. **Colores Corporativos:** Los tonos predominantes son verde olivo y azul océano, que no solo reflejan el entorno natural de Galápagos, sino también la frescura y el equilibrio entre la tierra y el mar. El uso de detalles dorados o plateados en los acentos del logo y otros elementos gráficos agrega un toque de exclusividad y sofisticación, equilibrando la estética natural con la distinción propia del lujo.
3. **Tipografía:** Se utiliza una tipografía elegante y moderna, sin perder la simplicidad que caracteriza a Ocean Harmony. Las fuentes son limpias, sofisticadas y fácilmente legibles, con una combinación de serifas finas y modernas para evocar lujo sin ser ostentoso.
4. **Imágenes y Estilo Visual:** Las imágenes deben centrarse en la belleza natural de Galápagos, utilizando colores vibrantes y composiciones que capturen la tranquilidad y la pureza del entorno. Las fotografías mostrarán tanto el hotel como las experiencias ecológicas, combinando la naturaleza con la exclusividad y el confort.
5. **Tono de Comunicación:** El tono de la marca es sutil, sofisticado y respetuoso, destacando la conexión entre el lujo y la sostenibilidad. Las comunicaciones reflejan el compromiso con el medio ambiente de forma que resalta la belleza de las islas sin sobrecargar el mensaje, ofreciendo a los huéspedes un sentido de pertenencia a una comunidad que valora tanto el lujo como la naturaleza.

### ***3.6 Segmentación de Mercado***

Ocean Harmony se orienta a un público selecto que busca no solo lujo, sino también experiencias únicas y memorables en un entorno natural espectacular. Los segmentos clave incluyen:

#### *Lunas de Miel*

Las parejas que celebran su luna de miel buscan un destino exclusivo que combine romance, privacidad y belleza natural. Ocean Harmony ofrece el lugar perfecto para este tipo de celebración, brindando experiencias personalizadas en un entorno íntimo y espectacular. Desde cenas privadas junto al mar hasta actividades exclusivas que conectan a los recién casados con la naturaleza, cada detalle está diseñado para crear recuerdos inolvidables mientras se disfruta del lujo consciente.

#### *Celebraciones Especiales*

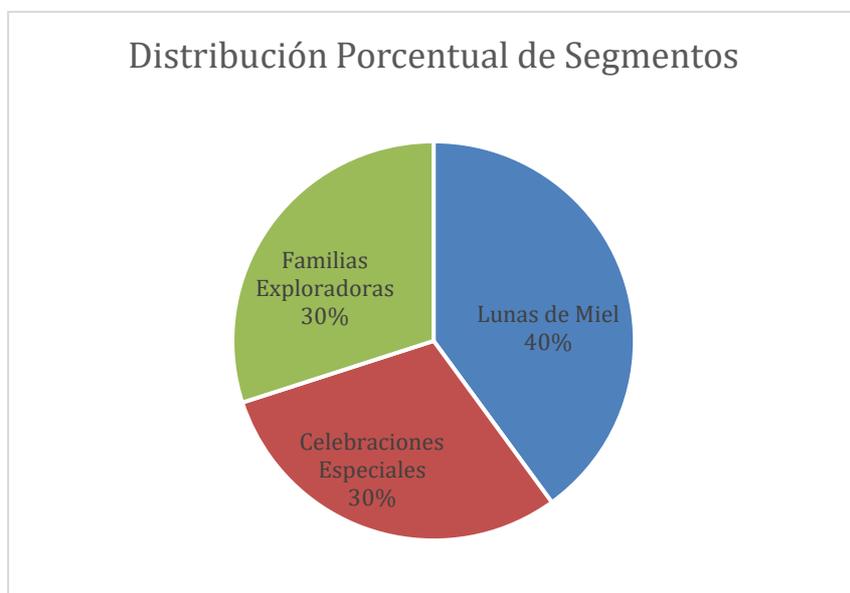
Las personas que buscan celebrar momentos importantes en sus vidas, como aniversarios, compromisos o logros especiales, encontrarán en Ocean Harmony el entorno ideal para hacerlo. El lujo se entrelaza con la sostenibilidad, creando una experiencia única para aquellos que desean festejar de manera responsable. Con espacios exclusivos, atención personalizada y actividades que destacan lo mejor de las Islas Galápagos, nuestras celebraciones son una fusión perfecta de elegancia, emoción y conciencia ecológica.

#### *Familias Exploradoras*

Las familias que buscan aventuras únicas en destinos naturales descubrirán en Ocean Harmony el equilibrio perfecto entre exploración, confort y educación. Con actividades diseñadas para explorar la biodiversidad de Galápagos de manera responsable y educativa, las familias podrán disfrutar de una experiencia enriquecedora, donde el lujo y la sostenibilidad se combinan para ofrecer lo mejor de la naturaleza y el confort. El hotel ofrece servicios que facilitan la estancia

de familias, garantizando que tanto los niños como los adultos se sientan cómodos y emocionados por las aventuras que les esperan.

### 3.6.1 Distribución Porcentual



La distribución de mercado de **Ocean Harmony** se organiza según la relevancia y demanda de cada segmento de clientes. Con base en nuestra propuesta y los servicios que ofrecemos, se ha determinado la siguiente distribución porcentual:

**Lunas de Miel:** Las parejas en luna de miel constituyen el segmento más grande, atraídas por la exclusividad, la privacidad y las experiencias románticas personalizadas que ofrecemos.

**Ocean Harmony** se posiciona como el destino ideal para este tipo de celebraciones, gracias a su entorno natural único y servicios diseñados para crear recuerdos inolvidables.

- **Celebraciones Especiales (30%):** Las celebraciones de aniversarios, compromisos o eventos significativos también ocupan una parte importante del mercado. Los clientes que celebran ocasiones especiales en **Ocean Harmony** buscan un lugar exclusivo y elegante para compartir momentos importantes, con servicios de alta calidad y atención

personalizada. Este segmento está en constante crecimiento debido a la tendencia de celebrar eventos importantes en destinos sostenibles y lujosos.

- **Familias Exploradoras(30%):** Las familias que desean vivir aventuras y explorar la biodiversidad de las Islas Galápagos constituyen otro segmento clave. Este grupo valora la educación ecológica, las experiencias al aire libre y el confort familiar, lo que hace que **Ocean Harmony** sea el destino perfecto para ellos. Ofrecemos actividades adaptadas a todas las edades, desde exploraciones guiadas hasta espacios seguros y cómodos para las familias.

### *3.6.2 Atributos Diferenciales Frente a la Competencia*

1. **Lunas de Miel:** Para las parejas que celebran su luna de miel, **Ocean Harmony** se diferencia al ofrecer un enfoque completamente **personalizado** para esta ocasión tan especial. El lujo aquí no es solo en el alojamiento, sino en cada detalle que hace la experiencia única y romántica.

#### **Atributos diferenciadores para Lunas de Miel:**

- **Privacidad total:** Ofrecemos **suites privadas** con vistas panorámicas al mar y servicios exclusivos que garantizan una experiencia íntima.
- **Experiencias románticas personalizadas:** Desde **cenar privadas** en la playa, hasta actividades románticas como paseos en bote al atardecer o masajes para parejas en el spa.
- **Atención exclusiva:** Un nivel de atención al cliente que se adapta a las necesidades de la pareja, desde la llegada hasta el último detalle del viaje, garantizando que cada momento sea memorable.

2. **Celebraciones Especiales:** Este segmento busca un lugar lujoso para celebrar momentos significativos como aniversarios, compromisos o logros especiales. **Ocean Harmony** destaca por ofrecer un servicio completamente **personalizado y exclusivo** para hacer que cada celebración sea aún más especial, sin perder de vista la sostenibilidad y el respeto por el entorno natural.

**Atributos diferenciadores para Celebraciones Especiales:**

- **Experiencias temáticas:** Organizamos **celebraciones personalizadas** según los intereses y deseos de los clientes, como cenas exclusivas, actividades sorpresa o decoraciones temáticas para bodas y aniversarios.
  - **Ambientes íntimos:** Proporcionamos **espacios privados y elegantes**, como jardines o terrazas con vistas impresionantes, ideales para eventos íntimos con amigos y familiares cercanos.
  - **Servicio de alta gama:** Desde la planificación de eventos hasta la ejecución, el personal de **Ocean Harmony** está preparado para ofrecer una experiencia de lujo, con atención detallada a cada aspecto de la celebración.
3. **Familias Exploradoras:** Las familias que buscan un destino para **explorar la naturaleza** y aprender sobre la biodiversidad de Galápagos se benefician de los servicios que permiten a todos los miembros disfrutar de una experiencia única y educativa. **Ocean Harmony** no solo ofrece lujo, sino también una **experiencia de ecoturismo responsable**, pensada para conectar a las familias con el entorno.

**Atributos diferenciadores para Familias Exploradoras:**

- **Actividades educativas y divertidas:** Ofrecemos **excursiones guiadas**, actividades de ecoturismo como el snorkeling, observación de fauna y talleres

sobre la conservación de las Islas Galápagos. Todo adaptado a las diferentes edades y niveles de conocimiento.

- **Comodidad para familias:** Las **habitaciones familiares** están equipadas para garantizar la comodidad de todos los miembros, con espacios interconectados y servicios como cunas, menús familiares y actividades para niños.
- **Enfoque en la exploración segura:** Diseñamos actividades y rutas de exploración que permiten a las familias disfrutar de la naturaleza de manera segura, guiada por expertos locales en biodiversidad.

### *3.6.3 Perfil del Cliente y Personalidad*

**Ocean Harmony** se enfoca en tres segmentos clave de mercado: **Lunas de Miel**, **Celebraciones Especiales**, y **Familias Exploradoras**. Cada segmento tiene un perfil distinto y características específicas que guían su comportamiento y expectativas, lo que nos permite crear una oferta única adaptada a cada uno de ellos.

#### **1. Lunas de Miel**

**Perfil:** Este segmento está compuesto por parejas jóvenes, adultas y maduras que buscan una experiencia exclusiva, íntima y memorable para celebrar su unión. Estas parejas provienen de mercados internacionales, principalmente de América del Norte, Europa y Asia. Buscan destinos tranquilos y exclusivos donde puedan desconectar, disfrutar del lujo y vivir una experiencia única de romance y relajación.

**Personalidad:** Las parejas en luna de miel suelen valorar la exclusividad, la privacidad y los momentos especiales. Buscan una experiencia que se ajuste a sus deseos, desde una cena íntima hasta una actividad personalizada, y se sienten atraídos por un entorno natural que favorezca

su desconexión y bienestar. Buscan recuerdos memorables y servicios que les hagan sentir únicos, como opciones románticas, relajantes y tranquilas.

## **2. Celebraciones Especiales**

**Perfil:** Este segmento está compuesto por personas o grupos que desean celebrar momentos importantes como aniversarios, cumpleaños, compromisos o eventos familiares. En su mayoría, buscan destinos sofisticados y exclusivos, donde puedan disfrutar de una experiencia personalizada para conmemorar su ocasión especial en un ambiente de lujo y distinción.

**Personalidad:** Las personas que celebran eventos especiales buscan la perfección en cada detalle de su experiencia. Prefieren lugares que ofrezcan una combinación de elegancia y personalización, con servicios diseñados para hacer que sus celebraciones sean únicas e inolvidables. Este segmento valora tanto la calidad como la atención al detalle, queriendo que cada momento de su celebración sea único y especial.

## **3. Familias Exploradoras**

**Perfil:** Las **Familias Exploradoras** están compuestas por familias de clase media-alta a alta que buscan una experiencia única de ecoturismo y aventura en un entorno natural, como las Islas Galápagos. Estos clientes valoran la educación ambiental y la interacción con la naturaleza, buscando actividades que no solo les permitan disfrutar de su tiempo en familia, sino también aprender y explorar el mundo que les rodea.

**Personalidad:** Este perfil de cliente es activo, curioso y comprometido con el aprendizaje y la sostenibilidad. Las familias exploradoras prefieren destinos que les ofrezcan una mezcla de aventura, confort y enseñanza. Les atraen los viajes responsables que permiten a sus hijos conectarse con el entorno natural mientras aprenden sobre la biodiversidad. Este segmento

valora tanto la comodidad como la oportunidad de involucrarse en actividades que fomenten el aprendizaje y el desarrollo personal de toda la familia.

### ***3.6.4 Comportamiento del Consumidor***

Los consumidores de **Ocean Harmony** tienden a ser personas conscientes y bien informadas, con una creciente preocupación por el impacto ambiental de sus decisiones de compra, así como una fuerte inclinación hacia la personalización y la exclusividad. A continuación, detallamos los principales comportamientos de estos consumidores:

#### **1. Búsqueda de Exclusividad y Personalización**

Los huéspedes de **Ocean Harmony** valoran profundamente la exclusividad y la personalización de sus experiencias. En particular, las parejas en luna de miel y quienes celebran ocasiones especiales esperan que cada detalle de su estancia esté hecho a medida, desde la oferta gastronómica hasta las actividades propuestas. Buscan un nivel de atención personalizado que haga que se sientan especiales y únicos, algo que se adapta perfectamente a sus gustos y deseos individuales.

#### **2. Conciencia y Responsabilidad Ambiental**

Una de las tendencias más importantes entre los consumidores de **Ocean Harmony** es el aumento de la **conciencia ecológica**. Los huéspedes están más informados y preocupados por la sostenibilidad, buscando destinos y hoteles que ofrezcan prácticas responsables. Las **Familias Exploradoras**, en particular, valoran la oportunidad de participar en actividades que promuevan la **conservación del medio ambiente** y el ecoturismo, y se sienten atraídos por nuestra ubicación en Galápagos, un lugar que simboliza la biodiversidad y la preservación ecológica.

#### **3. Valoración de la Experiencia sobre el Producto**

En lugar de centrarse solo en el lujo físico, los huéspedes de **Ocean Harmony** buscan experiencias que transformen su estancia. Ya sea una **luna de miel**, un evento especial o una aventura en familia, los huéspedes valoran la experiencia vivida más que el producto en sí. La personalización, el contacto con la naturaleza y las vivencias únicas son elementos esenciales para ellos.

#### **4. Dependencia de Recomendaciones y Reseñas**

El consumidor actual se ve influido por **reseñas en línea** y **recomendaciones personales**. La **opinión de otros clientes** en plataformas como **TripAdvisor** o redes sociales como **Instagram** tiene un impacto significativo en sus decisiones de reserva. Los huéspedes de **Ocean Harmony** confían en las experiencias previas de otros viajeros para asegurarse de que recibirán el servicio que esperan.

##### ***3.6.5 Beneficios Emocionales y Funcionales para Nuestro Huésped***

Los beneficios que los huéspedes experimentan en **Ocean Harmony** se pueden dividir en dos áreas clave: los **beneficios emocionales** y los **funcionales**, que están diseñados para satisfacer tanto sus necesidades físicas como psicológicas.

#### **1. Beneficios Emocionales**

- **Exclusividad y Personalización:** Los huéspedes se sienten **únicos** y **especiales** debido a los servicios personalizados que ofrecemos. Ya sea un masaje relajante en la suite, una cena privada en la terraza o una excursión adaptada a sus intereses, la experiencia en **Ocean Harmony** está completamente ajustada a sus deseos y expectativas.
- **Conexión con la Naturaleza:** La belleza y biodiversidad de las Islas Galápagos crean un vínculo profundo entre los huéspedes y el entorno natural. Esta conexión genera un

**sentimiento de paz, de admiración y responsabilidad**, especialmente en el segmento de **Familias Exploradoras**, que aprenden sobre la conservación y el ecoturismo mientras disfrutan de un entorno único.

- **Relajación y Renovación:** Los huéspedes experimentan una profunda **renovación física y mental**. Ya sea disfrutando de un tratamiento de spa, participando en actividades de bienestar o simplemente descansando en su habitación, cada aspecto de su estancia está diseñado para mejorar su bienestar general.

## 2. Beneficios Funcionales

- **Comodidad y Confort de Alto Nivel:** Las habitaciones y las instalaciones de **Ocean Harmony** están pensadas para proporcionar un **alto nivel de comodidad y lujo**, con tecnología avanzada y materiales de la más alta calidad. Los huéspedes disfrutan de una estancia confortable con todos los servicios que esperaban, como camas de lujo, baño de diseño y espacio personal.
- **Actividades Personalizadas:** Las **Familias Exploradoras** y otros huéspedes pueden elegir entre una amplia variedad de actividades personalizadas, desde tours ecológicos hasta experiencias culinarias o educativas, todo ajustado a sus preferencias y necesidades. Este enfoque asegura que cada día en el hotel esté lleno de nuevas experiencias.
- **Sostenibilidad y Compromiso Ambiental:** Los huéspedes se sienten **tranquilos** al saber que están contribuyendo a la conservación del medio ambiente mediante su elección de hospedarse en un lugar que apoya la sostenibilidad. Pueden disfrutar de su estancia sin preocupaciones, sabiendo que el hotel ha adoptado prácticas ecológicas responsables.

### ***3.7 Diferenciadores de Nuestro Hotel***

**Ocean Harmony** se distingue por una experiencia integral que va más allá del lujo tradicional, enfocado en brindar a nuestros huéspedes una conexión profunda con la naturaleza, el bienestar y la sostenibilidad. Los pilares de nuestro hotel —**Conectar, Experimentar, Aprender y Relajarse**— guían nuestra oferta, haciendo que cada estancia sea única y memorable. A continuación, los diferenciadores clave:

#### **1. Conectar con la Naturaleza y la Cultura Local**

- En **Ocean Harmony**, fomentamos una conexión auténtica con el entorno natural de las **Islas Galápagos**. Nuestra ubicación privilegiada permite a los huéspedes vivir experiencias que los vinculan directamente con la biodiversidad local y las comunidades autóctonas. A través de actividades ecológicas y de inmersión cultural, los huéspedes pueden disfrutar de la belleza natural de las islas, mientras apoyan prácticas de conservación y respeto por la tradición local. Este enfoque de **ecoturismo responsable** no solo permite una conexión única con el paisaje, sino que también sensibiliza sobre la importancia de proteger este paraíso.

#### **2. Experimentar Aventuras Personalizadas**

- **Ocean Harmony** ofrece una **experiencia de lujo** que va más allá de la simple estancia. Aquí, cada huésped tiene la oportunidad de experimentar actividades personalizadas que van desde la exploración submarina hasta rutas de senderismo por islas vírgenes, todo diseñado para conectar al visitante con la naturaleza de una forma enriquecedora. Ya sea a través de un recorrido en kayak por las costas o una inmersión en el mundo marino, cada experiencia está

pensada para desafiar, sorprender y fascinar, mientras se mantiene un compromiso con la sostenibilidad y la conservación del entorno.

### 3. **Aprender y Crecer en un Entorno Educativo y Responsable**

- El aprendizaje está en el corazón de **Ocean Harmony**. Nuestros huéspedes, especialmente las **Familias Exploradoras**, tienen acceso a programas educativos sobre la biodiversidad local, la importancia de la conservación y las prácticas sostenibles. Ofrecemos talleres y actividades interactivas que enseñan a los participantes cómo contribuir activamente a la protección del medio ambiente y el ecosistema de las Islas Galápagos. Además, nuestros visitantes pueden aprender sobre la gastronomía local, participando en clases de cocina que destacan ingredientes orgánicos y sostenibles, promoviendo un consumo responsable.

### 4. **Relajarse en un Refugio de Bienestar Holístico**

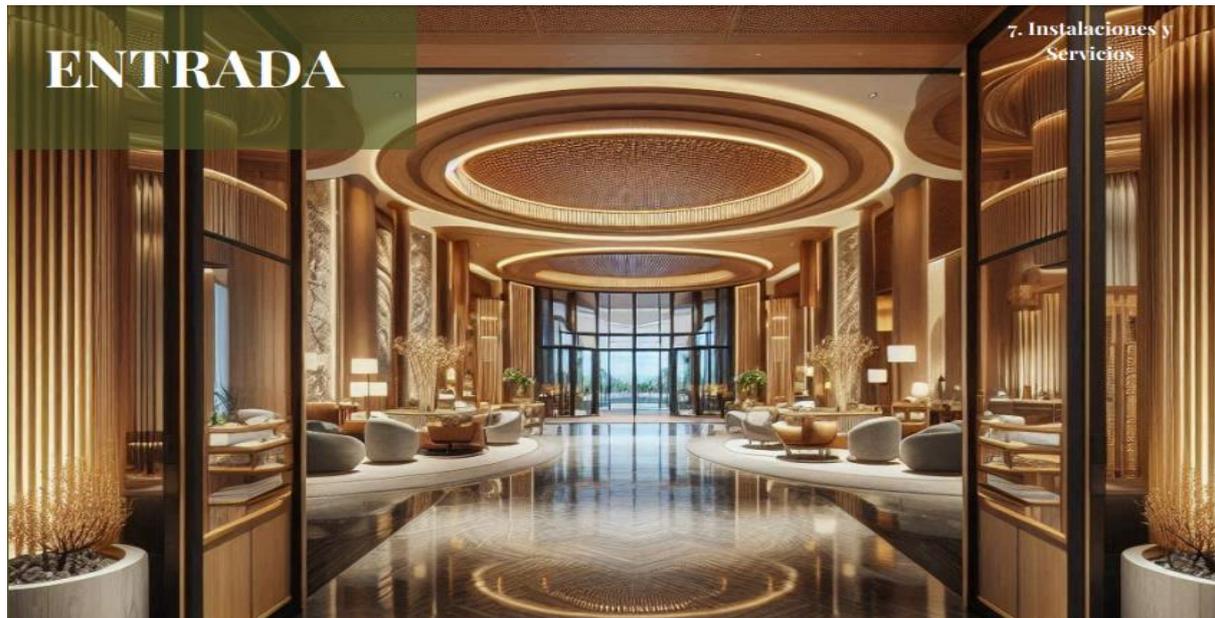
- El concepto de relajación en **Ocean Harmony** va más allá del descanso físico. Nuestro enfoque integral del bienestar promueve la relajación mental, emocional y espiritual. Con un **spa de clase mundial** que utiliza productos naturales y orgánicos, espacios para meditación, yoga y una oferta gastronómica saludable, ofrecemos a nuestros huéspedes el espacio perfecto para recuperar el equilibrio y renovarse. Además, la sostenibilidad también forma parte de nuestro enfoque de bienestar, utilizando tratamientos ecológicos que se alinean con los principios de cuidado del medio ambiente.

### 5. **Un Lujo Sostenible que Respeta el Entorno**

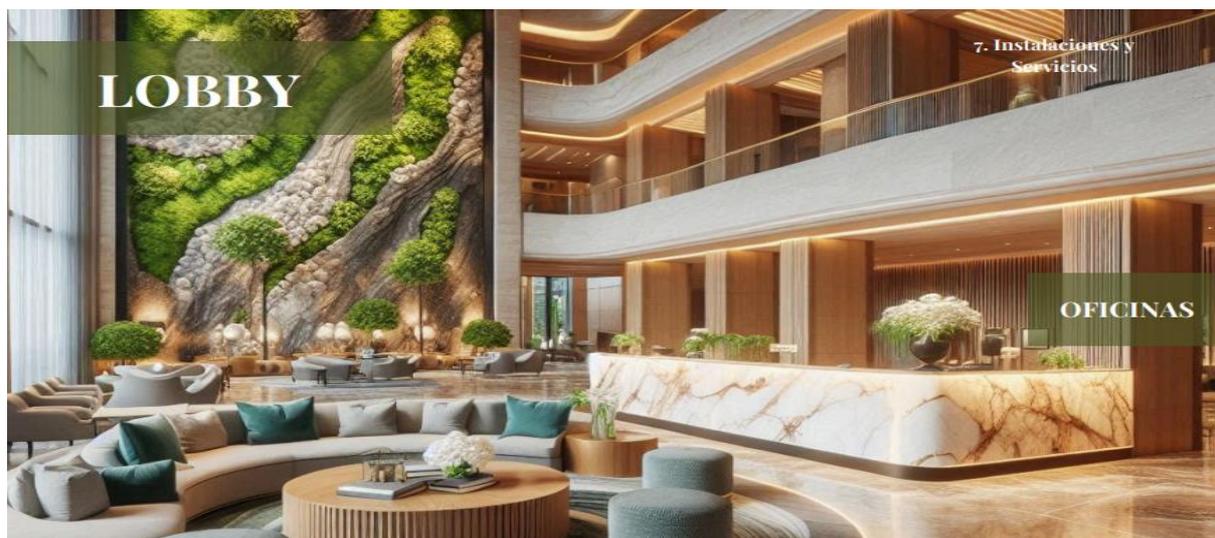
- **Ocean Harmony** redefine el lujo mediante un compromiso total con la sostenibilidad. Cada detalle del hotel, desde su arquitectura hasta sus operaciones diarias, está diseñado para minimizar el impacto ambiental. Usamos materiales de construcción reciclados y locales, implementamos tecnologías de energía limpia, y promovemos prácticas de gestión eficiente de recursos como el reciclaje de agua y la reducción de residuos. Este enfoque asegura que nuestros huéspedes puedan disfrutar de una experiencia de lujo, sabiendo que están contribuyendo a la preservación de las islas y el medio ambiente.

En resumen, Ocean Harmony es más que un destino de lujo: es un lugar donde los huéspedes pueden conectar con la naturaleza, experimentar aventuras únicas, aprender sobre la conservación y la cultura local, y relajarse en un entorno que promueve el bienestar integral y la sustentabilidad. Este enfoque nos diferencia y nos posiciona como una opción única para aquellos que buscan una experiencia que equilibre el lujo con el respeto por el medio ambiente.

## CAPÍTULO 4: INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL HOTEL



El diseño y los servicios de *Ocean Harmony by Cayuga Collection* están cuidadosamente pensados para ofrecer una experiencia de lujo sostenible que integre la comodidad moderna con el respeto por el entorno natural de las Islas Galápagos. El enfoque en la sostenibilidad y la autenticidad es evidente en cada rincón del hotel, que busca satisfacer las expectativas de huéspedes exigentes, como parejas en celebraciones especiales, familias exploradoras y viajeros interesados en experiencias responsables.



## *Planta Baja: Áreas de Bienvenida y Servicios Comunes*

### *Recepción y Lobby*

- El lobby, diseñado con materiales locales como piedra volcánica y madera de cedrela, combina estética y funcionalidad para dar la bienvenida a los huéspedes en un ambiente que refleja la esencia natural de Galápagos.
- Incluye áreas de descanso con mobiliario cómodo y decoraciones inspiradas en la biodiversidad de la región, como detalles artísticos que representan especies endémicas.
- El servicio de recepción está equipado con tecnología sostenible, como sistemas de registro digital para reducir el uso de papel.



### *Restaurante: Harmony Bites*

- **Capacidad:** 30 comensales.
- **Concepto culinario:** Un menú basado en productos frescos y locales que destaca por la calidad de los ingredientes y las recetas inspiradas en la cultura ecuatoriana y la biodiversidad de Galápagos.

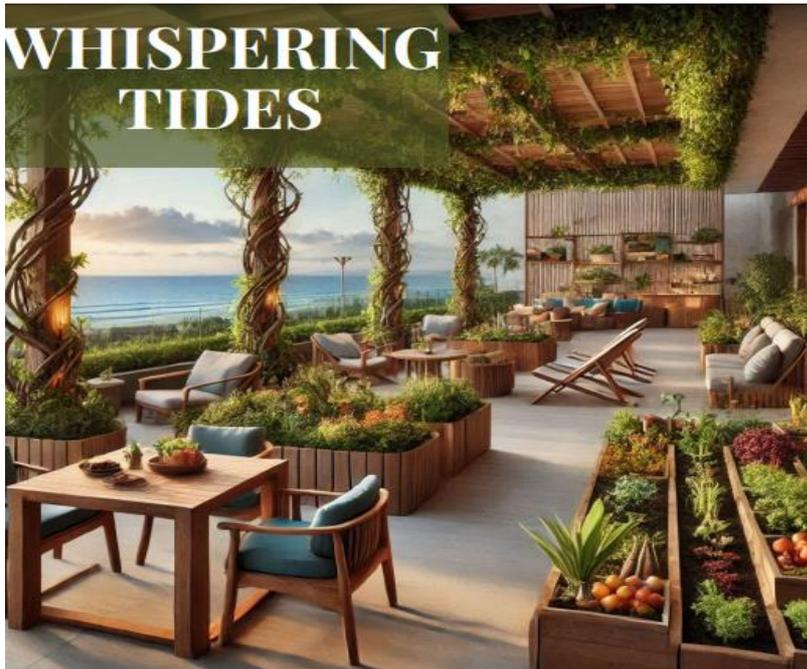
- El restaurante participa en el programa *Dock to Dish*, que garantiza pescado fresco capturado de manera sostenible y otros ingredientes obtenidos directamente de fincas locales, como *Finca Doña Chobe* y *Las Merceditas*.
- **Cheque promedio:** \$35 por persona, lo que lo posiciona como una experiencia gastronómica accesible para el segmento de lujo.

### ***Cocina y Áreas de Preparación***

- Un espacio completamente equipado con tecnología moderna para la preparación de alimentos.
- Diseñada para fomentar la eficiencia operativa y el cumplimiento de estándares de sostenibilidad, incluyendo estaciones para el manejo responsable de residuos orgánicos que luego son utilizados en el compostaje.

### ***Oficinas Administrativas y Operativas***

- Espacios dedicados al personal administrativo, como gerencia, ventas, recursos humanos y coordinación operativa.
- Estas oficinas están diseñadas para fomentar la productividad, la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad del hotel.



### *Bar Terraza: Whispering Tides*

- **Capacidad:** 20 personas.
- **Concepto:** Este bar exclusivo ofrece una experiencia única con cócteles elaborados con ingredientes locales, como frutas tropicales y hierbas endémicas.
- **Cheque promedio:** \$20 por persona.
- El diseño del bar permite disfrutar de vistas panorámicas al océano, creando un ambiente ideal para relajarse al atardecer.

### *Lounge y Áreas de Descanso*

- Espacios diseñados para relajarse y socializar, equipados con mobiliario cómodo y decoraciones inspiradas en el entorno marino.
- Ofrecen un ambiente tranquilo con vistas privilegiadas que refuerzan la conexión de los huéspedes con la naturaleza.

### ***Huerto Hidropónico***

- El huerto hidropónico de la terraza es una pieza central del compromiso sostenible del hotel. Cultiva vegetales frescos como tomates cherry y lechugas, que son utilizados en el restaurante y en actividades interactivas para los huéspedes.
- Se ofrecen recorridos guiados donde los visitantes pueden aprender sobre técnicas de agricultura sostenible y seleccionar ingredientes para sus comidas.



### ***Sea Essence Spa***

- Un espacio de bienestar diseñado para ofrecer tratamientos de relajación y belleza utilizando productos orgánicos y locales.
- El spa cuenta con cabinas privadas y un diseño que promueve la conexión con la naturaleza, ofreciendo vistas al entorno mientras los huéspedes disfrutan de sus tratamientos.



### *Habitaciones*

El hotel cuenta con 35 habitaciones distribuidas en dos pisos, diseñadas para ofrecer confort, privacidad y vistas únicas del entorno natural de Galápagos.

#### 1. **Sea Breeze Rooms**

- **Cantidad:** 22 habitaciones.
- **Tamaño:** 30 m<sup>2</sup>.
- **Características:** Estas habitaciones incluyen balcones privados con vistas parciales al océano y a la vegetación circundante, decoradas con tonos neutros y materiales locales.
- **Tarifas:** Desde \$379 por noche.

#### 2. **Ocean Crest Rooms**

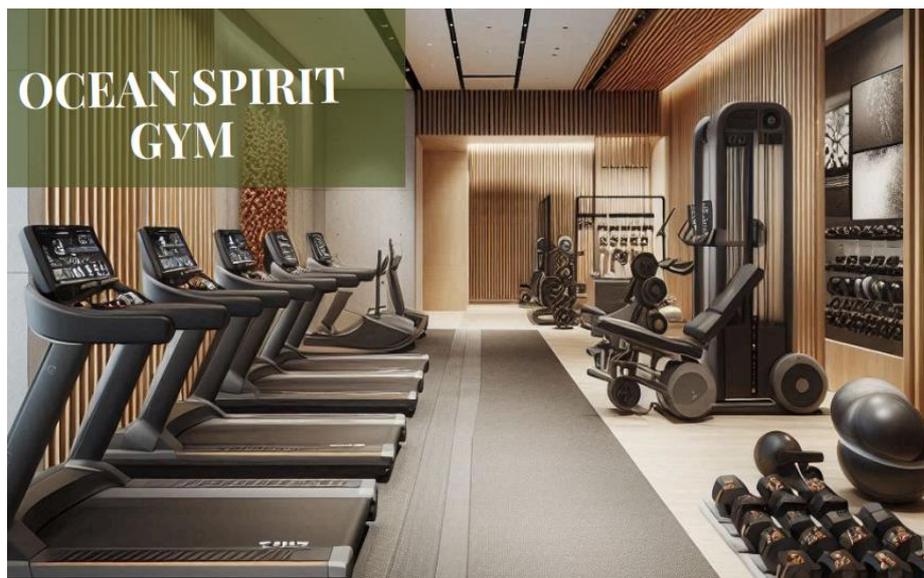
- **Cantidad:** 8 habitaciones.
- **Tamaño:** 40 m<sup>2</sup>.

- **Características:** Espacios amplios con acabados de lujo y ventanales que permiten disfrutar de vistas al océano. Están equipadas con tecnología eficiente en energía, como iluminación LED y sistemas de climatización sostenibles.
- **Tarifas:** Desde \$456 por noche.

### 3. Saltwater Serenity Suites

- **Cantidad:** 5 suites.
- **Tamaño:** 50 m<sup>2</sup>.
- **Características:** Estas suites ofrecen áreas de descanso adicionales, baños amplios con acabados en piedra natural y terrazas privadas con vistas panorámicas al océano.
- **Tarifas:** Desde \$553 por noche.

Todas las habitaciones están diseñadas bajo los principios de sostenibilidad, incorporando tecnología eficiente, productos de cuidado personal ecológicos y detalles decorativos que destacan la identidad local.



### *Ocean Spirit Gym*

- Gimnasio equipado con máquinas modernas y áreas de ejercicio funcional, yoga y pilates.
- El espacio incluye ventanas amplias para aprovechar la luz natural y ofrecer vistas relajantes del entorno.

### *Experiencias Exclusivas para Huéspedes*

#### **1. Clases de Coctelería**

Una de las experiencias más destacadas de Ocean Harmony es la oportunidad de aprender el arte de la coctelería en un entorno único. Estas clases, impartidas en el bar Whispering Tides, permiten a los huéspedes crear cócteles utilizando ingredientes frescos y locales, como frutas tropicales y hierbas endémicas de las Galápagos. La actividad está diseñada para ser interactiva y educativa, reforzando la conexión de los visitantes con el entorno natural y cultural. Además, esta experiencia se realiza en colaboración con Hacienda El Cafetal, que proporciona ingredientes de alta calidad como el café y frutas orgánicas.

#### **2. Excursiones Culturales y Naturales**

El hotel ofrece a sus huéspedes una serie de excursiones diseñadas para explorar la riqueza natural y cultural de las Islas Galápagos. Estas actividades incluyen caminatas guiadas por el Cerro Tijeretas, avistamiento de fauna marina en El León Dormido y visitas al Centro de Crianza de Tortugas Gigantes. Las excursiones se realizan en colaboración con operadores locales como Nature Galapagos & Ecuador y Sea Star Galápagos, garantizando que los servicios sean de alta calidad y responsables con el medio ambiente. Estas alianzas permiten a los huéspedes disfrutar de experiencias únicas mientras contribuyen al desarrollo sostenible del turismo en la región.

### **3. Recorridos por el Huerto Hidropónico**

El huerto hidropónico de Ocean Harmony no solo provee vegetales frescos para el restaurante, sino que también sirve como un espacio interactivo para los huéspedes. Durante los recorridos guiados, los visitantes pueden aprender sobre las técnicas sostenibles de cultivo utilizadas en las Galápagos, incluyendo el uso eficiente del agua y la reducción de desperdicios. Los huéspedes incluso tienen la oportunidad de seleccionar ingredientes frescos que serán utilizados en la preparación de sus comidas. Este programa cuenta con el apoyo de Finca Guadalupe y Finca Doña Chobe, dos importantes proveedores locales que destacan por sus prácticas sostenibles.

### **4. Talleres y Eventos Culturales**

Ocean Harmony organiza regularmente talleres y eventos que destacan las tradiciones culturales de las Galápagos. Estas actividades incluyen clases de artesanía local, presentaciones de música tradicional y sesiones de storytelling con miembros de la comunidad. En colaboración con Cultura Viva San Cristóbal y Artesanos del Archipiélago, el hotel busca preservar y promover la identidad cultural de la región. Estas iniciativas no solo enriquecen la

experiencia de los huéspedes, sino que también generan ingresos adicionales para los artesanos y artistas locales, fortaleciendo la economía comunitaria.

## **5. Programas Educativos y de Conservación Ambiental**

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, el hotel ofrece actividades educativas enfocadas en la biodiversidad de las Galápagos. Los huéspedes pueden participar en charlas sobre conservación ambiental organizadas en colaboración con la Fundación Charles Darwin y la Galapagos Rescuing Foundation. Estas actividades incluyen excursiones guiadas por expertos, talleres sobre la preservación de especies endémicas y sesiones informativas sobre las prácticas sostenibles implementadas en el hotel. Este enfoque educativo permite a los visitantes comprender el impacto positivo de sus decisiones de viaje y cómo pueden contribuir a la conservación del archipiélago.

## **6. Convenios con Yates y Cruceros Locales**

Para aquellos huéspedes que buscan explorar las Galápagos desde una perspectiva marítima, el hotel cuenta con convenios exclusivos con yates y cruceros locales como La Pinta y Sea Star Journey. Estas alianzas permiten ofrecer experiencias personalizadas que incluyen navegación privada, snorkel y avistamiento de fauna marina, asegurando que los huéspedes vivan momentos inolvidables en un entorno responsable y sostenible. Además, el hotel recibe una comisión del 10% al 15% por cada reserva gestionada, lo que refuerza su sostenibilidad económica mientras fomenta la colaboración con operadores turísticos locales.

En resumen, las experiencias exclusivas de Ocean Harmony no solo enriquecen la estancia de los huéspedes, sino que también refuerzan el compromiso del hotel con la sostenibilidad, la conservación y el desarrollo comunitario. Cada actividad está diseñada para conectar a los visitantes con el entorno y la cultura de las Galápagos, promoviendo un modelo de turismo responsable que beneficia tanto a los viajeros como a la comunidad local.

## CAPÍTULO 5: SUSTENABILIDAD DE OCEAN HARMONY

### 5.1 Actividades Económicas

#### 5.1.1 Corto Plazo (Antes de la Apertura/Construcción)

**Uso de Materiales Locales y Sostenibles:** El uso de materiales locales y sostenibles es una prioridad durante la fase de construcción del hotel, ya que garantiza un impacto positivo tanto en el entorno como en la economía local.

- **Qué:** Se adquirirán materiales de construcción de proveedores locales, priorizando opciones como piedra volcánica y madera de cedrela, ambos abundantes y representativos de la región de Galápagos. Este enfoque no solo asegura autenticidad en el diseño, sino que también reduce la huella de carbono asociada al transporte de materiales desde el continente.
- **Cómo:** Se establecerán alianzas estratégicas con empresas como *Materiales Galápagos* y *EcoConstrucciones Andinas*, seleccionadas por su compromiso con la sostenibilidad y su experiencia en proyectos de bajo impacto ambiental. Estas colaboraciones incluirán acuerdos para garantizar un suministro constante de materiales de alta calidad y bajos costos logísticos.
- **Impacto e Implicaciones:**
  - **Segmento de mercado:** Las familias exploradoras y parejas en luna de miel valorarán que el hotel apoye a la economía local mientras incorpora materiales auténticos que reflejan el entorno.
  - **Entorno:** La priorización de materiales sostenibles reduce significativamente el impacto ambiental, minimizando la explotación de recursos no renovables y fomentando prácticas responsables en la región.

- **Proyecto:** Establecer relaciones sólidas con proveedores locales no solo asegura la sostenibilidad en la construcción, sino que también sienta las bases para colaboraciones futuras que garanticen la calidad y sostenibilidad de las operaciones a largo plazo.

### 5.1.2 Mediano Plazo (*Apertura y Operación Inicial*)

#### **Promoción de Productos y Servicios Locales**

La integración de productos y servicios locales en la oferta del hotel es esencial para reforzar su identidad sostenible y conectar a los huéspedes con el entorno de Galápagos.

- **Qué:** El hotel promoverá productos locales en diversas áreas, desde la oferta gastronómica en el restaurante hasta una boutique que exhiba artesanías y productos exclusivos creados por comunidades locales. Ingredientes como tomate cherry galapaguense, café de plantaciones orgánicas locales y pescado fresco serán protagonistas en el menú, mientras que la boutique ofrecerá tejidos, cerámica y arte producido por artesanos locales.
- **Cómo:** Se establecerán acuerdos con proveedores como *Finca Doña Chobe*, conocida por sus prácticas agrícolas sostenibles, y *Artesanías San Cristóbal*, una cooperativa local que trabaja con técnicas tradicionales. Además, se creará un programa de sensibilización para que los huéspedes comprendan el valor de apoyar a la comunidad local a través de sus compras y consumo dentro del hotel.
- **Impacto e Implicaciones:**
  - **Segmento de mercado:** Las parejas en celebraciones y familias exploradoras encontrarán atractivo un enfoque que combina experiencias auténticas con un fuerte sentido de conexión con la comunidad.

- **Entorno:** Promover el comercio justo y sostenible contribuye al desarrollo económico local, apoya a los agricultores y artesanos, y fomenta la preservación de prácticas culturales y agrícolas tradicionales.
- **Proyecto:** La diversificación de ingresos a través de la boutique y las experiencias culinarias basadas en productos locales fortalecerá la sostenibilidad económica del hotel, al tiempo que generará un impacto positivo en la comunidad.

### 5.1.3 Largo Plazo (Sostenibilidad en el Tiempo)

**Capacitación Continua para Personal Local:** La formación constante del personal local es crucial para mantener los estándares de calidad del hotel y garantizar que las operaciones se alineen con los principios de sostenibilidad.

- **Qué:** Se desarrollarán programas de capacitación continua enfocados en hospitalidad de lujo y prácticas sostenibles. Estos programas estarán diseñados para mantener al personal actualizado sobre las tendencias en servicio al cliente, tecnología hotelera y conservación ambiental.
- **Cómo:** En colaboración con instituciones como *Fundación Galápagos* y *Skill4It*, el hotel ofrecerá talleres regulares, certificaciones y oportunidades de intercambio profesional con otros hoteles de lujo sostenibles de la región. Se priorizará el desarrollo de habilidades blandas y técnicas, incluyendo idiomas, gestión de residuos y atención personalizada.
- **Impacto e Implicaciones:**
  - **Segmento de mercado:** Los huéspedes, especialmente familias exploradoras y parejas en luna de miel, apreciarán la atención personalizada de un equipo

capacitado que demuestra conocimiento profundo sobre el entorno y la cultura local.

- **Entorno:** La capacitación promueve la estabilidad laboral, reduce la rotación de personal y mejora la profesionalización de la mano de obra local, fortaleciendo la economía de la región.
- **Proyecto:** Asegurar un equipo motivado y altamente capacitado no solo enriquece la experiencia del huésped, sino que también posiciona al hotel como un líder en hospitalidad de lujo sostenible, atrayendo a un segmento de mercado que valora este enfoque.

### 5.2.1 Actividades Sociales

#### **Corto Plazo (Antes de la Apertura/Construcción)**

**Consulta y Participación Comunitaria:** El éxito del hotel *Ocean Harmony* depende en gran medida de la aceptación y apoyo de la comunidad local. Por ello, involucrar a los residentes desde las etapas iniciales es clave para garantizar un desarrollo armónico.

- **Qué:** Se organizarán reuniones y talleres con miembros de la comunidad para presentar el proyecto, escuchar sus inquietudes y recoger sugerencias que puedan integrarse en el diseño y la operación del hotel.
- **Cómo:** Estas actividades se realizarán en colaboración con organizaciones locales como *Fundación Progreso San Cristóbal*, que tiene experiencia en mediación comunitaria y desarrollo sostenible. Las reuniones incluirán representaciones de los sectores agrícola, pesquero y artesanal para identificar áreas de colaboración.
- **Impacto e Implicaciones:**

- **Segmento de mercado:** Las familias y parejas en luna de miel valorarán un hotel que muestra un compromiso genuino con la comunidad, lo que refuerza su conexión emocional con el lugar.
- **Entorno:** Este enfoque participativo facilita la aceptación social del proyecto y genera un ambiente de colaboración que reduce los conflictos locales.
- **Proyecto:** El diálogo constante con la comunidad asegura que el hotel cumpla con las expectativas locales y se convierta en un modelo de sostenibilidad social.

### 5.2.2 Mediano y Largo Plazo (*Apertura y Operación*)

**Empleo y Formación Local:** El hotel priorizará la contratación de personal de la región para roles operativos, administrativos y de gestión. Además, se implementarán talleres para formar a los empleados en hospitalidad y sostenibilidad.

- **Qué:** Contratar y capacitar a residentes de San Cristóbal para garantizar que el equipo esté alineado con la misión del hotel.
- **Cómo:** En colaboración con *Instituto San Cristóbal de Turismo*, se ofrecerán programas de formación profesional, que incluirán módulos sobre servicio al cliente, técnicas de conservación y gestión de recursos.
- **Impacto e Implicaciones:**
  - **Segmento de mercado:** Los huéspedes percibirán un servicio auténtico y personalizado gracias al conocimiento local del personal, mejorando la calidad de la experiencia.
  - **Entorno:** Este enfoque fomenta el desarrollo profesional en la comunidad, reduce el desempleo y eleva el nivel de vida de los residentes locales.

- **Proyecto:** La capacitación constante asegura la excelencia operativa del hotel y refuerza su reputación como líder en hospitalidad sostenible.

## CAPÍTULO 6: ESTRATEGIAS DE MARKETING

### *6.1 Canales Internos*

#### *Página Web de Cayuga Collection*

- **Objetivo:** Ampliar la visibilidad de Ocean Harmony aprovechando la reputación de la marca Cayuga Collection, para atraer clientes interesados en el turismo sostenible y de lujo, fortaleciendo la percepción del hotel como un destino responsable y auténtico.
- **Herramientas:**
  - **Contenido:** Información detallada de los servicios únicos de Ocean Harmony, acompañada de imágenes de alta calidad que comunican la experiencia de lujo sostenible. Se actualizará constantemente para asegurar la vigencia de la información.
  - **SEO:** Optimización de palabras clave como “hoteles de lujo sustentables” para captar clientes interesados en experiencias de alta calidad y sostenibilidad.
  - **Conectividad:** Enlaces a redes sociales (Instagram, Facebook, YouTube) para mejorar la interacción y permitir a los visitantes seguir las actualizaciones de Ocean Harmony y Cayuga Collection en una sola visita.
  - **Chatbot:** Un chatbot asistirá a los visitantes en tiempo real, resolviendo consultas y facilitando el proceso de reserva.
  - **Formularios de contacto:** Facilitan el contacto directo con el cliente para resolver consultas de reservas y recibir retroalimentación.
- **Resultados:**

- **Datos geográficos y demográficos:** Identificar la ubicación y características de los visitantes permite a Ocean Harmony personalizar su contenido y afinar sus estrategias de marketing.
- **Tiempo en el sitio y navegación:** Analizar el recorrido y tiempo que los visitantes pasan en el sitio web revela sus intereses y permite ajustar la estructura de navegación.
- **Tasa de conversión:** Medir el porcentaje de visitantes que se convierten en clientes (por suscripción o reservas), lo que refleja la efectividad del sitio web para cumplir sus objetivos comerciales.

### *Sitio Web de Ocean Harmony*

- **Objetivo:** Aumentar las reservas directas, ofrecer una experiencia personalizada a los clientes y fortalecer la imagen de Ocean Harmony como un hotel de lujo comprometido con la sostenibilidad.
- **Herramientas:**
  - **Contenido:** Información completa sobre Ocean Harmony, sus instalaciones y servicios, acompañada de imágenes de alta calidad que transmiten la promesa de lujo sostenible.
  - **Usabilidad:** Diseño adaptable a dispositivos móviles y escritorio para ofrecer una experiencia de usuario positiva y consistente.
  - **SEO:** Optimización de motores de búsqueda para atraer tráfico orgánico mediante palabras clave relevantes.
  - **SEM:** Campañas de publicidad en Google y otros buscadores para destacar a Ocean Harmony y captar clientes potenciales.

- **Chatbot:** Un chatbot integrado para responder dudas y asistir en el proceso de reserva, mejorando la interacción del cliente.
- **Resultados:**
  - **Fuentes de tráfico y mapas de calor:** Identificar de dónde provienen los usuarios y analizar la navegación para optimizar las secciones más visitadas y mejorar la conversión.
  - **Datos geográficos y demográficos:** Conocer a la audiencia permite ajustar las estrategias de marketing de acuerdo con sus intereses y necesidades.
  - **Tasa de conversión:** Aumento en las reservas directas como resultado de una experiencia optimizada en el sitio.

#### *Skill4it (PMS & CRS)*

- **Objetivo:** Ampliar el alcance de Ocean Harmony al conectarlo con un sistema de distribución global que mejora su visibilidad en canales de ventas de todo el mundo, facilitando reservas a través de agencias de viajes y otros canales en línea.
- **Herramientas:**
  - **Sistema de distribución global:** La integración de Skill4it conecta a Ocean Harmony con una red de agencias y plataformas de reservas, permitiendo gestionar disponibilidad y precios en tiempo real.
- **Resultados:**
  - **Diversificación de la base de clientes:** Aumento de reservas internacionales y clientes de nuevos mercados, diversificando la ocupación.

- **Incremento en la ocupación:** Gracias a una presencia global y a la facilidad de gestión que permite evitar la sobreventa.

### *Aplicación Móvil de Ocean Harmony*

- **Objetivo:** Mejorar la experiencia del huésped ofreciendo una herramienta de gestión y personalización para realizar check-in, reservas de actividades y acceso a información del hotel desde sus dispositivos móviles.
- **Herramientas:**
  - **Funciones de auto-gestión:** Permite a los huéspedes acceder a servicios como check-in, reserva de actividades y consultas sobre el itinerario.
  - **Interfaz intuitiva:** Asegura una experiencia de usuario sencilla, optimizada para dispositivos móviles.
- **Resultados:**
  - **Mayor satisfacción del huésped:** La eficiencia y personalización en la app mejora la experiencia del cliente, fomentando la lealtad.
  - **Optimización de procesos internos:** La app facilita la atención de los huéspedes, permitiendo al personal del hotel centrarse en servicios personalizados.

### *Newsletter "The Harmony Tides"*

- **Objetivo:** Mantener a los clientes actuales informados sobre novedades, promociones y eventos exclusivos de Ocean Harmony, fidelizando a los clientes actuales y atrayendo suscriptores interesados en el lujo sostenible.
- **Herramientas:**

- **Diseño visual y personalización:** Incluye logotipo, imágenes de alta calidad y mensajes personalizados con el nombre del cliente.
- **Conectividad:** Enlaces a redes sociales y al sitio web para facilitar la interacción y ofrecer contenido adicional.
- **Formato adaptable:** Optimización para visualización en computadoras y dispositivos móviles.
- **Resultados:**
  - **Tasa de apertura y CTR:** Medir el interés y la interacción de los suscriptores para mejorar el contenido.
  - **Tasa de cancelación de suscripción:** Ajustar la estrategia de contenido para satisfacer las preferencias de la audiencia.
  - **Generación de reservas:** Aumento en las reservas derivadas de promociones exclusivas incluidas en el newsletter.

### ***Sustainable Blog “The Cayuga Way”***

- **Objetivo:** Atraer a una audiencia interesada en la sostenibilidad, educándolos sobre prácticas ecológicas y las iniciativas sostenibles de Ocean Harmony, mientras se promueve el compromiso del hotel con la preservación del entorno natural.
- **Herramientas:**
  - **Contenido sobre sostenibilidad:** Publicaciones sobre turismo responsable, conservación y cultura local.
  - **SEO:** Optimización de palabras clave y etiquetas para mejorar la visibilidad del blog en búsquedas.

- **Comentarios y Call-to-action:** Fomentan la participación y promueven la conversión de lectores en clientes.
- **Resultados:**
  - **Tráfico y participación:** Aumento en visitas al blog y comentarios de usuarios interesados en temas sostenibles.
  - **Leads interesados en sostenibilidad:** Generación de contactos de clientes potenciales comprometidos con el turismo responsable.

#### *Loyalty Program Cayuga: "Aficionados Program"*

- **Objetivo:** Fomentar la lealtad de los clientes de Ocean Harmony mediante la oferta de beneficios y experiencias exclusivas, motivándolos a volver y fortalecer la relación a largo plazo con el hotel.
- **Herramientas:**
  - **Beneficios exclusivos:** Descuentos, upgrades de habitación y servicios adicionales como check-in temprano y obsequios personalizados.
  - **Comunidad privada en redes sociales:** Grupo exclusivo en Facebook donde los miembros pueden intercambiar recomendaciones y recibir ofertas.
  - **Acceso a experiencias exclusivas:** Tours personalizados, cenas especiales y actividades únicas.
- **Resultados:**
  - **Tasa de retención:** Aumento en el número de huéspedes que regresan a Ocean Harmony.

- **Incremento en la lealtad del cliente:** Mediante el ofrecimiento de experiencias personalizadas y servicios únicos.

## ***Canales Externos***

### ***Plataformas de reserva online***

- **Objetivo:** Aumentar la visibilidad de Ocean Harmony y facilitar la conversión de visitantes en huéspedes mediante perfiles detallados y atractivos en plataformas como Booking.com y TripAdvisor.
- **Herramientas:**
  - **Gestión de perfil, tarifas y disponibilidad:** Permite ajustar precios en función de la temporada y demanda, evitando la sobreventa y maximizando la ocupación.
  - **Reseñas y valoraciones:** Monitoreo y respuesta profesional a comentarios de los huéspedes para mejorar la reputación.
  - **Promociones y análisis de rendimiento:** Ajustes en las tarifas, promociones especiales, y evaluación del rendimiento para optimizar la presencia en estas plataformas.
- **Resultados:**
  - **Aumento en reservas y ventas:** Incremento en la ocupación gracias a la exposición y accesibilidad de Ocean Harmony.
  - **Mejora en la reputación:** Mejora en las valoraciones que atraen a nuevos huéspedes.

### *Mr & Mrs Smith, EcoHotels y Virtuoso*

- **Objetivo:** Captar a una audiencia de viajeros de alto nivel que buscan experiencias exclusivas de lujo y turismo sostenible, promoviendo a Ocean Harmony como un hotel de lujo responsable y auténtico.
- **Herramientas:**
  - **Perfil detallado y tarifas exclusivas:** Descripción de las características únicas de Ocean Harmony y precios exclusivos.
  - **Promociones especiales y programas de fidelidad:** Incentivos únicos para clientes fieles y nuevos clientes.
- **Resultados:**
  - **Incremento en reservas de alto valor:** Mayor número de reservas por parte de viajeros de lujo.
  - **Visibilidad en el mercado de lujo:** Ocean Harmony gana reconocimiento en el sector de turismo sostenible y de lujo.

### **Redes Sociales**

- **Objetivo:** Aumentar el conocimiento de marca y la fidelización mediante contenido visual atractivo y auténtico, que resalte la experiencia única y sostenible de Ocean Harmony.
- **Herramientas:**
  - **Instagram y Facebook:** Publicaciones visuales y stories para mostrar las instalaciones y experiencias del hotel, y responder a comentarios y mensajes para fortalecer la relación con los seguidores.

- **YouTube:** Videos promocionales y recorridos virtuales del hotel para atraer a clientes interesados.
- **Pinterest:** Tableros temáticos para mostrar la estética del hotel y guiar tráfico al sitio web.
- **Resultados:**
  - **Incremento en seguidores y engagement:** Aumento en el número de seguidores, likes, comentarios y mensajes directos.
  - **Conversión de leads:** Generación de leads y aumento de reservas a partir de la presencia en redes sociales.

#### *Revistas de Bodas y Revistas de Sostenibilidad*

- **Objetivo:** Aprovechar la exposición en revistas de prestigio como "Destination I Do" y "Condé Nast Traveler" para reforzar la imagen de Ocean Harmony como un destino de bodas y turismo de lujo sostenible.
- **Herramientas:**
  - **Segmentación y personalización:** Publicación de contenido enfocado en lunas de miel y sostenibilidad, con enlaces directos y códigos QR que guían a los lectores a la página web de Ocean Harmony.
- **Resultados:**
  - **Incremento en reservas de bodas y lunas de miel:** Aumento en las reservas atribuibles a la exposición en revistas especializadas.
  - **Reconocimiento en sostenibilidad:** Mejora en la percepción del hotel como un líder en sostenibilidad y turismo de lujo.

### *Eventos y ferias turísticas*

- **Objetivo:** Conectar con profesionales de la industria, medios de comunicación y potenciales clientes en eventos como ITB Berlín, Conscious Travel Summit y Wedding Expo, aumentando la visibilidad de Ocean Harmony y fortaleciendo su red de contactos.
  
- **Herramientas:**
  - **Stands, networking B2B y presentaciones temáticas:** Facilitan el contacto con otros profesionales del turismo y clientes potenciales.
  
  - **Patrocinio y promociones en eventos:** Incrementan la exposición del hotel y posicionan a Ocean Harmony como un actor importante en el sector de turismo sostenible.
  
- **Resultados:**
  - **Generación de leads cualificados:** Obtención de contactos de alta calidad con potencial para convertirse en clientes.
  
  - **Aumento en la visibilidad de la marca:** Incremento en el reconocimiento de Ocean Harmony como líder en turismo sostenible.

### *Gestión de reputación online con Review Pro*

- **Objetivo:** Monitorear y gestionar la satisfacción del cliente a través de reseñas y comentarios en línea, fortaleciendo la reputación de Ocean Harmony y aumentando la confianza del cliente.
  
- **Herramientas:**

- **Análisis de sentimientos y comparativas:** Analizan los comentarios para identificar áreas de mejora, comparando el rendimiento de Ocean Harmony con el de otros hoteles similares.
- **Gestión y respuesta de reseñas:** Responder rápidamente a las reseñas de huéspedes para abordar inquietudes y mejorar la percepción del cliente.
- **Resultados:**
  - **Incremento en la calificación del hotel:** Mejora de la puntuación en plataformas de reseñas.
  - **Mayor confianza y reservas directas:** Una buena reputación fomenta más reservas y refuerza la lealtad del cliente.

### *Conclusión*

Las estrategias de marketing de Ocean Harmony están diseñadas para maximizar la visibilidad, atraer a segmentos clave y fomentar la lealtad. La combinación de canales digitales, colaboraciones estratégicas y herramientas internas asegura que el hotel no solo alcance sus objetivos comerciales, sino que también refuerce su compromiso con la sostenibilidad y el turismo responsable.

## CAPÍTULO 7: NÓMINA

Cargo	N° Personas
<b>Recepción</b>	
Gerente de recepción	1
Recepcionistas	2
Agente de Reservas	1
Concierge	3
Personal de Seguridad	2
<b>Food and Beverage</b>	
Head Chef (Chef Ejecutivo)	1
Sous Chef (Chef Encargado)	1
Cocineros	4
Meseros	4
Bartenders	2
Host / Hostess de Restaurante	2
Gerente de Alimentos y Bebidas	1
Stewards	4
<b>Administración</b>	
Gerente General	1
Gerente de Operaciones	1
Coordinador de Operaciones Administrativas	2
Asistente Administrativo	3
<b>Mantenimiento</b>	
Jefe de Mantenimiento	1
Especialista en Electricidad	1
Técnico en Plomería	1
Ayudantes de Mantenimiento	2
<b>Recursos Humanos</b>	
Gerente de Recursos Humanos	1
Especialista en Seguridad y Salud Ocupacional	1
Coordinador de Programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	1
Asistente Administrativo de RRHH	2
<b>Mercadeo y Ventas</b>	
Gerente de Ventas y Marketing	1
Coordinador de Mercadeo Digital	1
Especialista en Relaciones Públicas	1
Analista de Mercado	1
Asesor de Estrategias de Sostenibilidad y Turismo Responsable	1

Community Manager	1
Asistente de Marketing	2
Coordinador de Eventos y Experiencias Especiales	1
<b>Contabilidad y Finanzas</b>	
Director de Finanzas y Contabilidad	1
Contador General	1
Analista Financiero	1
Tesorería y Control de Caja	1
Asistentes de Contabilidad y Finanzas	3
<b>Housekeeping</b>	
Jefe de Housekeeping	1
Lavandería	2
Camarero	4
Áreas Públicas	2
<b>SPA</b>	
Masajista Especializado	2

El **Hotel Ocean Harmony** contará con un equipo de **72 empleados**, distribuidos en diversas áreas funcionales para garantizar un servicio de alta calidad y cumplir con los estándares de lujo y sustentabilidad que caracterizan al proyecto. El personal se divide en diferentes departamentos clave, cada uno con roles específicos para satisfacer las necesidades operativas del hotel. En el área de **Recepción**, se destacarán roles como el gerente de recepción, recepcionistas, agentes de reservas y personal de seguridad, asegurando una atención al cliente fluida y eficiente desde el momento de la llegada. En el ámbito de **Food and Beverage**, el equipo de chefs, meseros, bartenders y personal de apoyo brindará una experiencia gastronómica excepcional, alineada con la filosofía de sostenibilidad del hotel, utilizando ingredientes locales y prácticas responsables. Además, el área de **Administración** contará con un equipo comprometido que supervisará las operaciones generales, mientras que el departamento de **Mantenimiento** se encargará de asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones.

El departamento de **Recursos Humanos** gestionará la contratación y capacitación del personal, enfocándose en la incorporación de talento local y la implementación de prácticas sostenibles en el ámbito laboral. **Marketing y Ventas** será esencial para posicionar al hotel en el mercado de lujo, trabajando en estrategias de comunicación, relaciones públicas y marketing digital, mientras que **Contabilidad y Finanzas** se encargará de la correcta administración de los recursos del hotel. El equipo de **Housekeeping** se asegurará de mantener las habitaciones y áreas públicas impecables, contribuyendo a la experiencia de lujo del huésped. Finalmente, el **SPA** contará con terapeutas altamente capacitados para ofrecer un servicio de bienestar integral. Esta estructura organizativa robusta está diseñada para apoyar la operación eficiente del hotel, asegurar su crecimiento y garantizar una experiencia única para los huéspedes, todo mientras se promueve la sostenibilidad y el apoyo a la comunidad local.

## CAPÍTULO 8: FINANZAS

Costo del Terreno		\$ 1.000.000,00	5,00%
Construcción (Obra gris)		\$ 16.467.790,04	82,29%
Equipamiento del Hotel (Diseño)		\$ 348.709,13	1,74%
Equipamiento Operativo		\$ 460.142,84	2,30%
Ventas y Marketing (Pre-Apertura)		\$ 755.145,00	3,77%
Recursos Humanos (Pre-Apertura)		\$ 144.720,00	0,72%
Capital de Trabajo		\$ 835.677,69	4,18%
TOTAL		\$ 20.012.184,70	
<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>			
Deuda	\$ 5.003.046,18	25%	
Capital	\$ 15.009.138,53	75%	

### 8.1 Estructura Financiera del Proyecto

El diseño financiero del hotel **Ocean Harmony** ha sido concebido con el objetivo de establecer una base sólida para la rentabilidad a largo plazo, garantizando la viabilidad del proyecto no solo desde una perspectiva económica, sino también ambiental y social. El enfoque es generar ingresos sustentables, alineados con las tendencias de turismo responsable y ecoturismo, ofreciendo a los huéspedes una experiencia de lujo que promueva el respeto por la biodiversidad de las Islas Galápagos.

Este capítulo se estructura en torno a los siguientes aspectos: las inversiones iniciales, las fuentes de ingresos y costos operativos, las proyecciones de rentabilidad, los mecanismos de control financiero, y el retorno de inversión esperado. El análisis está orientado a asegurar que el hotel **Ocean Harmony** no solo sea rentable, sino que también mantenga una operación alineada con sus principios de sostenibilidad, apoyando el desarrollo económico local y favoreciendo prácticas responsables dentro de la industria hotelera.

### 8.2 Inversiones Iniciales y Costos de Capital

Las inversiones iniciales representan un componente fundamental para el éxito del proyecto, y se distribuyen principalmente en la construcción, la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, el marketing pre-apertura, y la inversión en prácticas de sostenibilidad.

1. **Construcción y Diseño del Hotel:** La construcción del hotel se llevará a cabo con un enfoque sostenible, utilizando materiales locales y ecológicos siempre que sea posible. Los costos de la obra incluyen la construcción de las instalaciones, la instalación de sistemas energéticos renovables como paneles solares y la infraestructura necesaria para un hotel de lujo. Se destinarán fondos a la creación de un sistema eficiente de manejo de agua, incluyendo la reutilización de aguas grises y el tratamiento de aguas residuales. Adicionalmente, la estructura deberá cumplir con las normativas de sostenibilidad, lo cual implicará un coste adicional que será amortizado a largo plazo gracias a la reducción de costos operativos.
2. **Equipos y Tecnología:** La inversión en tecnología se orientará a la creación de un sistema integral de gestión hotelera. Esto incluirá la compra de software de gestión de reservas, administración de inventarios, y sistemas de control energético. Además, se implementarán sistemas de automatización en las habitaciones para controlar el consumo de energía, agua y otros recursos. Los equipos tecnológicos estarán orientados a mejorar la experiencia del huésped mientras se optimizan los recursos.
3. **Sostenibilidad y Energía Renovable:** Con el objetivo de reducir la huella de carbono, **Ocean Harmony** invertirá en energías renovables, como paneles solares para la generación de electricidad, así como en sistemas de energía eólica y geotérmica si los estudios lo permiten. De igual manera, se implementarán sistemas de recolección de aguas de lluvia para uso en riego y actividades no potables. Estas inversiones en sostenibilidad permitirán que el hotel mantenga un perfil de bajo impacto ambiental, lo que a largo plazo contribuirá a la reducción de los costos operativos y fortalecerá la propuesta de valor del hotel hacia los turistas que buscan experiencias responsables.

4. **Marketing y Promoción Pre-apertura:** Los esfuerzos de marketing se iniciarán incluso antes de la apertura del hotel para generar conciencia sobre el proyecto. Esto incluirá la creación de una página web optimizada, campañas de marketing digital, publicidad en redes sociales, y la participación en ferias turísticas. Además, se llevará a cabo una estrategia de relaciones públicas para asociarse con agencias de viajes de alto nivel y operadores turísticos especializados en ecoturismo y sostenibilidad, lo que contribuirá a atraer a los segmentos de mercado más afines con el concepto del hotel.
5. **Capacitación y Desarrollo del Personal:** La inversión en la formación del personal es esencial para garantizar una experiencia excepcional para los huéspedes. La formación abarcará áreas como hospitalidad de lujo, manejo de sistemas de sostenibilidad, ecoturismo, seguridad, y servicios personalizados. La selección de personal local será una prioridad, tanto por su conocimiento del destino como por el impacto positivo que esto generará en la comunidad.

### ***8.3 Fuentes de Ingreso y Costos Operativos***

Las fuentes de ingresos del hotel se derivarán principalmente de las habitaciones, los alimentos y bebidas, y los servicios adicionales, que estarán alineados con la propuesta de lujo y sostenibilidad del hotel. Los ingresos de las habitaciones representarán la mayor parte del flujo de efectivo, seguidos por la venta de alimentos y bebidas, y los servicios adicionales.

#### **Fuentes de Ingreso:**

1. **Ingreso por Habitaciones:** El alquiler de habitaciones será la principal fuente de ingresos, representando aproximadamente el 60% de los ingresos totales del hotel. Las tarifas de las habitaciones variarán según la temporada (alta y baja), el tipo de habitación (standard, suites de lujo, y suites especiales), y la demanda del mercado. Se

espera una ocupación promedio del 65-70% en el primer año, aumentando al 80-85% en los años siguientes a medida que la marca se establezca.

2. **Alimentos y Bebidas:** El restaurante, el bar, y el servicio de comidas en la habitación serán responsables de un 30% de los ingresos totales. El menú se centrará en productos orgánicos y locales, alineado con la filosofía de sostenibilidad del hotel. Además, se ofrecerán experiencias gastronómicas especiales, como cenas privadas y menús degustación, que atraerán a los huéspedes interesados en vivir una experiencia culinaria única.
3. **Servicios Adicionales:** Estos incluirán el spa, actividades ecoturísticas (como tours guiados y actividades de avistamiento de fauna), eventos especiales (bodas, conferencias y celebraciones), y otros servicios complementarios. Estos servicios no solo generarán ingresos adicionales, sino que también ayudarán a reforzar la imagen del hotel como un destino sostenible y de lujo.

#### **Costos Operativos:**

1. **Costos de Personal:** Los gastos de personal representan aproximadamente el 35-40% de los costos operativos. Esto incluye salarios, beneficios y formación continua para todo el personal del hotel. Se dará prioridad a la contratación de personal local en la mayoría de los puestos, especialmente en áreas clave como recepción, housekeeping, y cocina. Se implementará un sistema de incentivos para retener talento y garantizar la satisfacción del personal.
2. **Mantenimiento y Sostenibilidad:** Los costos de mantenimiento se asociarán principalmente a los sistemas de energía renovable, la infraestructura verde, y el mantenimiento general de las instalaciones. Dado que el hotel estará diseñado con un enfoque ecológico, estos costos serán más altos durante los primeros años debido a las

inversiones iniciales en infraestructura sostenible, pero se espera que disminuyan con el tiempo a medida que los sistemas se estabilicen.

3. **Marketing y Ventas:** Los gastos en marketing continuarán a lo largo de la vida útil del hotel. Sin embargo, estos se concentrarán principalmente en la fase pre-apertura y en los primeros años de operación. Las campañas de marketing digital, la publicidad en medios internacionales, y las alianzas estratégicas con operadores turísticos serán esenciales para mantener un flujo constante de clientes.
4. **Proveedores y Materias Primas:** El hotel dependerá de proveedores locales para alimentos, bebidas, productos de limpieza ecológicos y otros artículos necesarios para la operación diaria. La compra de productos orgánicos y locales tendrá un costo ligeramente superior, pero se espera que este gasto adicional se compense con la lealtad de los clientes que valoran la sostenibilidad.

#### ***8.4 Utilidad Departamental***

Para analizar el rendimiento financiero del hotel, se dividirá la rentabilidad en dos departamentos principales: **Habitaciones** y **Alimentos y Bebidas**. Cada departamento tendrá su propia estructura de costos y se medirá su rentabilidad de manera independiente para identificar áreas de mejora y optimización.

1. **Utilidad Departamental de Habitaciones:** Este departamento será responsable de una gran parte de los ingresos. Se espera que las habitaciones generen aproximadamente el 60% de los ingresos totales. Para maximizar los ingresos de este departamento, se implementarán estrategias de gestión de precios dinámicos y ofertas personalizadas para los segmentos de clientes identificados, como lunas de miel y familias. El control de costos será esencial para mejorar la rentabilidad de este departamento, y se realizará

un seguimiento constante de la ocupación y los precios promedio.

ESTADO DE RESULTADOS DEPARTAMENTAL ANALITICO DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	COEFICIENTE EN RELACION AL 2025
<b>VENTA DE FABRICACIONES</b>	3.429.369,86	3.497.357,25	3.571.414,35	3.645.471,45	3.719.528,55	3.793.585,65	3.867.642,75	3.941.699,85	4.015.756,95	4.089.814,05	4.163.871,15	100,00%
Alimentos (Venta)	1.039.702,71	1.039.462,14	1.039.221,57	1.038.981,00	1.038.740,43	1.038.500,86	1.038.260,29	1.038.020,72	1.037.780,15	1.037.540,58	1.037.300,01	99,98%
Otros (2 post)	850.425,44	847.862,33	845.299,22	842.736,11	840.173,00	837.609,89	835.046,78	832.483,67	829.920,56	827.357,45	824.794,34	97,33%
Alimentos (Venta) (Frag)	628.939,10	642.894,29	656.849,56	670.804,83	684.760,10	698.715,37	712.670,64	726.625,91	740.581,18	754.536,45	768.491,72	120,76%
<b>GASTOS DEPARTAMENTALES</b>	176.388,32	180.066,20	183.667,52	187.340,87	191.014,22	194.687,57	198.360,92	202.034,27	205.707,62	209.380,97	213.054,32	5,85%
Nómina	146.089,75	143.095,20	140.100,65	137.106,10	134.111,55	131.117,00	128.122,45	125.127,90	122.133,35	119.138,80	116.144,25	80,14%
Salarios y recargos	4.078,57	4.952,24	5.825,91	6.700,58	7.575,25	8.448,92	9.323,59	10.198,26	11.072,93	11.947,60	12.822,27	314,74%
Beneficios Sociales	26.280,00	26.805,60	27.331,20	27.856,80	28.382,40	28.908,00	29.433,60	29.959,20	30.484,80	31.010,40	31.536,00	119,83%
Comida empleados	124.948,64	127.572,56	130.124,01	132.675,46	135.226,91	137.778,36	140.329,81	142.881,26	145.432,71	147.984,16	150.535,61	120,43%
Otros gastos	14.353,04	15.008,71	15.614,38	16.220,05	16.825,72	17.431,39	18.037,06	18.642,73	19.248,40	19.854,07	20.459,74	142,50%
Sanitarios Indeped	3.148,46	3.827,10	4.505,74	5.184,38	5.863,02	6.541,66	7.220,30	7.898,94	8.577,58	9.256,22	9.934,86	315,63%
Sanitarios Deped	1.042,43	1.197,71	1.352,99	1.508,27	1.663,55	1.818,83	1.974,11	2.129,39	2.284,67	2.439,95	2.595,23	248,53%
Sanitarios Social	6.247,43	6.378,63	6.509,83	6.641,03	6.772,23	6.903,43	7.034,63	7.165,83	7.297,03	7.428,23	7.559,43	121,78%
Sanitarios agua	1.042,43	1.197,71	1.352,99	1.508,27	1.663,55	1.818,83	1.974,11	2.129,39	2.284,67	2.439,95	2.595,23	248,53%
Uniformes	10.142,20	10.135,88	10.129,56	10.123,24	10.116,92	10.110,60	10.104,28	10.097,96	10.091,64	10.085,32	10.079,00	99,48%
Decoración	3.395,28	3.200,00	3.004,72	2.809,44	2.614,16	2.418,88	2.223,60	2.028,32	1.833,04	1.637,76	1.442,48	42,48%
Arrendos Inmuebles	14.353,04	15.008,71	15.614,38	16.220,05	16.825,72	17.431,39	18.037,06	18.642,73	19.248,40	19.854,07	20.459,74	142,50%
Sanitarios otros	14.353,04	15.008,71	15.614,38	16.220,05	16.825,72	17.431,39	18.037,06	18.642,73	19.248,40	19.854,07	20.459,74	142,50%

2. **Utilidad Departamental de Alimentos y Bebidas:** Este departamento generará un 30% de los ingresos. La rentabilidad dependerá en gran medida del control de los costos de los insumos, la eficiencia en el servicio, y la capacidad para generar ventas adicionales a través de menús especiales y eventos gastronómicos. El objetivo es mantener un margen de ganancia saludable mediante la optimización de los costos de los ingredientes, la gestión eficiente del personal y la implementación de menús de temporada que aprovechen los productos locales y orgánicos.

ESTADO DE RESULTADOS DEPARTAMENTAL ANALITICO DEPARTAMENTO DE ABB	VALORES 2025	VALORES 2026	VALORES 2027	VALORES 2028	VALORES 2029	VALORES 2030	VALORES 2031	VALORES 2032	VALORES 2033	VALORES 2034	VALORES 2035	COEFICIENTE EN RELACION AL 2025
<b>VENTA ABB</b>	2.103.936,88	2.206.517,89	2.318.167,70	2.435.466,98	2.565.711,75	2.748.752,64	2.952.707,26	3.266.694,25	3.749.459,12	4.398.682,51	5.241.688,76	100,00%
Restaurante	860.750,00	1.007.532,93	1.068.577,20	1.112.141,21	1.171.816,83	1.241.214,84	1.320.612,85	1.410.010,86	1.510.408,87	1.622.806,88	1.748.204,89	83,11%
Bar	578.450,00	604.555,50	635.161,00	667.266,50	702.372,00	740.477,50	781.583,00	825.688,50	873.794,00	925.899,50	974.005,00	133,81%
Room Service	221.236,88	249.308,65	281.909,42	274.735,50	289.447,90	242.382,27	254.193,03	266.377,51	281.277,36	270.925,36	272.817,20	124,54%
Eventos	329.400,00	345.480,46	362.940,75	381.305,56	401.637,15	338.416,52	352.632,03	370.538,25	390.385,02	375.548,45	378.385,57	115,66%
<b>COSTO DE VENTA</b>	703.736,69	738.048,57	775.393,82	814.628,75	858.193,76	918.726,92	975.498,25	1.031.269,58	1.090.040,91	1.151.812,24	1.216.583,57	33,45%
Restaurante	333.860,63	350.138,57	367.855,58	386.463,07	407.136,80	340.372,78	367.488,07	375.535,36	395.671,40	380.631,97	383.483,27	55,37%
Bar	172.335,00	181.366,74	190.543,30	200.185,42	210.891,00	176.618,67	185.163,32	194.532,58	204.952,13	197.161,88	198.641,32	6,22%
Room Service	82.474,57	88.439,75	90.872,44	95.470,58	100.576,19	84.231,95	88.306,38	92.774,69	97.743,88	94.028,63	94.734,48	3,22%
Eventos	114.486,50	120.047,51	126.121,51	132.503,60	139.595,76	118.304,74	122.550,48	126.782,04	135.659,79	130.520,29	131.482,04	5,46%
<b>Utilidad Bruta</b>	1.400.200,19	1.468.469,32	1.542.773,87	1.620.838,23	1.707.517,99	1.830.025,72	1.977.209,01	2.235.424,67	2.659.418,21	3.246.870,27	4.025.105,19	191,78%
<b>GASTOS DEPARTAMENTALES</b>	306.759,96	313.168,07	319.431,43	325.820,05	332.336,46	338.984,32	345.767,99	352.682,76	359.734,62	366.928,48	374.268,34	120,68%
Nómina	272.936,25	278.637,28	284.270,03	289.934,23	295.632,11	301.363,00	307.137,09	312.954,38	318.813,87	324.715,36	330.658,85	121,16%
Salarios y recargos	7.515,71	7.725,90	7.936,69	8.037,28	8.138,07	8.238,86	8.339,65	8.440,44	8.541,23	8.642,02	8.742,81	115,78%
Beneficios Sociales	26.280,00	26.805,60	27.341,71	27.888,55	28.446,32	29.015,24	29.595,55	30.186,86	30.789,21	31.402,63	32.027,17	121,83%
Comida empleados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Racional agua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros gastos	113.612,59	119.151,97	125.181,06	131.515,22	138.548,43	146.324,64	154.861,91	164.165,18	174.242,45	185.112,72	196.889,99	172,24%

### 8.5 Proyecciones Financieras y Rentabilidad

Se proyecta que **Ocean Harmony** alcanzará el punto de equilibrio en su segundo año de operaciones, con una ocupación estimada del 65-70%. A partir del tercer año, se espera que la ocupación alcance el 80-85%, lo que permitirá aumentar los márgenes de beneficio y asegurar una rentabilidad sostenible.

El retorno de inversión (ROI) se estima en un plazo de 5 a 7 años, con un crecimiento continuo en los años posteriores gracias a la consolidación de la marca y el posicionamiento en el mercado de ecoturismo y sostenibilidad. Además, se espera que las inversiones en

sostenibilidad y eficiencia energética reduzcan los costos operativos en el mediano plazo, lo que mejorará la rentabilidad del hotel.

### ***8.6 Plan de Financiamiento y Estrategias de Crecimiento***

El plan de financiamiento del proyecto combinará capital propio, financiamiento bancario y la atracción de inversionistas interesados en proyectos de impacto positivo. El financiamiento se utilizará para cubrir los costos iniciales de construcción, equipamiento, y promoción del hotel, así como para garantizar el flujo de caja durante los primeros años de operación.

El crecimiento futuro del hotel dependerá de la expansión de la oferta de servicios, la optimización de los costos operativos, y la fidelización de los clientes. La creación de paquetes turísticos exclusivos, el aumento de la capacidad de eventos, y la oferta de nuevas experiencias de ecoturismo permitirán incrementar los ingresos, mientras que la diversificación de los servicios permitirá atraer a diferentes segmentos de mercado.

**Ocean Harmony** representa un modelo innovador de hospitalidad que fusiona lujo y sostenibilidad en uno de los destinos más exclusivos del mundo, las Islas Galápagos. Este hotel de 35 habitaciones está diseñado para ofrecer a los huéspedes una experiencia única que va más allá del confort, permitiéndoles conectar profundamente con la naturaleza, experimentar la biodiversidad local, aprender sobre las prácticas sostenibles y relajarse en un entorno de lujo y bienestar.

## CONCLUSIONES

Desde el principio, **Ocean Harmony** ha integrado un enfoque holístico en todos los aspectos de su operación, garantizando que la sostenibilidad sea una prioridad tanto en la infraestructura como en los servicios ofrecidos. A través del uso de materiales locales y sostenibles, tecnologías limpias como paneles solares y sistemas de desalinización, y la promoción de productos y servicios locales, el hotel contribuye activamente a la preservación del ecosistema único de Galápagos, mientras apoya el desarrollo económico de la comunidad local.

El diseño y la operación del hotel también están profundamente comprometidos con la creación de una experiencia auténtica para los huéspedes, especialmente aquellos que pertenecen a los segmentos de lunas de miel, celebraciones especiales y familias exploradoras. Estos clientes, en su búsqueda de experiencias memorables, valoran la conexión con la naturaleza y la cultura local, y **Ocean Harmony** está diseñado para satisfacer esas expectativas mediante actividades culturales, programas educativos y un servicio personalizado que promueve el bienestar integral de los visitantes.

Además, la formación y el empleo de personal local es un pilar clave en la estrategia del hotel, asegurando que los beneficios del proyecto lleguen a la comunidad circundante a través de la creación de empleo y el fortalecimiento de las capacidades locales. Este enfoque no solo contribuye al bienestar económico de la región, sino que también garantiza que el equipo del hotel esté altamente capacitado en prácticas sostenibles y hospitalidad, ofreciendo un servicio de alta calidad a los huéspedes.

A nivel financiero, **Ocean Harmony** está proyectado para ser un modelo de rentabilidad responsable, con un enfoque en la eficiencia operativa y la reducción de costos mediante prácticas ecológicas, lo que garantiza su sostenibilidad a largo plazo. El análisis de ingresos, tanto por habitaciones como por alimentos y bebidas, demuestra que la operación del hotel está

diseñada para maximizar el valor de cada cliente, al mismo tiempo que se mantiene alineada con sus valores de sostenibilidad y respeto por el entorno.

En resumen, **Ocean Harmony** es un proyecto visionario que no solo redefine el concepto de lujo en el sector hotelero, sino que establece un nuevo estándar de sostenibilidad y responsabilidad social. Con un enfoque integral que abarca la preservación del medio ambiente, el bienestar de los huéspedes y el fortalecimiento de la economía local, **Ocean Harmony** tiene el potencial de convertirse en un referente mundial de ecoturismo y hospitalidad sostenible. A través de este modelo, el hotel no solo ofrece una experiencia única y enriquecedora para los viajeros, sino que también contribuye al legado de conservación y desarrollo responsable en uno de los destinos más valiosos del planeta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central del Ecuador. (n.d.). *Población (Ecuador)*. Recuperado de [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/bi\\_menuCNAdede\\_f.html](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/bi_menuCNAdede_f.html)
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Anuario del Banco Central del Ecuador* [PDF]. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Anuario/Anuario32/IndiceAnuario40.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Anuario del Banco Central del Ecuador* [PDF]. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Anuario/Anuario40/IndiceAnuario41.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Anuario del Banco Central del Ecuador* [PDF]. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Anuario/Anuario40/IndiceAnuario42.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Anuario del Banco Central del Ecuador* [PDF]. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Anuario/Anuario40/IndiceAnuario43.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Anuario del Banco Central del Ecuador* [PDF]. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Anuario/Anuario44/IndiceAnuario44.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2023). *Anuario del Banco Central del Ecuador* [PDF]. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Anuario/Anuario45/IndiceAnuario45.htm>
- Cámara de Turismo de Galápagos. (s.f.). *Alojamiento*. Recuperado de <https://galapagostour.org/socios-capturgal/#al>
- Cayuga Collection. (s.f.). *Aficionados Program*. Recuperado de <https://www.cayugacollection.com/aficionados-program/>
- Cayuga Collection. (s.f.). *Why Cayuga?* Recuperado de <https://www.cayugacollection.com/why-cayuga/>
- Corporación Financiera Nacional. (2020). *Ficha sectorial 3er trimestre 2020: Turismo* [PDF]. Recuperado de [https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2020/ficha-sectorial-3-trimestre-2020/FS\\_Turismo\\_3T2020.pdf](https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2020/ficha-sectorial-3-trimestre-2020/FS_Turismo_3T2020.pdf)

- Gobierno de Galápagos. (2019). *Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos 2018* [PDF]. Recuperado de <https://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/INFORME-ANUAL-DE-VISITANTES-A-LAS-A%CC%81REAS-PROTEGIDAS-DE-GALA%CC%81PAGOS-2018.pdf>
- Gobierno de Galápagos. (2020). *Informe anual de visitantes 2019* [PDF]. Recuperado de <https://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/INFORME-ANUAL-DE-VISITANTES-2019.pdf>
- Gobierno de Galápagos. (2021). *Informe anual visitantes 2021* [PDF]. 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)
- Gobierno de Galápagos. (2022). *Informe anual visitantes 2022* [PDF]. Recuperado de [https://galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/INFORME\\_ANUAL\\_VISITANTES\\_2022\\_DUP.pdf](https://galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/INFORME_ANUAL_VISITANTES_2022_DUP.pdf)
- Gobierno de Galápagos. (n.d.). *Población en Galápagos*. Recuperado de <https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/>
- Ingeniotic. (s.f.). *Cómo funciona Booking*. Recuperado de <https://ingeniotic.com/como-funciona-booking/#:~:text=Es%20la%20plataforma%20m%C3%A1s%20usada,hacer%20sus%20reservas%20de%20alojamiento>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2022). *Boletín técnico - Inflación 2022* [PDF]. Recuperado de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2022/Diciembre\\_2022/Bolet%C3%ADn\\_t%C3%A9cnico\\_12-2022-IPC.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2022/Diciembre_2022/Bolet%C3%ADn_t%C3%A9cnico_12-2022-IPC.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (n.d.). *Estadísticas de Ecuador*. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (n.d.). *Estadísticas de Turismo - Power BI*. Recuperado de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDgyYTA4ODUtNWQzMjY0YTNiLWUwMjktNWUzNDYyNDY4MzdmIiwidCI6ImYxNThhMmU4LWNhZWMtNDQwNi1iMGFiLWY1ZTI1OWJkYTExMiJ9>
- Ministerio de Ambiente del Ecuador. (2018). *Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas* [PDF]. Recuperado de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-Especial-de-Turismo-en-Areas-Naturales-Protegidas.pdf>
- Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2022). *En Galápagos se desarrolla proyecto de siembra de corales para restaurar ecosistemas*. Recuperado de <https://www.ambiente.gob.ec/en-galapagos-se-desarrolla-proyecto-de-siembra-de-corales-para-restaurar-ecosistemas/>

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Ley Orgánica de Régimen Especial de Galápagos* [PDF]. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LOREG-11-06-2015.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2019). *Reglamento de Alojamiento Turístico de Galápagos* [PDF]. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/REGLAMENTO-ALOJAMIENTO-TURISTICO-GALAPAGOS.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (s.f.). *Café de Galápagos: Aroma y sabor para descubrirlo en este feriado*. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/cafe-de-galapagos-aroma-y-sabor-para-descubrirlo-en-este-feriado/>
- Ministerio de Turismo. (2024). *Consolidado Nacional 2024*.
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (n.d.). *Portal de Turismo*. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (n.d.). *Indicadores de alojamiento*. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/indicadores-de-alojamiento/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (n.d.). *Turismo en Ecuador*. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/>
- Regenerative Travel. (s.f.). *About*. Recuperado de <https://www.regenerativetravel.com/about/>
- Reviewpro. (s.f.). *Better Guest Reviews*. Recuperado de <https://reviewpro.shijigroup.com/benefits/better-guest-reviews>
- Samco Technologies. (s.f.). *What is a biological wastewater treatment system & how does it work?* Recuperado de <https://samcotech.com/what-is-a-biological-wastewater-treatment-system-how-does-it-work/>
- World Travel & Tourism Council. (2023). *Sector de viajes y turismo de Ecuador representará el 4.4% de la economía nacional al cierre de 2023*. Recuperado de <https://wttc.org/news-article/sector-de-viajes-y-turismo-de-ecuador-representara-el-4-4-de-la-economia-nacional-al-cierre-de-2023>