



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE TURISMO

TEMA: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE ALQUILER DE BICICLETAS ELÉCTRICAS PARA PROMOVER EL TURISMO LOCAL EN OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciados en Turismo.

AUTORES: Luisa María Acuña Hernández.

José Israel Tomaico Vásquez.

DIRECTOR: MSc. Victoria Geovanna Ruiz Erazo

Ibarra, 2021

## A. APROBACIÓN DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Yo, Ruiz Erazo Victoria Geovanna, en mi calidad de director de trabajo de titulación denominado, **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE ALQUILER DE BICICLETAS ELÉCTRICAS PARA PROMOVER EL TURISMO LOCAL EN OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR”**, de autoría de la señorita Acuña Hernandez Luisa María y el señor Tomaico Vásquez José Israel, tengo a bien manifestar que el documento contiene los requisitos académicos e investigativos pertinentes para que sea sometido a defensa publica, por lo que autorizo, que se realice los tramites consiguientes.



MSc. Victoria Geovanna Ruiz Erazo

C.I: 040139385-5

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

---

**DATOS DE CONTACTO**

---

**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 175642856-9

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Acuña Hernandez Luisa María

**DIRECCIÓN:** Ibarra, Panamericana Norte Km5 y Yanahurco 2-145

**EMAIL:** lmacunah@utn.edu.ec

**TELÉFONO FIJO:** 062 580 210 **TELÉFONO MÓVIL:** 099 145 1331

---

**DATOS DE CONTACTO**

---

**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 100370380-6

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Tomaico Vásquez José Israel

**DIRECCIÓN:** Barrio Nuevo Amanecer, 16 de agosto y 5 de diciembre

**EMAIL:** jitomaico@utn.edu.ec

**TELÉFONO FIJO:** 062 631 721 **TELÉFONO MÓVIL:** 096 861 8170

---

---

**DATOS DE LA OBRA**

---

**TÍTULO:** “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE ALQUILER DE BICICLETAS ELÉCTRICAS PARA PROMOVER EL TURISMO LOCAL EN OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR”

**AUTORES:** Luisa María Acuña Hernández.  
José Israel Tomaico Vásquez.

**FECHA: DD/MM/AAAA** 09/04/2021

**PROGRAMA:**  **PREGRADO**  **POSGRADO**

**TITULO POR EL QUE OPTA:** Licenciada en Turismo

**ASESOR /DIRECTOR:** MSc. Victoria Geovanna Ruiz Erazo

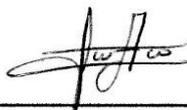
---

## 2. CONSTANCIAS:

Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 09 días del mes de Abril de 2021

### LOS AUTORES:



Luisa María Acuña Hernández

C.I: 175642856-9



Tomaico Vásquez José Israel

C.I: 100370380-6

### **C. DEDICATORIA**

Al culminar el presente trabajo es necesario hacer llegar un profundo agradecimiento a todas aquellas personas que me han apoyado en el transcurso de la carrera.

Mi gratitud sincera a mi Madre Adriana, quien con su esfuerzo me ha permitido llegar a terminar mi carrera, siendo el pilar fundamental en cada uno de mis logros, apoyándome incondicionalmente en todo momento.

A mi hermana Annie por ser mi motivación e inspiración, por llenar mi vida de energía, entusiasmo y alegría.

A Israel por haber sido un excelente compañero de tesis, por confiar y creer en mí. Por todo el apoyo, dedicación y esfuerzo en el desarrollo de este documento.

Mi profundo agradecimiento a todos los docentes que han sido parte de mi formación, y quienes impartieron su conocimiento y profesionalismo a lo largo de la carrera.

Finalmente, de manera especial agradecer a la Magister Nhora Benítez Bastidas por su orientación, conocimiento, enseñanza y apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

Luisa Acuña.

El presente trabajo fruto de mi dedicación y esfuerzo; lo dedico a Dios, por ser mi fortaleza y darme ganas de continuar a pesar de las adversidades que se presentan en la vida. Por permitirme llegar hasta este momento importante de mi vida.

Con mucho cariño principalmente a mis padres: Milton Tomaico y Erika Vásquez por su apoyo en todo momento, por creer en mí y estar siempre a mi lado. Por todos los consejos y la educación que me han brindado con su ejemplo y dedicación, permitiendo que llegue hoy a culminar mi carrera.

A mis hermanos Joel y Santiago por estar conmigo y motivarme constantemente durante este proceso corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi compañera Luisa Acuña por el gran equipo académico que hemos formado con el pasar de los años, al ser inspiración y apoyo constante en mi desarrollo como profesional.

A la magister Nhora Benítez por sus valiosas tutorías, por su dedicación a asesorarnos, gracias por su tiempo y conocimientos transmitidos, por acompañarnos durante este camino con su apoyo y confianza.

Finalmente expresar un sincero agradecimiento a todos quienes han sido parte de esta hermosa etapa de mi vida. Familia, amigos y docentes.

Israel Tomaico

#### **D. AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del norte por permitirnos ser parte de ella, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, de manera particular a los docentes de la Carrera de Turismo, por su aporte académico y formación profesional por aportar con su invaluable conocimiento

Nuestro agradecimiento infinito y de manera especial a la Magister Nhora Benítez Bastidas, Directora de Tesis, por su profesionalidad y sus acertadas sugerencias, supo guiar el presente trabajo para la culminación con éxito del mismo.

Agradecer también a todos los docentes quienes han sido parte de nuestra educación profesional por su aporte en nuestra formación académica, y en especial a nuestros profes Msc. Victoria Ruiz y Msc. Armando Flores por darnos las pautas necesarias y consejos para el desarrollo del presente trabajo.

Luisa Acuña e Israel Tomaico

## E. ÍNDICE

1	EL PROBLEMA .....	1
1.1	Antecedentes .....	1
1.2	Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1	Formulación del Problema .....	4
1.2.2	Objeto de Estudio .....	4
1.3	Descripción del Área de Estudio .....	4
1.4	Justificación .....	5
1.5	Objetivos .....	7
1.5.1	General .....	7
1.5.2	Específicos .....	7
2	MARCO TEÓRICO .....	8
2.1	Referencias de la Investigación .....	8
2.2	Bases Teóricas .....	13
2.2.1	Tipos de Turismo .....	13
2.2.1.1	El Turismo Rural .....	13
2.2.1.2	Turismo Cultural .....	14
2.2.1.3	Turismo de Aventura .....	15
2.2.1.4	Ecoturismo .....	16
2.2.2	El Transporte en el Turismo .....	16
2.2.3	Historia y Evolución de las Bicicletas .....	17
2.2.4	Bicicletas Eléctricas .....	19

2.2.5	Tipos de Batería .....	20
2.2.5.1	Baterías de Plomo .....	20
2.2.5.2	Baterías de Níquel e Hidruro Metálico .....	20
2.2.5.3	Baterías de Iones de Litio .....	21
2.2.6	Sistema de Préstamos de Bicicletas Eléctricas.....	21
2.2.7	Beneficios del Uso .....	22
2.2.8	Beneficios Ecológicos .....	22
2.2.9	Estudio de Mercado del Transporte Alternativo o Ecológico.....	23
2.2.9.1	Oferta.....	24
2.2.9.2	Demanda .....	24
2.2.10	Importancia en el Mercado.....	25
2.3	Fundamentación Legal.....	26
2.3.1	Marco Legal.....	26
2.3.2	Instrucción Aclaratoria de la Dirección General de Tráfico de España31	
3	METODOLOGÍA.....	32
3.1	Tipos de Investigación.....	32
3.2	Métodos de Investigación.....	32
3.2.1	Métodos Teóricos.....	33
3.2.1.1	Descriptiva.....	33
3.2.1.2	Correlacional.....	33
3.3	Técnicas de Recolección de Datos.....	33
3.3.1	Encuesta.....	34
3.3.2	Entrevista.....	34
3.3.3	Ficha de Diagnóstico.....	34
3.3.4	Ficha de Observación .....	35

3.3.5 Estudio de Impacto Ambiental .....	35
3.3.6 Ficha Financiera .....	35
3.4 Instrumentos .....	35
3.4.1 Cuestionarios.....	35
3.4.2 Escala de Medición de Actitudes .....	36
3.5 Población y Muestra .....	37
4 ESTUDIO DE MERCADO.....	39
4.1 Diagnóstico .....	39
4.2 Segmentación de Mercado .....	42
4.2.1 El Turista Extranjero .....	43
4.2.2 Turista de Vacaciones .....	43
4.2.3 El Turista de Negocios .....	44
4.2.4 El Turista Interesado en la Cultura .....	45
4.2.5 El Turista Colombiano .....	45
4.2.6 El Turista Colombiano de Frontera Norte .....	46
4.2.7 El Turista Alemán .....	46
4.2.8 El Turista Francés .....	47
4.2.9 El Turista Británico .....	47
4.3 Diseño de la Investigación de Mercado .....	48
4.3.1 Resultados y discusión.....	48
4.3.1.1 Motivos y preferencias de viaje.....	49
4.3.1.1.1 ¿Con que frecuencia anual viaja hacia un atractivo turístico? 49	
4.3.1.1.2 ¿Cuál es el motivo por el que usted visita la ciudad de	
Otavaló?	50

4.3.1.1.3 Indique a cuáles de los atractivos de la ciudad de Otavalo se ha desplazado o piensa hacerlo. ....	51
4.3.1.2 Identificación del producto .....	54
4.3.1.2.1 ¿Ha utilizado alguna vez o ha manejado una bicicleta? .....	54
4.3.1.2.2 ¿Ha utilizado alguna vez los servicios de alquiler de bicicleta?	
55	
4.3.1.2.3 ¿Cuál fue el precio que pagó por dicho servicio? .....	56
4.3.1.2.4 ¿Alguna vez ha seguido una ruta con la ayuda de un GPS (Sistema de Posicionamiento Global)? .....	57
4.3.1.2.5 Considera útil esta herramienta para el desplazamiento dentro de un destino turístico. ....	58
4.3.1.2.6 ¿Está usted dispuesto a cambiar su medio de transporte actual hacia los atractivos turísticos de la ciudad por una bicicleta eléctrica? .....	59
4.3.1.2.7 ¿Con que frecuencia utilizaría una bicicleta eléctrica para desplazarse a los atractivos turísticos? .....	60
4.3.1.2.8 Si existiera la posibilidad de alquiler una bicicleta eléctrica con un GPS que marque las rutas para sus desplazamientos dentro de la ciudad hacia los atractivos turísticos ¿lo utilizaría? .....	61
4.3.1.2.9 ¿Cuántas horas destinaría para conocer los atractivos turísticos de la ciudad de Otavalo mediante la asistencia de GPS y la asistencia de un guía de turismo?.....	62
4.3.1.3 Identificación del precio.....	63
4.3.1.3.1 ¿Cuál sería el precio que usted considera conveniente por el servicio de alquiler de una bicicleta eléctrica por hora? .....	63
4.3.1.3.2 ¿Cree usted que este equipo constituye una motivación para desplazarse hacia los atractivos de la ciudad? .....	64
4.3.1.3.3 ¿Cuál es el factor más importante que consideraría al momento de alquilar una bicicleta eléctrica? .....	65

4.3.1.4 Estrategias de promoción y difusión de la marca.....	66
4.3.1.4.1 ¿Cuál de los siguientes nombres considera adecuado y llamativo para identificar una empresa que se dedique al alquiler de bicicletas eléctricas con fines turísticos? .....	66
4.3.1.4.2 ¿Por qué medio estaría dispuesto a recibir información acerca de este servicio? .....	67
4.3.2 Discusión de las Encuestas .....	68
4.4 Análisis de las Entrevistas.....	68
4.4.1 Análisis Director de Turismo Zona 1 .....	68
4.4.2 Análisis Gerente de la Empresa Pública de Movilidad de la Zona 1... ..	68
4.4.3 Análisis Concejal de Otavalo .....	69
4.4.4 Análisis Operadoras de Turismo.....	69
4.5 Análisis de la Oferta .....	70
4.6 Proyección de la Oferta.....	71
4.7 Análisis de la Demanda.....	73
4.8 Proyección de la Demanda .....	73
4.9 Demanda Insatisfecha y Demanda Objetiva Proyectada.....	74
5 ESTUDIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO.....	76
5.1 Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto.....	76
5.1.1 Macrolocalización .....	76
5.1.2 Microlocalización .....	77
5.2 Identificación y descripción de los procesos.....	78
5.2.1 Caracterización y diseño del producto/servicio .....	78

5.2.1.1 Excursión N° 1: “El Cóndor sobre laguna Mágica” - Full Day –	
Turismo de naturaleza. ....	80
5.2.1.2 Excursión N° 2 “Navegando por el Árbol Legendario” .....	87
5.2.1.3 Excursión N° 3 “Conociendo el corazón de Otavalo” .....	93
5.2.1.4 Excursión N°4 “Al ritmo de Peguche” .....	100
5.2.1.5 Precio para alquiler de bicicletas de manera individual .....	106
5.2.2 Descripción del proceso productivo o prestación del servicio .....	107
5.3 Ingeniería del Proyecto .....	108
5.3.1 Distribución de la Planta.....	108
5.3.2 Diseño Planimétrico de la Planta .....	108
5.3.3 Requerimientos por Áreas.....	111
5.3.3.1 Gerencia General .....	111
5.3.3.2 Ventas.....	112
5.3.3.3 Mantenimiento .....	113
5.4 Inversiones y Capital de Trabajo.....	114
5.4.1 Obra Civil Necesaria.....	114
5.4.2 Maquinaria y Equipos .....	114
5.4.3 Capital de Trabajo .....	115
5.4.4 Total de Inversión .....	117
5.4.5 Plan de Financiación .....	117
5.4.6 Tabla de amortización .....	117
5.5 Estructura organizativa y administrativa .....	118
5.5.1 Misión.....	118
5.5.2 Visión .....	118
5.5.3 Políticas .....	118
5.5.3.1 Políticas para el personal.....	118

5.5.3.2 Políticas para los usuarios .....	119
5.5.4 Valores.....	124
5.5.5 Imagen Corporativa .....	125
5.5.6 Organigrama.....	126
5.5.7 Manual de funciones .....	127
5.5.8 Flujograma de actividades .....	132
5.6 Constitución Legal de la Empresa y Propiedad Intelectual .....	139
6 PLAN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING .....	141
6.1 Nombre Comercial de la Empresa .....	141
6.2 Logotipo .....	141
6.3 Slogan Empresarial .....	142
6.4 Canales de Distribución .....	143
6.4.1 Página Web Green Bike Otavalo .....	143
6.4.2 Redes Sociales.....	145
6.4.3 Radio.....	146
6.4.4 Marketing en Oficinas de Turismo Municipales, Provinciales y Nacionales	147
6.4.5 Alianzas Estratégicas con Diferentes Operadoras de la Zona e Influencers	147
6.5 Publicidad .....	148
6.5.1 Posters.....	149
6.5.2 Flyers .....	150
6.5.3 Afiches .....	150
6.5.4 Trípticos .....	152

6.5.5 Tarjetas de Presentación .....	153
6.5.6 Banner .....	154
6.5.7 Letrero.....	155
6.5.8 Marketing P.O.P. ....	155
6.5.9 Marketing Digital.....	156
6.6 Ampliación Posible de la Gama de Productos en el Futuro .....	157
6.6.1 Scooters Eléctricos para Recorridos Exclusivos en el Casco Urbano de la Ciudad de Otavalo. ....	157
6.6.2 Cuatrimotos para Recorridos Dentro de la Ciudad y Sitios Naturales Cercanos. ....	158
6.7 Investigación y Análisis de las Estrategias y Métodos de Mercadeo más Apropiables a Utilizar. ....	158
6.7.1 Marketing Sustentable.....	158
6.7.2 Diferenciación por Imagen .....	159
6.7.3 Fijación de Precio Basado en el Valor, en la Competencia y Penetración en el Mercado.....	159
7 ESTUDIO AMBIENTAL.....	161
7.1 Descripción del Tema.....	161
7.2 Acciones Generadas por el Emprendimiento .....	161
7.3 Identificación de Factores Ambientales .....	163
7.4 Descripción del Método Aplicado.....	163
7.5 Escalas de Valoración Ambiental para el Estudio de Impacto Ambiental.	

7.6	Matriz de identificación de Impactos .....	165
7.7	Análisis de los Resultados Estudio de Impacto Ambiental.....	167
7.8	Identificación de Interacciones.....	167
7.9	Aplicación del Método .....	170
7.10	Jerarquización de los Impactos Ambientales .....	173
7.11	Jerarquización de los Impactos Positivos .....	173
7.12	Jerarquización de los Impactos Negativos .....	174
7.13	Matriz de Plan de Manejo Ambiental Sobre la Base de la Jerarquización Ambiental	176
8	ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO GREEN BIKE .....	182
8.1	Balance de Situación Inicial .....	182
8.2	Detalle de Activos.....	184
8.3	Tabla de Amortización.....	186
8.4	Flujo Anual.....	188
8.5	Flujo de Caja a 5 Años .....	191
8.6	Costo del Capital .....	192
8.7	Punto de Equilibrio .....	193
9	CONCLUSIONES.....	196
10	RECOMENDACIONES .....	198

11	BIBLIOGRAFÍA.....	199
12	ANEXOS.....	206

**F. ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b>	Resumen de Atractivos Turísticos en Otavalo.....	71
<b>Tabla 2</b>	Turistas Anuales en la Oferta de Otavalo.....	71
<b>Tabla 3</b>	Proyección de la Oferta.....	72
<b>Tabla 4</b>	Calculo de la Demanda Potencial.....	73
<b>Tabla 5</b>	Proyección de la Demanda.....	74
<b>Tabla 6</b>	Demanda Insatisfecha y Demanda Objetiva Proyectada.....	75
<b>Tabla 7</b>	Ficha Técnica de Bicicletas Eléctricas “BEN”.....	79
<b>Tabla 8</b>	Cotización “El Cóndor sobre laguna Mágica”.....	84
<b>Tabla 9</b>	Cotización “Navegando por el Árbol Legendario”.....	91
<b>Tabla 10</b>	Cotización “Conociendo el corazón de Otavalo”.....	98
<b>Tabla 11</b>	Cotización “Al ritmo de Peguche”.....	104
<b>Tabla 12</b>	Valor del Alquiler de Bicicletas Eléctricas.....	107
<b>Tabla 13</b>	Gerencia Muebles y Enseres.....	112
<b>Tabla 14</b>	Atención al Cliente Muebles y Enseres.....	112
<b>Tabla 15</b>	Área de Mantenimiento Equipos y Herramientas.....	113
<b>Tabla 16</b>	Equipos Deportivos.....	115
<b>Tabla 17</b>	Capital de Trabajo.....	116
<b>Tabla 18</b>	Inversión Total Green Bike.....	117
<b>Tabla 19</b>	Amortización.....	117
<b>Tabla 20</b>	Fianzas.....	124
<b>Tabla 21</b>	Manual de Funciones Gerencia General.....	128

<b>Tabla 22</b>	Manual de Ventas .....	129
<b>Tabla 23</b>	Manual de Mantenimiento .....	130
<b>Tabla 24</b>	Manual de Funciones Operación Turística .....	131
<b>Tabla 25</b>	Tipos de Publicidad .....	148
<b>Tabla 26</b>	Acciones Generadas por el Emprendimiento.....	161
<b>Tabla 27</b>	Identificación de los Factores Ambientales .....	163
<b>Tabla 28</b>	Escala de Valoración .....	164
<b>Tabla 29</b>	Matriz de Interacción. ....	165
<b>Tabla 30</b>	Jerarquización positiva .....	174
<b>Tabla 31</b>	Plan de Manejo Ambiental.....	176

## G. ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Frecuencia Anual de Viaje .....	49
<b>Figura 2</b> Motivo de Visita a Otavalo .....	50
<b>Figura 3</b> Atractivos de la Ciudad de Otavalo que los Turistas se han Desplazado. .....	51
<b>Figura 4</b> Transporte Utilizado en su Último Desplazamiento Turístico .....	52
<b>Figura 5</b> Utilización o Manejo de Bicicleta .....	54
<b>Figura 6</b> Utilizó Bicicleta Alquiladas .....	55
<b>Figura 7</b> Precio que Pagó por Servicio .....	56
<b>Figura 8</b> Realizó una Ruta con la Ayuda de un GPS.....	57
<b>Figura 9</b> Herramienta Útil para el Desplazamiento Turístico .....	58
<b>Figura 10</b> Cambio de Transporte hacia los Atractivos Turísticos .....	59
<b>Figura 11</b> Uso de Bicicleta Eléctrica para Desplazarse a los Atractivos.....	60
<b>Figura 12</b> Alquilaría una E-Bike como Transporte Turístico.....	61
<b>Figura 13</b> Tiempo Destinado para Conocer los Atractivos Turísticos .....	62
<b>Figura 14</b> Precio que Usted Considera Conveniente por el Servicio .....	63
<b>Figura 15</b> Constituye una Motivación para Desplazarse .....	64
<b>Figura 16</b> Factor más Importante para Alquilar una Bicicleta Eléctrica .....	65
<b>Figura 17</b> Nombre para una Empresa de Alquiler de Bicicletas Eléctricas.....	66
<b>Figura 18</b> Medio de Comunicación para Recibir Información del Servicio.....	67
<b>Figura 19</b> Macrolocalización.....	76
<b>Figura 20</b> Microlocalización .....	77
<b>Figura 21</b> Bicicleta Eléctrica Bem-1 Rin 27.5.....	78

<b>Figura 22</b>	Recorrido “El Cóndor sobre laguna Mágica” .....	81
<b>Figura 23</b>	Itinerario “El Cóndor sobre laguna Mágica” .....	82
<b>Figura 24</b>	Excursión “Navegando por el Árbol Legendario” .....	88
<b>Figura 25</b>	Itinerario “Navegando por el Árbol Legendario” .....	89
<b>Figura 26</b>	Recorrido “Conociendo el corazón de Otavalo” .....	94
<b>Figura 27</b>	Itinerario “Conociendo el corazón de Otavalo” .....	95
<b>Figura 28</b>	Excursión “Al ritmo de Peguche” .....	100
<b>Figura 29</b>	Itinerario “Al ritmo de Peguche” .....	101
<b>Figura 30</b>	Parqueadero de Bicicletas Tipo Sombrilla.....	108
<b>Figura 31</b>	Plano 2d Base Oficina Green Bike .....	109
<b>Figura 32</b>	Plano 3d Base Oficina Green Bike .....	109
<b>Figura 33</b>	Plano 3d Vista Detalle de Fachada de Oficina Green Bike.....	110
<b>Figura 34</b>	Plano 3d Vista en Perspectiva Isométrica de Oficina Green Bike .	110
<b>Figura 35</b>	Plano 3d Vista Auxiliar de Oficina Green Bike .....	111
<b>Figura 36</b>	Organigrama de la Empresa.....	127
<b>Figura 37</b>	Flujograma del Plan de Operación Anual por Parte de gerencia...	132
<b>Figura 38</b>	Flujograma De la Reserva de Equipos, Excursiones y Atención al Cliente.....	133
<b>Figura 39</b>	Flujograma de Asignación y Entrega de Equipos .....	134
<b>Figura 40</b>	Flujograma de Devolución de Equipos por Parte de los Usuarios	135
<b>Figura 41</b>	Flujograma en Caso de Averías y Cambios de Equipo .....	136
<b>Figura 42</b>	Aceptación del Cambio de Equipo por Averías.....	137
<b>Figura 43</b>	Flujograma de Programa de Mantenimiento Mensual .....	138

<b>Figura 44</b> Nombre Empresarial .....	141
<b>Figura 45</b> Logotipo Empresarial .....	141
<b>Figura 46</b> Página Web.....	143
<b>Figura 47</b> Empresa KOLAU.....	144
<b>Figura 48</b> Tripadvisor.....	144
<b>Figura 49</b> Redes Sociales .....	145
<b>Figura 50</b> Radio .....	146
<b>Figura 51</b> Otavalo Travel.....	147
<b>Figura 52</b> Posters .....	149
<b>Figura 53</b> Flyers.....	150
<b>Figura 54</b> Afiches.....	150
<b>Figura 55</b> Tríptico.....	152
<b>Figura 56</b> Tarjetas de presentación.....	153
<b>Figura 57</b> Banner .....	154
<b>Figura 58</b> Letrero .....	155
<b>Figura 59</b> Marketing P.O.P.....	155
<b>Figura 60</b> Marketing Digital por Página Web .....	156
<b>Figura 61</b> Facebook.....	156
<b>Figura 62</b> Instagram.....	157
<b>Figura 63</b> Dimensión del impacto ambiental.....	167
<b>Figura 64</b> Balance de situación inicial Green Bike .....	183
<b>Figura 65</b> Detalle de Activos Green Bike .....	184

<b>Figura 66</b> Tabla de Amortización Green Bike .....	186
<b>Figura 67</b> Pago de Cuotas Green Bike .....	186
<b>Figura 68</b> Flujo Anua Green Bike .....	190
<b>Figura 69</b> Flujo de Caja a 5 Años Green Bike .....	191
<b>Figura 70</b> Calculo Flujo de Caja a 5 Años Green Bike .....	192
<b>Figura 71</b> Costo de Capital Green Bike .....	192
<b>Figura 72</b> Punto de Equilibrio Multiproducto Green Bike.....	193
<b>Figura 73</b> Punto de Equilibrio .....	194
<b>Figura 74</b> Calculo Punto de Equilibrio Green Bike .....	195

**H. ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1</b> Encuesta.....	206
<b>Anexo 2</b> Entrevista al Director de la Zona 1 de Turismo .....	211
<b>Anexo 3</b> Entrevista al Gerente de MOVILDELNOR. EP .....	214
<b>Anexo 4</b> Concejal del Cantón Otavalo .....	217
<b>Anexo 5</b> Entrevista a Kichwa Native Travel .....	220
<b>Anexo 6</b> Entrevista a Runatupari.....	222
<b>Anexo 7</b> Entrevista a Equator Face Travel Guide.....	224
<b>Anexo 8</b> Entrevista a Camp Tours Otavalo.....	226

## I. RESUMEN EJECUTIVO

Se elaboró un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de alquiler de bicicletas eléctricas con el objetivo de promover el desarrollo turístico de la ciudad de Otavalo, Imbabura, Ecuador. El presente proyecto busca diversificar los servicios turísticos mediante el uso de bicicletas eléctricas que actualmente no son usadas para turismo en la ciudad, generando de esta manera un turismo sostenible, sin la utilización de combustibles fósiles. En el estudio de mercado se realizó el diagnóstico de Otavalo, se obtuvo el perfil de turista, la población -875- y muestra -206-, análisis de encuestas y entrevistas realizadas, finalmente la investigación de la oferta y demanda. En el estudio técnico se determinó la ubicación del establecimiento, el diseño de 4 productos turísticos, cotización de precios y la estructura de la empresa. El plan de comercialización muestra los tipos de publicidad con sus costos, nombre y slogan de la empresa, los medios de comercialización y las técnicas para ingresar al mercado. En el estudio ambiental se aplicó el método de interacción para identificar los impactos generados por el proyecto, no obstante, se realizó un plan de manejo ambiental. La microempresa será una sociedad limitada y mediante un estudio financiero identificó que se necesitará una inversión de \$54.482,50 dólares, llegando al punto de equilibrio en el mes vigésimo segundo, con ingresos de \$33.8937,06. El negocio será factible porque está desarrollado con nuevas tecnologías en el ámbito de la movilidad, es económicamente rentable, tiene un catálogo amplio de servicios turísticos, genera beneficios a la salud y al ambiente.

## J. ABSTRACT

A feasibility study was prepared for the creation of a micro-company for the rental of electric bicycles with the objective of promoting the tourist development of the city of Otavalo, Imbabura, Ecuador. This project seeks to diversify tourist services through the use of electric bicycles that are not currently used for tourism in the city, thus generating sustainable tourism, without the use of fossil fuels. In the market study, the Otavalo diagnosis was made, the tourist profile was obtained, the population -875- and sample -206-, analysis of surveys and interviews carried out, finally the investigation of supply and demand. In the technical study, the location of the establishment, the design of 4 tourist products, price quotes, and the structure of the company was determined. The marketing plan shows the types of advertising with their costs, company name and slogan, the means of marketing, and the techniques to enter the market. In the environmental study, the interaction method was applied to identify the impacts generated by the project, however, an environmental management plan was carried out. The microenterprise will be a limited partnership and through a financial study, I identify that an investment of \$ 54,482.50 will be needed, reaching the breakeven point in the twenty-second month, with an income of \$ 33,8937.06. The business will be feasible because it is developed with new technologies in the field of mobility, it is economically profitable, it has a wide catalog of tourist services, it generates benefits for your health and the environment.

## K. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se pretende observar la factibilidad que tendría la creación de una microempresa dedicada al alquiler de bicicletas eléctricas o E-Bikes, como actividad turística para generar desarrollo en el cantón de Otavalo. Este proyecto se ve favorecido por la riqueza cultural y el posicionamiento turístico de la zona.

Se estudiará varios factores del mercado turístico que tiene Otavalo como la demanda nacional e internacional que llega motivada por el turismo, el diagnóstico turístico y el análisis de resultados procedentes de diferentes métodos de investigación como encuestas y entrevistas. De forma técnica se diseñará diferentes productos en base a resultados obtenidos y la creación de una estructura organizacional para la microempresa.

Los temas referentes al marketing de la empresa se efectuarán una vez obtenido la imagen corporativa de la empresa, se visualizará los diferentes canales de distribución óptimos para llegar al perfil de turista determinado, el tipo de publicidad a utilizar y las técnicas para ingresar en el mercado.

La identificación de impactos ambientales se realizará mediante el método de interacción y las medidas para evitar estos impactos mediante un plan de manejo ambiental, es necesario realizar esta evaluación para que las actividades de la empresa no generen mayor impacto dentro de la zona de influencia.

El estudio del factor económico será necesario para determinar la rentabilidad que tendría la empresa, para esto será necesario realizar una proyección de ingresos para los siguientes cinco años de funcionamiento.

El estudio de mercado puede ser observado en el capítulo 4, el estudio técnico se encuentra en el capítulo 5, el plan de comercialización establecido en el capítulo 6, el estudio ambiental plasmado en el capítulo 7 y por último el estudio financiero representado en el capítulo 8 del estudio de factibilidad.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes

En anteriores años la población ecuatoriana no tenía clara la importancia que tienen las bicicletas para el medio ambiente. En Ecuador se presta el servicio de alquiler en ciudades grandes como Quito, Guayaquil y Cuenca, sin embargo, solo está disponible en el ámbito urbano. En países con un desarrollo diferente, han resultado ser un medio de transporte modificable y recreativo, llegando a utilizar bicicletas con baterías eléctricas –E-Bikes- que brindan una asistencia en el pedaleo, permitiendo realizar largos recorridos con menos esfuerzo físico.

En el mundo no existe aún una mejor alternativa de movilidad limpia que la bicicleta y como un claro ejemplo está el caso de los Países Bajos. Según el Ministerie van Verkeer (2009) en la ciudad de Amstelveen muchas personas no cuentan con un auto para transportarse, pero cuentan con vías para ciclistas que benefician el desplazamiento de las bicicletas, este sistema brinda seguridad en sus estructuras para que discapacitados se desplacen con autonomía y los niños puedan desarrollar sus habilidades (p. 14). Dicho con palabras de Angriman (2016), “Es el medio de transporte más importante para ir a la escuela: el 40% de los estudiantes primarios y casi un 75% de alumnos secundarios la utilizan” (párr. 4).

En Europa actualmente existen universidades que buscan activar el uso de las bicicletas eléctricas, siendo el caso de la universidad de Alicante y la Pontificia de Cataluña que se encuentran ubicadas en España. En la primera funciona un sistema de servicio de préstamo de bicicletas para el personal, profesores y alumnos, que busquen desplazarse cómodamente por sus instalaciones. En la segunda universidad se trabaja a través de pruebas piloto con bicicletas eléctricas en el campus de Castelldefels.

En Ecuador este es un transporte innovador que no ha sido explotado en su totalidad, una de sus principales razones es el bajo precio del combustible, esto a su vez no genera un gran impacto económico en la población. Para Benítez & Sánchez (2014) en la actualidad los precios en porcentaje de las E-Bikes resultan más factibles económicamente a ir periódicamente en bus -73%- o comprar una motocicleta -312%- (p. 27).

Un claro ejemplo de apoyo a la movilidad alternativa en Ecuador es la empresa Ecuacyclo, hace aproximadamente siete años empezó con la oferta de dos modelos de bicicletas con pedaleo asistido, dando la oportunidad de adquirir productos nacionales. Se encuentra en la ciudad de Cuenca y está dedicada a la fabricación tanto de bicicletas eléctricas como convencionales, el dueño menciona que podrían producir 400 E-Bikes y 600 bicicletas normales por día (Líderes, 2016).

La Universidad del Azuay realizó investigaciones de factores sociales que permitan la implementación de E-Bikes en áreas estratégicas del cantón, delimitaron rutas para generar un desarrollo local en varios sectores que lo necesitan. Como conclusión obtuvieron información sobre las personas que han tenido la oportunidad de conducir una bicicleta eléctrica -36,2%- y los aspectos que motivarían su uso como alternativa de movilidad sostenible. La población considera importante la seguridad en los estacionamientos, existencia de ciclorutas, la accesibilidad a las bicicletas y que las leyes velen por los ciclistas (Alvarez, Coello, López, & Ordoñez, 2017).

Otavalo en los últimos años ha sido generador de desarrollo turístico, creando nuevas plazas de empleo en el sector turístico y generando ingresos económicos por turismo receptivo internacional.

Las nuevas modalidades de movilidad sostenible que cuentan ya países como Londres, Holanda y España, pueden influenciar en los modelos actuales de oferta

turística que tiene Otavalo. Las nuevas tecnologías en la movilidad buscan generar menor impacto ambiental, actualmente los turistas buscan realizar actividades que no resulten perjudiciales para el ambiente, la adaptación de bicicletas eléctricas que no usen combustibles fósiles a la oferta turística es una gran oportunidad para trabajar con las nuevas perspectivas de los turistas nacionales y extranjeros que llegan a Otavalo.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

Uno de los servicios que se oferta en el turismo es el alquiler de autos como medio de movilidad para los turistas, este tipo de transporte se aprecia de forma recurrente en el país, pero no es una práctica común el uso de movilidad ecológica o sostenible, debido a varias causas.

Como primera causa se encuentra la falta de innovación y expansión de servicios de transporte ecológico por las diferentes operadoras turísticas, estas cuentan con una limitada oferta de nuevos productos o servicios en el ámbito de la movilidad turística.

Además, para que se genere innovación y/o expansión de servicios se necesita el apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado, para impulsar la nueva oferta de servicios turísticos, como resultado a esta causa, se genera insatisfacción de turistas por la insuficiente oferta de transportación menos contaminante, esto podría generar una disminución de la demanda turística.

En cuanto a la segunda causa se determina el desconocimiento de las ventajas que brindan las nuevas tecnologías, esto a su vez, se da porque en distintos destinos aún existe un déficit en el uso de recursos tecnológicos en los atractivos y esta segunda causa genera que exista una desvinculación con la modernización tecnológica, esto desencadena una pérdida de nichos de mercado en donde la conectividad es un servicio indispensable en los destinos a visitar.

La última causa manifiesta que existe una débil conciencia ecológica para el uso de nuevos transportes ecológicos, ya que el costo del combustible es bajo y no genera un gran impacto en la economía de la población, esta causa también se genera debido a que los vehículos a gasolina son más veloces que los vehículos eléctricos. Las personas desconocen de las ventajas de los vehículos eléctricos y lo favorable que son para conservar el ambiente, esta causa da como resultado una mala imagen para los turistas que pretenden visitar las diferentes ciudades del país como lo es Otavalo, siendo un deterioro en la imagen del destino a nivel nacional e internacional.

### **1.2.1 *Formulación del Problema***

Escasa oferta de nuevos servicios de transporte ecológico para el desarrollo del turismo local en la ciudad de Otavalo-Imbabura-Ecuador.

### **1.2.2 *Objeto de Estudio***

Microempresa de alquiler de bicicletas eléctricas.

## **1.3 Descripción del Área de Estudio**

A Otavalo se le conoce como "La Capital Intercultural del Ecuador" porque en su territorio existe mucha cultura reflejada en sus costumbres y tradiciones, su zona le pertenece al pueblo Kichwa –Otavalos-, en algunas partes de la ciudad se conserva la tradición de los tejidos y el comercio, no obstante, cuentan con "La Plaza de Ponchos" que es el mercado de artesanías indígenas más extenso de Sudamérica (Revelo, 2019).

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Otavalo (2015) menciona que: San Luis Otavalo es un cantón de la provincia de Imbabura, situado en la región norte del Ecuador, cuenta con una superficie de 507 km<sup>2</sup> -50,747 hectáreas-. Tiene 11 parroquias: 2 urbanas y 9 rurales. La ciudad de Otavalo se encuentra ubicada en el callejón interandino a 110 kilómetros de la capital, Quito, y a 20 kilómetros de la ciudad de Ibarra. Según el último censo del 2010 la población de la ciudad de Otavalo es de 104.874 habitantes de los cuales un total de 52.121 y con un porcentaje del 51,90% de la población total pertenecen a mujeres de todas las edades así también, con 50.466 hombres. Posee un clima templado y cálido con temperaturas que oscilan entre los 14° a 23° grados.

Otavalo ocupó el sexto lugar entre las ciudades más visitadas del Ecuador, recibiendo al 7,87% de las personas que llegaron por vía aérea y el quinto lugar de quienes llegan por vía terrestre con el 9,37% de visitas realizadas en el mismo año. Se estima que Otavalo recibe al rededor 250.000 visitantes al año con fines turísticos, constituyéndose en uno de los sitios preferidos en el Ecuador, tanto para el turismo interno como para el receptivo, motivado mayormente por compra de artesanías y atractivos culturales. El turismo ha sido identificado como principal eje de desarrollo económico local ya que recibe visitas turísticas todos los días del año (Plan de Turismo, 2015).

#### **1.4 Justificación**

Ecuador es actualmente un país que todavía es dependiente a la explotación de recursos no renovables como es el petróleo y otros minerales, pero cuenta con grandes potenciales a nivel turístico como es su riqueza natural y mega diversidad de flora y fauna, es por esto que el país se encuentra en una etapa media de desarrollo.

El desafío a nivel de país hoy en día es la transformación de la matriz productiva, de esta forma la nación no seguirá dependiendo de la explotación de los recursos naturales no renovables.

La creación de una empresa dedicada al alquiler de bicicletas eléctricas, ayudará en el objetivo que tiene el país, que es fortalecer el nuevo sector productivo, mediante la innovación y generación de un valor agregado a los servicios que oferte la empresa.

Las bicicletas en la actualidad son consideradas el vehículo del futuro por lo favorable que resulta con el ambiente, ante el progreso acelerado que se viene generando en el cambio climático. Las nuevas bicicletas eléctricas han tenido gran acogida en países europeos por su fácil utilización, su comodidad, menor costo de transportación, no utilización de combustibles fósiles, entre otros. La microempresa mediante la utilización de estas bicicletas modernas busca adaptar los factores mencionados anteriormente, sumando la recreación turística hacia los atractivos de la ciudad de Otavalo.

El turismo en Ecuador es un sector importante debido a que genera fuentes de empleo, atrae la inversión local e internacional, reactiva la economía con el efecto multiplicador. Este sector tiene ventajas comparativas ya que ofrece biodiversidad, patrimonio cultural y patrimonio natural.

Es preciso señalar que el Ministerio de Turismo del Ecuador es consciente de la importancia de generar servicios competitivos, sostenibles e innovadores, al momento de poner en marcha emprendimientos en el sector turístico.

Con el afán de contribuir al desarrollo local turístico de forma innovadora, se realiza un estudio de factibilidad orientado a la implementación de una microempresa de alquiler de bicicletas eléctricas que tiene como principal objetivo promover el turismo local en Otavalo.

Por último, la ciudad de Otavalo posee un capital territorial extraordinario para el desarrollo del cicloturismo gracias a sus condiciones climáticas favorables, un vasto y singular patrimonio turístico. La dotación de Otavalo en espacios naturales y bienes de interés cultural, permiten considerar que la utilización de E-Bikes contribuirá al desarrollo del turismo local, diversificando la manera de visitar diferentes atractivos gracias a la utilización de medios de transporte ecológicos que apuestan por la innovación y uso de tecnología en la actividad turística.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 General**

- a. Realizar un estudio de factibilidad para la implementación de una microempresa de alquiler de bicicletas eléctricas para promover el turismo local en Otavalo, Imbabura, Ecuador.

### **1.5.2 Específicos**

- a. Realizar el estudio de mercado para la identificación de las características del servicio, la posibilidad de implementación y su nivel de aceptación ante la demanda.
- b. Efectuar el estudio técnico administrativo, para la determinación de la localización del establecimiento, catálogo de productos turísticos acorde al mercado, estructura organizativa y funcional para garantizar una óptima gestión.
- c. Definir las estrategias de comercialización, promoción, distribución y diseño de la marca para el posicionamiento dentro del mercado.
- d. Evaluar el impacto ambiental, social y económico que tendrá el proyecto sobre el área de influencia.
- e. Realizar el estudio económico-financiero del proyecto para determinar el monto de inversión y su rentabilidad.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Referencias de la Investigación

En el Ecuador las bicicletas eléctricas o E-Bikes, resultan ser productos no muy conocidos para la movilidad urbana o rural. Mediante la investigación se podrá determinar ¿Cómo es el funcionamiento de las bicicletas con pedaleo asistido en otros países que ya utilizan este medio de transporte?, es importante conocer los beneficios sociales, ambientales, económicos e incluso como están regulados estos tipos de transporte en otros países, esto debido a que en Ecuador aún no están regulados.

Se estima que en Holanda existen alrededor de 18 millones de bicicletas y una población de 17 millones en el año 2019, siendo este el medio de transporte preferencial.

La venta de las e-Bikes empezó su crecimiento en el año 2009, marcando ventas de hasta 153 mil unidades, la razón principal sería la variedad de modelos que se empezaron a ofertar en el mercado, teniendo gran acogida por los holandeses hasta la actualidad. En Ámsterdam la mayoría de la población va a sus actividades mediante el uso de una bicicleta sea esta estándar o eléctrica (Bon, 2019).

Otros autores mencionan que:

...en Holanda, una de cada cinco bicicletas nuevas es eléctrica. En China se vendieron 32 millones de bicicletas eléctricas en un año; en Europa se compraron 1,8 millones, en Japón, 440.000 y en Estados Unidos, 185.000. Dentro de Europa, Alemania es actualmente el mayor mercado para las bicicletas eléctricas, aunque Suiza también ha vivido un importante auge, con un incremento de ventas del 16,7%. (Sattle, 2015, p.1)

La distancia promedio recorrida por los holandeses es cerca de 6.3 kilómetros mediante el uso de una bicicleta estándar, mientras que con una E-bike la distancia recorrida llega hasta los 10 kilómetros. Resultando eficiente el uso de una bicicleta con pedaleo asistido para motivos turísticos, brindan menor esfuerzo físico, ayudan a llegar de forma rápida a los destinos y óptimas para turistas de la tercera edad.

Lorduy (2013) sostiene que las bicicletas eléctricas han generado beneficios en el ámbito económico, ambiental y socio-cultural de Holanda. El turismo genera un gran aporte a la imagen y economía de un país, es por eso importante adaptar las innovaciones tecnológicas al turismo y de esta manera mejorar los servicios en este sector. Los incontables atractivos libres de contaminación auditiva en Holanda, han logrado que sea un destino ideal para vacacionar, en la actualidad existe la facilidad de obtener una E-bike ya sea online o en una tienda física. (p.52).

Por otra parte, Kirschbaume (2019) menciona que la capital de Dinamarca es una muestra de cómo se administra las necesidades de sus pobladores en cuanto a la movilidad, esto lo demostraron en años anteriores al crear 17 puentes para uso de ciclistas, teniendo como objetivos la recreación y la movilidad a sus actividades diarias -trabajo, escuela y otros-. No obstante, esta capital cuenta con 15 autopistas de uso exclusivo para cualquier tipo de bicicleta, esto les permite ofrecer a los ciclistas varios beneficios como seguridad, rapidez y comodidad.

La participación del gobierno de Copenhague, evidenció que a mediados del año 2019 cerca de un tercio de la población se han convertido en usuarios de las bicicletas y se benefician de este tipo de movilidad al realizar sus labores cotidianas. Sin embargo, el mejoramiento es continuo y han creado un plan programado para más de 10 años, el cual busca mejorar la calidad en la experiencia del ciclista.

La ciudad de Copenhague quiere ser una capital separada de emisiones de carbono para el año 2025, existe ya actividades realizadas en años anteriores que han mejorado la estructura vial para los usuarios de bicicletas en cualquier modelo. El objetivo que tienen en el ámbito de la movilidad, es incentivar el uso de las nuevas estructuras para los ciclistas, atraer más población a usar estos vehículos y reducir el CO<sub>2</sub> (párr. 7-15).

Según Fantozzi (2019) las bicicletas eléctricas son una alternativa de transporte menos sostenible que una bicicleta tradicional, aunque se ha demostrado que brindan más beneficios en cuanto a desplazamiento y tiempo. En la capital de Dinamarca existen varios sistemas de alquiler de bicicletas, un claro ejemplo es la empresa “Bycyclen” que realiza préstamos de bicicletas eléctricas por hora, estas se encuentran a disposición de los usuarios las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cada bicicleta cuenta con GPS que marca los sitios de mayor interés de la ciudad, el pago puede ser de manera digital mediante el uso de tabletas que tienen integradas aplicaciones de movilidad, la creación del usuario puede realizarse en el dispositivo solo ingresando los datos personales (párr. 2-3).

En China la invocación tecnológica ha llegado a las bicicletas mediante el uso de aplicaciones que facilitan el uso compartido, actualmente no se necesita una licencia o permiso, esto es posible ya que son consideradas como bicicletas y no como automotores. Las E-Bikes de “Mobike”, son una de las marcas de bicicletas compartidas más conocidas en ciudades grandes como Beijing y Shanghái, donde llegan a ser ocupadas hasta en un 90% en sitios estratégicos como las paradas de buses. Este sistema demuestra que los viajes en automóvil se redujeron en un 5% si el destino a visitar tiene una distancia menor a 5km (Shaokun, 2018).

Se estableció una regulación legal en el gobierno chino, realizada en base al incremento de accidentes registrados a causa de esta herramienta de movilización alternativa. Evidenciando un cambio legal que abarca las E-Bikes, estas podrán tener un peso de 20 kilogramos y una velocidad que no supere los 30 kilómetros por hora, si el vehículo supera estas especificaciones necesitará un permiso, ya que serán consideradas como motocicletas.

China es conocida a nivel mundial por la creación de muchos instrumentos que se usa cada día y las E-Bikes no son la excepción, ya que realizan fabricación y exportación de bicicletas con sistema eléctrico, en la actualidad China se ha convertido en el principal productor de bicicletas eléctricas en todo el mundo.

Navarro (2013) establece que en Australia al igual que en otros países mencionados, las bicicletas eléctricas son reguladas por el gobierno. Las reglas son diferentes porque son denominadas como E-Bikes, las bicicletas con un sistema de pedaleo asistido o con una potencia inferior o igual a 200W, la mayoría de las bicicletas eléctricas cuentan con estas características. No obstante, la velocidad no tiene un límite específico, debido a que los 200W permiten ir a una velocidad prudente.

En Australia los estados que lo conforman pueden poner sus propios reglamentos de manera individual, por ejemplo, las E-Bikes en el estado de Victoria forman parte de una categoría europea, esta menciona que en modelo "pedelec" pueden circular con un motor de 250W. Actualmente esta nueva herramienta de movilidad no requiere una licencia o un registro, pero existen varias normas que son exclusivas por cada estado, como hacer uso del sistema eléctrico en carriles donde circulen más ciclistas o por construcciones (párr. 2).

Aplicaciones enfocadas al turismo como “Viator”, ofrecen tours en bicicleta eléctrica por Sídney, estos trayectos se encuentran orientados a explorar atractivos de la zona como monumentos u otros lugares famosos, dando la oportunidad a grupos pequeños de vivir una buena experiencia mientras conducen una bicicleta con pedaleo asistido que facilita transitar en pendientes. El servicio brinda comodidad, guianza y consejos para el uso correcto de las E-Bikes (Viator, 2016).

En Canadá se puede utilizar las bicicletas eléctricas en la mayoría de su territorio, existen leyes para la seguridad del ciclista y regulación para la fabricación de E-Bikes. En países como Canadá y USA se ha generado un crecimiento de forma rápida, ya que en un año llegan a vender más de un millón de ejemplares. Siendo parte de la solución para las emisiones causadas por el uso de combustibles fósiles, esto debido a las bondades ecológicas que tienen las bicicletas de pedaleo asistido.

Epic Cycles (2019) sostiene que el aprovechamiento de los avances tecnológicos de las E-Bikes en países grandes como Canadá genera beneficios en el desplazamiento por distancias lejanas y velocidad. No obstante, no solo permite disfrutar de los viajes, también genera ventajas en la salud del ciclista a la hora de realizar ejercicio. La actividad física en bicicleta puede servir para recuperarse de adicciones o enfermedades (párr. 37).

La normativa de las E-Bikes en Canadá, cuenta con prohibiciones parecidas a las que se aplican en la Unión Europea, los cuales se basen en la potencia del motor que resulta más flexible, debido a que se puede utilizar un motor de hasta 500W de potencia y un máximo de velocidad de 32 kilómetros por hora. Sin embargo, existe una provincia que se maneja con su propia regulación, la cual permite una potencia de hasta 750W de poder y 3 k/h más que el resto de ciudades, siendo este el caso de la provincia de Alberta (Copro, 2020).

En conclusión, la mayoría de países donde existe este tipo de transporte sostenible establece sus propias leyes para el uso de las E-Bikes en sus territorios. En su mayoría regulan las características que deben tener los equipos de movilidad para que los conductores no estén expuestos a sufrir accidentes por la velocidad en las vías o hacia los demás usuarios de las vías -peatones y automóviles-.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Tipos de Turismo.**

Actualmente en el Ecuador se oferta varios tipos de turismo que brindan la posibilidad de realizar actividades recreativas en cualquier zona del país, mediante el uso de los recursos naturales y culturales existentes. Los servicios turísticos se encuentran a disposición de turistas nacionales y extranjeros que tengan planificado un viaje al país.

Se realizó la selección estratégica de los diferentes tipos de turismo relacionados a la utilización de las bicicletas eléctricas:

#### **2.2.1.1 El Turismo Rural.**

Este tipo de turismo moviliza una gran demanda de turistas internacionales que disfrutan de sus viajes y a su vez generan gastos en el alojamiento, gastronomía e interrelación con la cosmovisión andina. El turismo rural suele brindarse por las mismas comunidades mediante tours guiados que son ofertados por agencias u operadoras de viaje. Se realiza fuera del casco urbano, en lugares de poca aglomeración y con belleza natural en sus diferentes atractivos.

Los factores base dentro de este tipo de turismo son la naturaleza y la cultura que tenga el sitio de interés, por ejemplo, en un destino turístico rural previamente establecido, se llega al consumidor proyectando la imagen de la cultura. No obstante, existe discrepancia de opiniones, ya que parte de la sociedad piensa que se ha puesto en venta la cultura de una localidad rural.

El turismo claramente es un dinamizador de la economía, es por esta razón que las comunidades en las zonas rurales han empezado a realizar planificaciones para poder brindar esta actividad en su territorio, sin embargo, solo algunos sitios cuentan con los mecanismos para realizar esta actividad y dar un servicio personalizada a los turistas que buscan disfrutar del turismo rural, sobre todo si logran vincular las actividades artesanales de la comunidad en los proyectos.

Gascón (2011) sostiene desde una perspectiva económica y social que: “El turismo rural comunitario se ha presentado como un instrumento adecuado para aumentar la renta de la población campesina y diversificar sus fuentes de ingresos” (p.3). En contexto con el autor se argumenta que el crecimiento de la economía en este sector de la población depende en gran parte de la calidad del servicio, la seguridad y las nuevas experiencias que deben ser pilares a la hora de brindar productos turísticos en el sector rural.

#### **2.2.1.2 Turismo Cultural.**

Este tipo de turismo está relacionado con la búsqueda de conocimientos y la generación de emociones por la oferta cultural de la zona, esta actividad es posible mediante el consumo de bienes y servicios brindados en una población que evidencia su patrimonio cultural. El acoplamiento del turismo cultural en una zona que mantiene sus raíces podría generar desarrollo local para los moradores del sector. Según Talavera (2003), los “...Elementos escogidos de cualquier cultura pasan a ser productos ofertados en el mercado turístico” (p.1). No obstante, Tresserras (citado en Toselli, 2006) sostiene que:

Potenciar el patrimonio cultural como factor de identidad de los pueblos frente a los procesos de globalización que padece el planeta y fomentar la creación de productos de turismo cultural basados en el ocio activo y el patrimonio para hacer frente a la necesaria reconversión del sector turístico del Mediterráneo. (p.176)

Esta tipología de turismo se ha consolidado desde su nacimiento como uno de los productos emergentes de turismo más importante de la actualidad, a pesar de su reciente aparición en comparación a otros tipos de turismo, esta modalidad de turismo tiene buenas expectativas de crecimiento a futuro, aún más para países con gran riqueza cultural, mediante una correcta gestión y aprovechamiento del factor cultural se podrían consolidar como un destino cultural. En Ecuador ya se ha tomado la iniciativa de fortalecer el turismo cultural en ciudades como Otavalo, Quito, Cuenca y Guayaquil, esto debido a que estas ciudades cuentan con una gran riqueza cultural.

### **2.2.1.3 Turismo de Aventura.**

En la actualidad el turismo de aventura cuenta con un gran nicho de mercado que ha mantenido un crecimiento constante en comparación a diferentes alternativas turísticas, este tipo de turismo es diferente ya que ofrece entretenimiento variado en sus actividades, mismas que permiten a los turistas hacer uso de diferentes experiencias de alto, medio o bajo nivel de dificultad, estas actividades están dirigidas en su mayoría a consumidores jóvenes que quieren nuevas experiencias con adrenalina y que resulten físicamente desafiante.

Esta modalidad ha crecido en estos últimos años, a pesar de las dificultades económicas a nivel global, las actividades dentro del turismo de aventura generan un fuerte gasto para el viajero, esta suma llega a ser superior que en otras modalidades (Headrushtech, 2017).

También hay autores como Canalis (2015), quien manifiesta lo siguiente:

Como mercado de mayor consumo de viajes internacionales para la práctica del turismo de aventura se encuentra en los continentes de Europa, Norteamérica y Sudamérica, generando un 69% del total de viajes realizados para esta modalidad de turismo, En Norteamérica cabe mencionar que el 71% de los turistas organizan el viaje de manera independiente, sin acudir como medio de apoyo a agencias de viajes o turoperadores. (párr. 12)

#### **2.2.1.4 Ecoturismo**

Para entender el ecoturismo es necesario saber la diferencia que tiene con otras ramas de turismo, este modelo de turismo busca satisfacer las necesidades en el ámbito ambiental, mientras que los tipos de turismo que mueve grandes masas de visitantes le dan menos importancia a los impactos que son generados en un destino específico, pero en la actualidad en países con una gran riqueza ambiental como Ecuador, se busca que las actividades realizadas generen un mínimo de impacto ambiental, es decir sean sustentables y amigables con el ambiente.

El ecoturismo busca que la actividad sea netamente responsable con el ambiente. La actividad turística debe estar conectada con la naturaleza, brindando a la vez conocimientos técnicos en educación e interpretación ambiental a los turistas.

#### **2.2.2 *El Transporte en el Turismo***

Dentro del turismo el servicio de transporte es una necesidad para movilizarse hacia el atractivo, brindando un beneficio mutuo entre el prestador de transporte turístico y los turistas; sin embargo, a través de los tiempos, en la modernización y alcance tecnológico, se ha incrementado el número de vehículos, de tal manera que se puede apreciar congestión en destinos turísticos dentro del área urbana, además muchos de estos vehículos, utilizan combustible contaminante para el medio ambiente.

La sociedad actual consciente del impacto generado ambientalmente, ha desarrollado nuevas alternativas de transportes ecológicos que sean sostenibles, para contrarrestar las problemáticas que representan las emisiones de CO<sub>2</sub> en las ciudades de mayor actividad.

Existe transporte turístico para llegar a un destino -avión, bus, buseta, entre otros- y transporte de recreación dentro de un destino -E-bike, bicicletas, Scooters, cuatrimotos, etc.-. En Ecuador actualmente no se ha empleado bicicletas con pedaleo asistido con motivos turísticos, únicamente bicicletas estándar.

### **2.2.3 Historia y Evolución de las Bicicletas**

La historia de las bicicletas se divide en 6 periodos importantes, donde se puede notar el desarrollo y los cambios que ha sufrido esta herramienta de movilización para mejorar a través de los años.

Según Dohrmann & Spengler (2018) el inicio de la bicicleta se da aproximadamente en el periodo de 1800 a 1830, algunos investigadores aún tienen dudas del año exacto en que se creó, muchos afirman que se inventó incluso antes de 1800, este invento se le atribuye a Karl von Drais famoso inventor de Alemania.

La popularidad y comercialización de la bicicleta se dio a partir de los años 1840 hasta 1870, periodo donde fue inventada por Pierre Michaux, quien posteriormente fundaría su empresa Michaux Company. Las desventajas principales en este modelo de bicicleta eran los neumáticos con estructura de hierro y el cuadro como se conoce actualmente era de metal rígido, esto causaba incomodidad y dificultades de manejo.

En los años de 1880 a 1910 se crea un nuevo diseño conocido como estilo victoriano, el cual tuvo mucho éxito porque su estructura era particular -el tamaño de la rueda delantera extremadamente grande-, tenía rapidez y era muy efectiva al momento de movilizarse en largas travesías. Este vehículo se hizo muy popular en países como Estados Unidos y Gran Bretaña, donde la bicicleta era conocida como "Penny-Farthing". Su principal desventaja fue la difícil conducción del vehículo y la realización de maniobras que causaban lesiones en el cráneo de los usuarios.

Entre los años 1920 a 1950 se disminuyó en gran medida la demanda de las bicicletas porque en este periodo se crearon los automóviles, en la actualidad las personas los siguen usando en mayor cantidad, las bicicletas pasaron a venderse en su gran mayoría a niños como una herramienta recreativa. En estos mismos años en China se empiezan a crear fábricas de bicicletas y en 1949 China se convierte en la conocida República Popular de China, decretando como principal transporte urbano las bicicletas, hoy en día siguen demostrando su importancia y eficacia para la zona urbana.

El Boom de la bicicleta se dio durante los años de 1960 a 1990, llegando a ser muy populares en EE. UU, y duplicando su popularidad en dos ocasiones, esto se dio por los cambios y la transgresión de la civilización humana. Se crea un nuevo modelo basado en los campeones de motocross y denominada como BMX. La popularidad de estos vehículos se dio gracias a su aparición en distintas películas que marcaron época y ayudaron a que sea popular entre los jóvenes.

El último periodo es el que se está dando en la actualidad, este periodo parte desde los años 2000. En esta época se empieza a pensar en la seguridad del ciclista, los cuales no eran respetados en absoluto por los automóviles, causando gran cantidad de accidentes mortales. Las ciclovías se empiezan a crear para ser de uso exclusivo de los ciclistas y obligando a los vehículos a compartir la vía. En la actualidad, en grandes ciudades como Ámsterdam, Londres, Nueva York e incluso Quito se cuentan con sistemas programados para el préstamo de bicicletas.

#### **2.2.4 Bicicletas Eléctricas**

Una bicicleta eléctrica cuenta con características similares a una bicicleta estándar, pero con un sistema de asistencia de pedaleo eléctrico, la implementación de este sistema sirve para que la bicicleta pueda avanzar sin problema en un momento de máxima exigencia -pendientes inclinadas-. Otra característica es que llevan una batería al igual que un vehículo a motor, esta se encarga de almacenar energía de las E-Bikes. En la actualidad la mayoría de baterías son de litio, debido a que brindan una autonomía de hasta 30 Kilómetros por hora, dependiendo del modelo o país de fabricación.

Esta innovadora herramienta conocida como E-Bike, brinda varias ventajas no solo para el turista que puede desplazarse por el área urbana o rural de manera rápida y cómoda, resultando económica y ambientalmente favorable, casi igual que cualquier otra bicicleta tradicional.

La posición del acumulador de energía no altera el funcionamiento de las E-Bikes, este se suele ubicar en la parte de la parrilla trasera de la bicicleta, en la rueda, en la zona media, bajo del asiento y en el cuadro de la bicicleta, además de este mecanismo de control, también se encuentra el sensor de pedaleo que ayuda a verificar si estas pedaleando.

El sistema de carga ubicado en el manubrio de la bicicleta ayuda a controlar la carga de batería restante en la herramienta de movilidad alternativa, otro punto importante en las E-Bikes es el sitio en donde se encuentra la batería, lo más común en la actualidad esta se encuentre ubicada en el cuadro de la bicicleta, de esta forma la bicicleta llega a tener por lo general hasta 4 horas de uso continuo.

A diferencia de una bicicleta normal, las bicicletas eléctricas cuentan con los siguientes elementos:

- a. Batería
- b. Controlador
- c. Sensor de pedaleo
- d. Acelerador
- e. GPS

### **2.2.5 Tipos de Batería**

La batería es uno de los elementos más costoso para la creación de una bicicleta eléctrica y su precio suele estar vinculado a su peso, entre más pesada la batería en la bicicleta resultará más económica y entre más ligera la batería significa que será más costosa. A continuación se presentan los 3 tipos de baterías para las bicicletas con asistencia eléctrica, de acuerdo a lo expuesto por Duran (2019):

#### **2.2.5.1 Baterías de Plomo**

En la actualidad este tipo ya no es muy utilizado, las primeras bicicletas con asistencia de pedaleo tenían adaptado este tipo de batería, pero la búsqueda de la mejora continua de las E-Bikes ha optado por probar con nuevos tipos de baterías, debido a que esta era muy pesada y dificultaba la conducción, de igual forma resultaban ser las menos amigables con el ambiente.

#### **2.2.5.2 Baterías de Níquel e Hidruro Metálico**

Este tipo de baterías fue superior a la batería de plomo, pero resulto tener muchas fallas técnicas como: el sobrecalentamiento que tiene la batería a la hora de ser cargada, batería descargada aun sin estar en movimiento y a temperaturas bajas se deterioran con más facilidad.

### **2.2.5.3 Baterías de Iones de Litio**

Son las más utilizadas por fabricantes de E-Bikes europeos y asiáticos, en la actualidad son muy eficientes porque marcaron un antes y un después, esto debido a que son pequeñas, duraderas, livianas y autodescarga del 5%, siendo mejor que otras baterías. Sin embargo, el costo de esta batería ha resultado ser más elevado que las otras, como resultado de esto los repuestos y el precio de la bicicleta eléctrica son altos.

Las bicicletas eléctricas tienen la posibilidad de adaptar un sensor de GPS (Global Positioning System) al sistema eléctrico para su funcionamiento. La duración que tienen las E-Bikes con la batería de litio es de aproximadamente 4 o 5 horas dependiendo su uso, la batería con la que cuenta puede ser abastecida mediante el pedaleo continuo o carga a la pared, dando un total de rendimiento de hasta 30 kilómetros aproximadamente.

### **2.2.6 Sistema de Préstamos de Bicicletas Eléctricas.**

Este sistema consiste en el uso compartido de bicicletas eléctricas como medio de transporte amigable con el medio ambiente y sostenible en el tiempo, estos vehículos son para disposición de la población y/o turistas. El uso puede ser cotidiano para el desplazamiento a lugares de trabajo, residencia o destinos turísticos locales, en el cual se puede recoger una bicicleta de un lugar determinado como estación u oficina privada y después de su uso devolverla en el mismo lugar.

De acuerdo con el artículo 204 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (2014), se encuentran los derechos de los ciclistas y se menciona:

Transitar por todas las vías públicas del país, con respeto y seguridad, excepto en aquellos en la que la infraestructura actual ponga en riesgo su seguridad, como túneles y pasos a desnivel sin carril para ciclistas, en los que se deberá adecuar espacios para hacerlo. (p.48)

### **2.2.7 Beneficios del Uso**

La mayoría de países están direccionando su mirada hacia medios de transporte amigables con el medio ambiente, los cuales sean beneficiosos para la salud y que contribuyan a que la movilidad se realice de forma fluida, como un claro ejemplo de transporte amigable se encuentran las E-Bikes o comúnmente conocidas como bicicletas a motor eléctrico. Sin embargo, desde un punto de vista ecológico, Galindo & Meneses (2017) sostienen que:

La movilidad sostenible busca principalmente reducir los problemas asociados al modelo tradicional de transporte urbano como son la congestión vehicular, la polución o contaminación del aire por las emisiones de CO<sub>2</sub> y el uso desmedido de combustibles fósiles a través de formas eficientes y ambientalmente amigables de transporte, poniendo en práctica medidas como el uso compartido del vehículo, uso preferente del transporte público en lugar del vehículo particular, fuentes alternativas de propulsión como lo son los vehículos eléctricos. (p.7)

### **2.2.8 Beneficios Ecológicos**

Los beneficios generados por el cambio de un transporte que usa combustibles fósiles –petróleo- a un transporte ecológico para el ambiente, tiene como principales ventajas: la disminución en la contaminación del aire, la reducción en los niveles de ruido, aumento de vegetación en la zona y la transformación parcial o total del paisaje. (Quintero & Quintero ,2015, p.92).

El uso de una E-Bike brinda beneficios ecológicos y también económicos para quienes decidan comprar este tipo de bicicletas, ya que resulta más económico usar electricidad como fuente de energía, del mismo modo los costos de mantención son menores que el de un automóvil eléctrico y convencionales.

Por otro lado, el beneficio ecológico de las bicicletas, muestra como la contaminación del aire urbano en grandes metrópolis ha disminuido, siendo un transporte sostenible para esta generación y también para generaciones futuras, de este modo disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Dentro de las ventajas en la actualidad, está la posibilidad de transformar la bicicleta tradicional a bicicleta eléctrica, todo mediante un kit que se adapta a cualquier bicicleta, por lo que no es necesario la adquisición de una bicicleta nueva, el tiempo de instalación del kit es corto.

La bicicleta eléctrica ayuda a que el trayecto o recorrido a cualquier lugar resulte más cómodo para el usuario, debido a varios factores como la disminución del esfuerzo físico, el tipo de suelo por donde transita la bicicleta y la distancia a recorrer. Por ejemplo, en una superficie inclinada la bicicleta eléctrica permite que la exigencia sea mínima y que el ejercicio físico resulte moderado para cualquier usuario, quienes resultan más beneficiados son las personas de la tercera edad, ya que brinda la sensación de un ligero impulso al arrancar en un terreno inclinado, siendo fluido y suave el ascenso.

#### **2.2.9 *Estudio de Mercado del Transporte Alternativo o Ecológico.***

La oferta y la demanda son partes fundamentales de la economía, los emprendedores en turismo deben diversificar la oferta sus servicios y acoplarse a las tendencias mundiales en el transporte alternativo, para que los consumidores disfruten de nuevas actividades, de esta forma generar crecimiento económico, mediante análisis, determinación de datos, evaluación de las nuevas alternativas en el transporte que puedan ser acoplados en el turismo sin causar daño al ambiente (Elías, 2015).

### **2.2.9.1 Oferta.**

La oferta de las bicicletas con pedaleo asistido forma parte del mercado turístico, pero se da principalmente en países europeos, donde se puede encontrar alquiler de bicicletas eléctricas y tours guiados usando esta herramienta. En Latinoamérica lo han adaptado como un sistema de alquiler de uso público, este tipo de alquiler en su mayoría se puede encontrar en las ciudades más grandes de cada país y en el caso de Latinoamérica se realiza con bicicletas tradicionales a excepción de algunos países como México, que han empezado a ofertar las E-Bikes como medio de transporte urbano.

### **2.2.9.2 Demanda**

La demanda tiene que ver con los gustos y preferencias que tienen los consumidores a la hora de adquirir un servicio, como el alquiler de bicicletas para cicloturismo. No obstante, se considera demanda a las personas que están dispuestas a efectuar realmente la adquisición de productos o servicios, refleja una intención, mientras que la compra constituye una acción.

Un ejemplo claro es el caso del tranvía en Inglaterra, que ha expuesto la acogida que puede tener la demanda hacia nuevos transportes ecológicos, este medio de transporte está generando cambios positivos en el ambiente, se estima que este medio puede transportar a un número total de 320 pasajeros. Otra ventaja de este transporte ecológico, es la forma en la que se realizan los viajes, siendo estos rápidos y seguros, generando diferencias con el servicio regular que ofrecen los buses.

### **2.2.10 Importancia en el Mercado.**

El uso de las bicicletas con pedaleo asistido se dio principalmente en regiones con desarrollo continuo como en los países de Asia, Europa y Norte América, este tipo de innovación tecnología en la movilidad, resulto ser una herramienta del transporte sostenible. Las E-Bikes se han ido consolidando rápidamente tras ingresar a un mercado de ciclistas dispuestos a cambiar su bicicleta tradicional. En los últimos años se ha generado un desarrollo importante en el sector productivo de las E-Bikes, esto gracias a que en muchos países van aumentando los fabricantes y se puede encontrar en canales de venta online. La existencia de variedad permite que los diseños se adapten a los gustos de los compradores, la producción de estos vehículos genera fuentes de empleo e incremento en la economía del país fabricante.

Según Bekryl Market Analysts (2019) el mercado actual de bicicletas eléctricas es impulsado por varias iniciativas de crecimiento sostenible, buscan fomentar esta actividad mediante el apoyo de los gobiernos en favor de una vida saludable de la población, al conocer que el petróleo es un combustible perecedero y que al pasar los años se va agotando, se ha desarrollado un nuevo tipo transportación llamada electro movilidad.

La facilidad de uso de las bicicletas eléctricas y la ventaja economía que genera tener una E-bike, son factores que han manifestado una tendencia en las varias ciudades del mundo, además estos vehículos son una alternativa saludable, son estos los motivos que han marcado un desarrollo sólido para las E-Bikes en los últimos años. La tendencia en el uso de nuevas tecnologías alternativas o ecológicas, los bajos costos para el funcionamiento de las bicicletas eléctricas y un público consumidor en su gran mayoría joven, han logrado que el mercado siga desarrollándose (Sánchez, 2018).

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **2.3.1 Marco Legal**

En el marco de la transportación turística y alquiler de la misma para el Ecuador los organismos reguladores son: Agencia nacional de tránsito - ANT -, Ministerio de Turismo del Ecuador - MINTUR -. Sin embargo, dicha iniciativa o modalidad de transportación con bicicletas eléctricas no se encuentra articulada o reglamentada en ninguno de los documentos vigentes emitidos por estas entidades.

Cabe mencionar que se describen los siguientes artículos relacionados directamente, los mismos que tienen el propósito de desarrollar el tema propuesto y obtener una base legal dentro del territorio que ampare el progreso del estudio. En adelante los artículos que se mencionan se relacionan con la constitución 2008, que respaldan el presente estudio.

El estado ecuatoriano en los artículos 14 y 15, sección segunda, de la Constitución Nacional del Ecuador (2008), habla sobre el derecho a vivir en un ambiente sano y por consiguiente el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas buscando un desarrollo sostenible en las actividades que se realicen fundamentadas principalmente en la equidad y protección del medio ambiente, por ende es preciso resaltar que la actividad turística debe desenvolverse de manera sostenible garantizando el cuidado del medio de interacción de la actividad. El desarrollo de la misma debe apoyarse en el uso de nuevas tecnologías para alcanzar una mejora a nivel de calidad ambiental.

Por consiguiente, en los artículos 24 y 31, sección cuarta y quinta, de la Constitución se plantea que los ciudadanos tienen el derecho a la recreación, esparcimiento y el disfrute pleno de la ciudad y sus espacios. Este derecho responde a la necesidad de recreación que tiene todo individuo ya que las actividades de ocio permiten reducir la cotidianidad además permiten una revitalización mental y física.

En los artículos 381 y 383, sección cuarta y quinta, de la Constitución menciona que el estado promoverá el deporte, la educación física y la recreación, conjuntamente el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales, por ende es de vital importancia que estas actividades se apoyen en la práctica de deportes en todos sus niveles del mismo modo el conformar espacios para el desarrollo de estas actividades que cumplan con estándares que le permitan competir favorablemente con otros destinos.

De acuerdo con la Ley de Turismo de Ecuador, capítulo 2 de las actividades turísticas y de quienes las ejercen, artículo 5 y 8, podemos conocer que:

Art 5 y 8 .- de las actividades turísticas consideras por la ley en donde se encuentra en el literal C: Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo y Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, para lo cual es importante considerar que el turismo es una actividad espontánea y para el desarrollo de la misma se hace uso de desplazamientos en territorio para realizar las visitas, observación y uso de los espacios, por ende dichos desplazamientos permiten el desarrollo de los atractivos y con ello también la dinamización de la economía en donde se realice la actividad pero dichos prestadores de servicios deben contar con su licencia de funcionamiento para garantizar calidad a los turistas (Ley de Turismo, 2018).

De acuerdo con la Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, en su título 5 capítulo 1 de los usuarios y las vías, artículo 204, podemos conocer que:

En el art 204 se mencionan los derechos de los ciclistas, en el mismo que se generan los lineamientos y orientaciones sobre el comportamiento de los ciclistas y a la vez sus derechos proponiendo las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los mismos además impulsándose el desarrollo de ciclo paseos ciudadanos, el mismo que debe ser el punto de partida para el desarrollo de los planes de operación y contingencia del presente estudio (Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2018).

Acorde con el Reglamento de operación turística de aventura, en su capítulo 2 de la clasificación de las modalidades turísticas de aventura, artículos 6 y 11 se puede conocer que:

La descripción de las modalidades turísticas de aventura y los requisitos para prestar dichos servicios, estas actividades de aventura están divididas de acuerdo al elemento natural donde se desarrollan, entendiendo que el cicloturismo se desarrolla en tierra y para la prestación el servicio se debe cumplir con ciertos requisitos indispensables para garantizar al turista calidad, por ende la ley establece que se debe contar con: Infraestructura, equipamientos y accesorios, planes de mantenimiento, formulario de descargo, medios de transporte y guías especializados.

Este reglamento además especifica en el capítulo cuarto, los requerimientos necesarios para el desarrollo de cada modalidad, por consiguiente, los artículos del 23 al 27 describen los parámetros bajo los cuales se debe operar la modalidad de cicloturismo para garantizar la integridad de los turistas y el desarrollo responsable de la actividad.

**Art. 23.-** Definición. - Modalidad turística de aventura que consiste en el recorrido de un área urbana, rural o ambiente natural en bicicleta, generalmente por caminos o senderos rústicos a campo traviesa.

**Art. 24.-** Número de turistas. - El número máximo de turistas por guía depende de la dificultad técnica de la ruta elegida para la modalidad, la preparación técnica con que cuente el turista y no debe ser mayor a lo establecido a continuación:

- a) Para grupos entre 1 a 7 turistas: 1 guía siempre y cuando exista comunicación con la agencia o el vehículo de soporte. En el caso de no exista comunicación, se deberá contar con otro guía.
- b) Para grupos de 8 a 15 turistas: 2 guías.

**Art. 25.-** Edad mínima. - No existe edad mínima para realizar la modalidad de cicloturismo.

**Art. 26.-** Equipamiento y accesorios. - Los requisitos mínimos de equipamiento a cumplir para la modalidad de cicloturismo son los siguientes:

Equipo para el turista

- |  |   |
|--|---|
| a. Casco de ciclista   | g. Dispositivo reflector.   |
| b. Calzado, vestimenta y accesorios adecuados según la zona  | h. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas. |
| c. Dispositivo reflector.                                    |   |
| d. Equipo del guía   | i. Herramientas básicas (inflador, tubo de repuesto, parches, rompecadenas, llaves hexagonales)                       |
| e. Casco de ciclista   |   |
| f. Calzado, vestimenta y accesorios adecuados según la zona. |   |

### Equipo colectivo

Contar con bicicletas adecuadas, operativas y funcionando a las características del terreno donde se realizarán los programas; con condiciones mecánicas perfectas (sistema de frenos y dirección en perfecto estado, el marco y las ruedas deben estar libres de daño o problemas estructurales, pedales firmes, bloqueos de las ruedas en posición correcta).

- a. Luces y reflectivos funcionando, si se realizan modalidades en programas, rutas, centros urbanos o caminos transitados por vehículos o realizados en la noche.
- b. Dispositivos de comunicación.
- c. Equipo de orientación, cuando sea aplicable;
- d. Hidratación.

### Equipo complementario

En cada programa se debe definir el acompañamiento o no de un vehículo de soporte, en base a la accesibilidad y grado de dificultad de la ruta y al número de personas.

En cada programa de cicloturismo se debe disponer de una caja mecánica básica para solucionar los problemas que puedan presentarse, que llevará el vehículo.

La caja básica de herramientas debe llevar:

- a. Con asistencia de vehículo: bomba para inflar, tubos, kit para parchar tubos, rompe cadenas, lubricantes, llaves hexagonales, llaves de pedal, pedales, manubrios, zapatas o pastillas de frenos, una cadena extra, poste del asiento.  
Una bicicleta de repuesto.
- b. Sin asistencia de vehículo: bomba para inflar, kit para parchar tubos, rompe cadenas, llaves y hexagonales.

**Art. 27.-** Tipos de rutas. - Los tipos de ruta que se considerarán en la modalidad turística de cicloturismo a nivel nacional son las siguientes:

- a) Ciclismo de ruta (vías de 1er orden, 2do orden, 3er orden)
- b) Ciclismo de montaña.

Finalmente es indispensable reconocer los requisitos necesarios para cumplir con toda la normativa legal que abarca el reglamento para la microempresa dedicada al alquiler de bicicletas eléctricas que es el objeto del presente estudio (Reglamento de operacion turística de aventura, 2014).

Es preciso reconocer que no existe ningún tipo de documento oficial que enmarque el alquiler de bicicletas eléctricas en Ecuador. Por ende, se plantea el instructivo que rige en España para el uso de bicicletas eléctricas.

### **2.3.2 Instrucción Aclaratoria de la Dirección General de Tráfico de España**

La siguiente aclaración se realizó para para responder a las consultas de locales destinados a la venta de bicicletas con pedaleo asistido y particulares, en base a la regulación de la categoría europea L1e-A, que habla acerca de la obligación de matricular vehículos con pedaleo asistido.

La Dirección General de Tráfico de España (2019) menciona que “las bicicletas de pedales con pedaleo asistido, no están incluidas dentro de la clasificación de vehículos de la categoría L” (p.1). Pero para ser considerados como tal, las bicicletas asistidas deben cumplir con un reglamento de la Unión Europea. Las E-bike o bicis eléctricas, deberán tener una potencia de hasta 250W de poder y un máximo de velocidad de 25km/h. Si la bicicleta con asistencia no cumple con estas especificaciones, será considerado ciclo motor o incluso motocicletas, en estos casos el dueño deberá realizar el respectivo trámite de matriculación, homologación y el resto de trámites establecidos en el ordenamiento jurídico de España.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipos de Investigación**

La dirección de la investigación del presente estudio es de carácter cuantitativo ya que permite describir y explorar las variables en casos y contextos referentes, conjuntamente permite determinar datos de manera matemática y estadística.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) este tipo de investigación permite tener control sobre los fenómenos posibles además de obtener una perspectiva general de los datos, de esta manera permite expresar puntos de vista sobre los datos y por último facilita la comparación con estudios similares al presente, facilitando la adaptación a las características y necesidades requeridas para el estudio mediante la recolección y el análisis de datos.

Con la finalidad de obtener información relacionada al servicio turístico de transportación en el área de estudio, tendencias, gustos y deseos del turista que visita la ciudad de Otavalo, es necesario realizar este proceso de investigación, el mismo que está fundamentado con el análisis de un segmento determinado por turistas que poseen características en común que estipularán la factibilidad del estudio.

#### **3.2 Métodos de Investigación**

En el presente estudio se aplica la lógica deductiva. Según plantea Hernández et al. (2014), “de lo general a lo particular -de las leyes y teoría a los datos-” (p,11). El estudio cuenta con la aplicación de conocimientos teóricos y técnicos los mismos que deben contrastar con la realidad turística actual dentro del cantón Otavalo para determinar la viabilidad del estudio de factibilidad, determinando información necesaria para que sea aceptado o rechazado en el contexto definido.

### **3.2.1 Métodos Teóricos.**

Después de realizar la búsqueda bibliográfica se determina que el alcance de la investigación surge de los métodos Descriptiva y Correlacional.

#### **3.2.1.1 Descriptiva.**

La aplicación de este método de investigación permite que el estudio determine las características y los perfiles de los turistas que arriban a la ciudad de Otavalo y que están dispuestos a adquirir servicios de recreación, para lo cual se procede a recoger información necesaria para el desarrollo del estudio, identificando variables respecto a los servicios recreativos y el empleo de equipos a motor para el desarrollo de la actividad turística indispensables para el progreso del sondeo.

#### **3.2.1.2 Correlacional.**

Este método conduce hacia el análisis de cierta información que ayudará a predecir el grado de asociación o relación que existe entre las variables analizadas, para lo cual se medirá cada una individualmente mediante el análisis de los resultados posterior a la aplicación de las encuestas al mercado objetivo, para vincularlas entre sí estableciendo correlaciones importantes para el estudio ya que de esta manera se podrá comprender el comportamiento de los turistas ante ciertas variables importantes para determinar la factibilidad del proyecto.

### **3.3 Técnicas de Recolección de Datos**

Para desarrollar los estudios y con el objetivo de adaptar, generar o validar un instrumento para medir una o más variables en un contexto específico de acuerdo al tema expuesto las técnicas aplicadas son:

### **3.3.1 Encuesta.**

Es una técnica para obtener información de un conjunto de individuos con características especiales. Se denomina muestra y es usualmente una fracción representativa de la población bajo estudio. Una encuesta está conformada por preguntas estructuradas determinadas a la investigación, suelen ser cerradas o de selección múltiple. La encuesta se aplicará para la recolección de información relevante, en este caso de estudio, son los deseos y preferencias del turista potencial.

### **3.3.2 Entrevista**

Es generalmente una técnica de investigación cualitativa que consiste en hacer preguntas abiertas para conversar con los encuestados y recopilar datos sobre un tema. El entrevistador en la mayoría de los casos es el experto en la materia que tiene la intención de comprender las opiniones de los encuestados en una serie de preguntas y respuestas bien planificadas y ejecutadas. Tras lo expuesto, Enrique (1998) sostiene que:

La entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental – no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación. (p.52)

### **3.3.3 Ficha de Diagnóstico**

La ficha es una herramienta, mediante la cual se obtiene información técnica sobre un sitio turístico específico, consta de varias partes para la recolección de información referente a los elementos del sistema turístico (Arias, 2012).

### **3.3.4 *Ficha de Observación***

Es un instrumento de recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Este documento intenta obtener la mayor información posible sobre un tema específico.

También considerado un instrumento de evaluación cualitativa nos da los parámetros para la realización de la observación, enfocando la investigación a seis partes importantes para el interés de los investigadores y que responden al tema de la investigación que se refiere a las prácticas educativas.

El desarrollo de esta ficha se lo hace de manera general identificando los aspectos más relevantes del día a día dentro de la observación realizada.

### **3.3.5 *Estudio de Impacto Ambiental***

Los estudios de Impacto Ambiental normalmente se confeccionan en un corto periodo de tiempo y solo en caso de tratarse de grandes proyectos ubicados en zonas de complejas se alarga el estudio más de un año. Debe ser redactado por un equipo multidisciplinario de técnicos con formación ambiental.

### **3.3.6 *Ficha Financiera***

Se incorporan las apropiaciones de ingresos y gastos para la ejecución presupuestaria de un proyecto, en una vigencia fiscal.

## **3.4 Instrumentos**

### **3.4.1 *Cuestionarios***

Se elabora un cuestionario dirigido a turistas nacionales y extranjeros que visitan los atractivos del Cantón de Otavalo, las preguntas en el cuestionario estarán combinadas entre abiertas y cerradas (Ver anexo 1).

De esta forma el encuestado puedan aportar y argumentar su respuesta con mayor autonomía; las preguntas faltantes se realizarán con preguntas cerradas que son fáciles y rápidas de contestar, con el objetivo de facilitar las respuestas del encuestado y esto a su vez facilita el análisis y codificación de los resultados. A continuación, Cordova (2002) menciona que: “es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico, expresado con lenguaje sencillo y claro, permite la recolección de datos a través de las fuentes primarias” (p. 7).

### **3.4.2 Escala de Medición de Actitudes**

Para la aplicación de este método es necesario entender en primera instancia que es la actitud en una encuesta, hace referencia a lo previamente aprendido para que de esta forma puedan responder de manera analítica si es favorable o desfavorable cierta actividad o servicio previamente establecido en el cuestionario.

Una vez comprendido que es la actitud de un encuestado se realizó la selección del método de escalamiento de Likert el cual permite la selección de un punto dentro de una categoría de escales que contara con 3 opciones de respuesta, asignado a cada uno de estos puntos un valor numérico y de esta forma generar una calificación final en base a cada afirmación en este tipo de preguntas.

Como menciona Hernández et al. (2014), “Si la afirmación es positiva significa que califica favorablemente al objeto de actitud; de este modo, cuanto más de acuerdo con la frase estén los participantes, su actitud será igualmente más favorable” (p. 240).

### 3.5 Población y Muestra

El presente estudio al ser una investigación cuantitativa tiene como objetivo buscar una técnica que vaya acorde al objeto de estudio, y para esto es necesario identificar si el proceso a seguir será un muestreo probabilístico o no probabilístico, dentro de estas dos opciones se ha optado por la utilización del primer tipo de muestra, se realiza la aplicación mediante la selección de un subgrupo del total de los turistas extranjeros y nacionales que llegan a la ciudad de Otavalo.

Los elementos seleccionados para la obtención de la muestra se encuentran relacionados con el número de turistas que llegaron al Centro de Información Turística del cantón Otavalo que se encuentra diagonal a la plaza de ponchos. Los datos facilitados fue el reporte mensual de turistas que llegaron a la ciudad, registrados en el centro de información.

Dentro de los meses de agosto a diciembre se encuentran datos y fechas de registro incompletas, y esto se da debido a que es una nueva la base de datos y empezó en el mes de agosto, por esta razón se ha sumado el número de visitantes de los meses de septiembre a diciembre dando un total de 875 turistas que se registraron en el centro, con este valor se realizó la muestra sistematizada con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 90%.

El total de la muestra es de 206 turistas, y será aplicada a turistas nacionales y extranjeros en diferentes porcentajes, estos fueron seleccionados mediante el documento del Plan de Turismo 2015-2020 (2015) de la ciudad de Otavalo, este plan identifica que el 70% de turistas que llegan a la ciudad son extranjeros, mientras que el 30 % restante son turistas nacionales según el perfil del visitante (p. 54).

Los encuestados serán en un 40% de clientes en establecimientos de alojamiento de la ciudad de Otavalo -8% Hacienda Cusín, 8% El Indio In, 8% Acoma, 8% Doña Esther, 8% Samana-, un 30% turistas que visitan atractivos naturales -3% Iglesia San Francisco, 15% Plaza de Ponchos, 3% Iglesia El Jordan, 3% Museo Otavalango, 3% Museo de Tejidos “El Obraje” y 3% Kinti Wasi- y un 30% equivaldrá a los excursionistas en atractivos naturales -10% Cascada de Peguche, 10% Lago San Pablo, 5% Laguna de Mojanda, 5% Parque El Cóndor-.

## 4. ESTUDIO DE MERCADO

### 4.1 Diagnóstico

El cantón Otavalo es uno de los destinos más visitados a nivel nacional, cuenta con un clima cálido templado, debido a que la temperatura promedio es de 11°C a 21°C, la precipitación pluvial de la ciudad es de 891 mm, la altura en la que se encuentra es de 2532 m.s.n.m., se encuentra en las coordenadas 0.23457 en latitud y -78.26248 en longitud, entre los destinos cercanos que tiene la ciudad se encuentra: Quito capital del Ecuador, Ibarra y Cotacachi.

Otavalo es considerado un destino porque ofrece a los visitantes su historia, costumbres, cultura y folclore que es revivido en sus manifestaciones culturales, a nivel turístico el cantón Otavalo es el más importante de la provincia de los lagos (Imbabura), y de los principales a nivel nacional, la ciudad ofrece a los turistas que visitan el cantón la posibilidad de disfrutar de sus hermosos paisajes naturales, conocer su diversidad étnica, el descubrimiento de sus costumbres ancestrales, su ingenio en los trabajos que se realizan manualmente como los tejidos, además es un sitio estratégico donde se realizan negocios.

Entre los productos más famosos que son ofertados en la ciudad de Otavalo podemos observar: tapices, tejidos, fajas, bolsos, bordados, sombreros de paño, artesanía en madera entre otros.

Otavalo es una ciudad que esta interconectada con otros grandes destinos como al norte: Cotacachi, Ibarra y Antonio Ante. Al sur: Cayambe y Pedro Moncayo. Al Este: Ibarra y Cayambe. Al Oeste: Quito y Cotacachi. La población aproximada es de 104.874 habitantes, las mujeres ocupando un 51.90% y los hombres 48.10%. La proyección de la Población Económicamente Activa fue de 52,16%, con una población en su mayoría de Indígenas.

Otavalo es una ciudad que tiene una gran cobertura de servicios básicos y complementarios que benefician cualquier actividad a la hora de emprender un negocio, entre los servicios más importantes se encuentran: Energía Eléctrica 95%, Agua Potable 87%, red de alcantarillado 87%, manejo y recolección de desechos 80%, telefonía fija 89%, telefonía móvil 100%, conexión a internet 80%. El manejo de los desechos orgánicos e inorgánicos se realiza en distintos horarios.

Como asentamientos humanos podemos mencionar que en primera instancia se dieron cerca al Lago San Pablo y donde en la actualidad son las parroquias de San Rafael y Gonzales Suarez, los vestigios encontrados en estos lugares dan constancia de los datos. Estaban integrados por 7 pueblos: Sarance, San Pablo de la Laguna, Cotacache, Tontaqui, Urcoquí, Las Salinas e Intag.

La conectividad y accesos se realizan únicamente de forma terrestre con un buen estado de las vías –Asfaltado-, ya sea desde Ibarra en donde el tiempo es de 27 minutos aproximadamente que incluye el costo de un dólar en el peaje para tener las vías en buen estado, en bus el costo se reduce a 0,50 centavos de dólar; desde la ciudad de Quito el tiempo asciende a 1h40 minutos y el costo para ir en bus es alrededor de tres dólares. La conectividad del destino con los puntos de mayor emisión turística es importante mencionar: Quito a 90.4 km, Guayaquil a 501 km, Cuenca a 550km e Ibarra a tan solo 23.3 km.

Entre los destinos de interconexión con el cantón de Otavalo se encuentran: la cascada de Peguche, Cuicocha, Lago San Pablo, Laguna Mojanda y Yahuarcocha. Estos destinos forman parte de productos turísticos y otros incluso parte del Geoparque Mundial, en estos productos se encuentran: Rutas, Circuitos y otros.

El cantón Otavalo se caracteriza por sus atractivos turísticos que claramente se dividen en Naturales y Culturales, dentro de los atractivos naturales podemos encontrar: Cascada de Peguche, Parque Cóndor, Volcán Imbabura, El lechero y parque Bolívar; los atractivos culturales están divididos en: Museo de Tejidos “El Obraje”, Plaza de Ponchos, Museo vivienda Otavalango, Kinti Wasi, Cementerio indígena entre otros.

Los atractivos más representativos del cantón Otavalo son: La Plaza de Ponchos actualmente su estado de conservación se encuentra en deterioro, la afluencia de turistas son extranjeros en su mayoría, este atractivo es promocionado nacional e internacionalmente; La Cascada de Peguche actualmente tiene un estado de conservación que se encuentra en proceso de deterioro, la afluencia es de excursionistas de diferentes partes del mundo; El Parque Cóndor actualmente tiene un estado de conservación que se encuentra en estado conservado y la afluencia en su gran mayoría es de excursionistas y turistas extranjeros; El Mercado de Otavalo se encuentra en un estado de conservación alterado y su afluencia es de turistas extranjeros y nacionales.

Los servicios turísticos de Otavalo referentes al año 2018 son de 124, divididos en 48 pertenecientes a alojamiento -Hostal, Hostería, Hotel, Refugio y Lodge-, 65 referentes a alimentos y bebidas -Bar, Peña, Cafetería, Fuente de soda- y 11 en agencias de viajes y operadoras intermediarias.

Otavalo cuenta con total de señalización para llegar al Cantón, aunque los ubicados en las vías de acceso a los atractivos de la ciudad se encuentran en mal estado; la señalética cuenta con lo establecido en la ley y en la gran mayoría de los atractivos naturales cuenta con sus respectivas cédulas como en el lechero -Mirador- o la Cascada de Peguche -Sendero-.

Dentro de las modalidades de turismo que se practican en la ciudad de Otavalo podemos mencionar: El turismo de naturaleza que se realiza de forma permanente y se realiza en lugares como: Mojanda, Fuya Fuya y Taxopamba; El turismo comunitario que se realiza de forma ocasional y se puede realizar en la casa de la música “Ñanda Mañachi”, Peguche wasi, Sumak Pacha, Asociación de turismo rural “Coraza Ñan”.

El Turismo Cultural se realiza de forma permanente y se realiza en toda la ciudad con énfasis en el centro de la ciudad; el turismo de aventura que se da en temporadas y se lo puede realizar en el Bosque protector “Cascada de Peguche”; convivencia en determinados meses del año en el centro cultural “El Colibri”.

#### **4.2 Segmentación de Mercado**

El perfil generalizado de los turistas que llegan a la ciudad de Otavalo tiene una edad entre 18 y 40 años, cuenta con estudios universitarios y dispone de un buen estatus social y poder adquisitivo.

Su procedencia es nacional y extranjera principalmente de (Estados Unidos, Canadá y Colombia). Viajan acompañados en su mayoría ya sea de familia o amigos, y mantienen una tendencia de 2 a 3 viajes por año, además en sus salidas por turismo se trasladan principalmente en vehículo propio y público.

Su llegada a Otavalo es especialmente por el turismo cultural, en donde se visitan los siguientes atractivos: Cascada de Peguche, Plaza de Ponchos, Lago San Pablo, Laguna de Mojanda y Volcán Imbabura.

A continuación, se detallan las características y motivaciones de turistas extranjeros que visitan Ecuador y llegan a la ciudad de Otavalo, según datos proporcionados por el ministerio de turismo que contrastan a su vez con el presente estudio (Turismo en Cifras, 2018).

#### **4.2.1 El Turista Extranjero**

Tiene en promedio 36 años, es de género masculino, soltero, cuenta con instrucción superior, viajan generalmente solos y los turistas que viajan acompañados en promedio conforman grupos de 3 personas.

Llega a Ecuador motivado por vacación, recreo u ocio. Arriba al país con mayor frecuencia en los meses de enero, julio y diciembre. Entre las actividades que realiza en su viaje se destaca el turismo cultural y ecoturismo, planifica su viaje con un mes o menos de anticipación, el alojamiento se adquiere principalmente por cuenta propia y los pasajes aéreos son adquiridos mediante agencias de viajes.

La baja proporción que adquiere paquetes turísticos lo hace en mayor medida en las agencias de viajes, siendo de mayor popularidad: tours, alimentación y transporte internacional. Los medios de información usados para la planificación del viaje se basan en internet, familiares y amigos que ya realizaron viajes a Ecuador.

Los medios de información en internet son principalmente Tripadvisor y despegar.com, además de sitios web oficiales de Ecuador como: Ministerio de Turismo y Ecuador.travel, en lo que a redes sociales se refiere la más usada es Facebook.

El turista extranjero se aloja en establecimientos hoteleros de 4 o 5 estrellas. La estadía promedio en Ecuador es de 8 noches en las cuales un 15,2% visita la provincia de Imbabura, tiempo en el que se gastan un promedio de \$1.194,60.

#### **4.2.2 Turista de Vacaciones**

El vacacionista tiene un promedio de 36 años, en su mayor medida de género masculino, soltero y cuenta con instrucción superior. Es motivado a visitar el país principalmente por el turismo cultural y ecoturismo, realiza su viaje en los meses de enero, julio y diciembre.

Manifiesta planificar su viaje con 2 a 4 meses de anticipación, por lo que en su mayoría no adquiere ningún tipo de paquete turístico. La baja proporción que adquiere paquetes turísticos lo hace principalmente por agencia de viaje.

Planifica su viaje por medio de internet con el uso de páginas como Tripadvisor y despegar.com, además de sitios oficiales web de Ecuador usando la página del Ministerio de turismo. Generalmente viaja acompañado, que en promedio conforman un grupo de 3 personas.

El alojamiento es adquirido por cuenta propia, eligiendo principalmente establecimientos hoteleros de entre 4 y 5 estrellas. El 19,5% de vacacionistas visitan la provincia de Imbabura, este tipo de turista permanece en Ecuador 11 noches, tiempo en el que gasta un promedio de \$1.489,80.

#### **4.2.3 El Turista de Negocios**

El turista de negocios tiene un promedio de 43 años, es de género masculino, casado o en unión libre, viaja solo y cuenta con instrucción superior.

Llega a Ecuador motivado por el turismo cultural, visitando el país en los meses de marzo, mayo, octubre y noviembre. Planifica su viaje con menos de un mes de anticipación, en su mayoría no adquiere ningún tipo de paquete turístico. La baja proporción que adquiere paquetes turísticos lo hace principalmente por agencia de viaje.

El alojamiento se adquiere por cuenta propia, los medios de información que usa para planificar su viaje es internet, mediante las paginas despegar.com y Tripadvisor. Eligiendo principalmente establecimientos hoteleros entre 4 y 5 estrellas. El 6% de turistas de negocios llega a la provincia de Imbabura, permaneciendo en Ecuador alrededor de 4 noches en donde gastan un promedio de \$1.000,00.

#### **4.2.4 El Turista Interesado en la Cultura**

El turista interesado en la cultura tiene en promedio 40 años, género masculino, soltero, con instrucción superior y viaja solo. Los turistas que viajan acompañados en promedio conforman grupos de 4 personas, motivados por la recreación y ocio. Planifica su viaje con menos de un mes de anticipación y organiza su visita por cuenta propia.

Los medios de información que usa para planificar su viaje es internet, mediante las paginas Tripadvisor y despegar.com. El alojamiento elegido son los establecimientos Hoteleros entre 4 y 5 estrellas. El 14,4% de turistas interesados en la cultura llega a la provincia de Imbabura, permaneciendo en Ecuador 7 noches en donde gastan un promedio de \$838,90, de los cuales obtienen servicios como alojamiento, alimentación y transporte interno.

#### **4.2.5 El Turista Colombiano**

El turista colombiano tiene, en promedio, 37 años, es de género masculino, casado o en unión libre, y cuenta con instrucción superior. Llega a Ecuador motivado por el turismo cultural, viaja solo, visita el país en los meses de abril y mayo. Planifica su viaje con menos de un mes de anticipación.

Los medios de información que usa para planificar su viaje es internet, mediante las paginas Despegar.com y Tripadvisor. Eligiendo principalmente establecimientos hoteleros entre 4 y 5 estrellas. El 17,2% de turistas colombianos llegan a la provincia de Imbabura, permaneciendo en Ecuador 9 noches en donde gastan alrededor de \$1.000,00, monto del que invierten en alojamiento, alimentación y transporte interno.

#### **4.2.6 El Turista Colombiano de Frontera Norte**

El turista colombiano de frontera tiene, en promedio 35 años, es de género masculino, casado o en unión libre, y cuenta con instrucción básica. Llega a Ecuador motivado por el turismo cultural, visitando el país en los meses de enero, marzo y diciembre. Manifiesta visitar el país varias veces y planifican su viaje con menos de un mes de anticipación.

Los medios por los que recibe información son a través de consejos de familiares y amigos, para planificar su viaje. Viajan generalmente en grupos de 2 personas.

El 26,6% visita la provincia de Imbabura, alojándose en establecimiento hoteleros y afirma permanecer en Ecuador 11 noches. Invirtiendo en su viaje un promedio de \$500,00, de los cuales pagan alojamiento, alimentación y compras.

#### **4.2.7 El Turista Alemán**

Tiene en promedio 41 años, es de género masculino, soltero, y cuenta con instrucción superior. Llega a Ecuador motivado por el turismo cultural y turismo de sol y playa, viaja en grupo de 3 personas.

Visita el país en los meses de enero y febrero. Planifica su viaje con menos de un mes de anticipación y en su mayoría no adquiere ningún tipo de paquete turístico, la baja demanda que adquiere paquetes turísticos lo hace principalmente en agencias de viajes.

Los medios de información que usa para planificar su viaje es internet, mediante las paginas Tripadvisor y Booking. Eligiendo principalmente establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas.

El 24,8% de turistas alemanes que llegan a la provincia de Imbabura, permanecen en Ecuador 14 noches en donde gastan un promedio de \$1.000,00, monto del que invierten en alojamiento, alimentación y transporte interno.

#### **4.2.8 El Turista Francés**

En promedio tiene 39 años, es de género masculino, soltero, y cuenta con instrucción superior. Llega a Ecuador motivado por el turismo cultural y turismo de aventura, viaja acompañado conformando un grupo de 3 personas. Visita el país en los meses de enero y febrero. Planifica su viaje con cinco meses de anticipación. En su mayoría no adquiere ningún tipo de paquete turístico. La baja proporción que adquiere paquetes turísticos lo hace principalmente por agencia de viaje.

La planificación del viaje la realizan mediante internet y en plataformas como Tripadvisor o Booking, eligiendo establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas. El 24,10% llegan a la provincia de Imbabura, permaneciendo en Ecuador 13 noches en donde gastan un promedio de \$1.000,00 invertidos en alojamiento, alimentación y transporte interno.

#### **4.2.9 El Turista Británico**

El turista británico tiene en promedio, 41 años de edad, es de género masculino, soltero y cuenta con instrucción superior. Llega a Ecuador motivado por el turismo de aventura, viaja acompañado en promedio, conforman un grupo de 4 personas. Visita el país en los meses de enero y mayo, la planificación de su viaje la realiza con cinco meses de anticipación.

El medio de adquisición que usa para su viaje es internet, mediante las paginas Tripadvisor y Booking. Eligió principalmente establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas. El 20,6% de turistas británicos llegan a la provincia de Imbabura, permaneciendo en Ecuador un promedio de 12 noches en donde gastan un promedio de \$1.000,00, monto del que invierten en alojamiento, alimentación y transporte interno.

### **4.3 Diseño de la Investigación de Mercado**

#### **4.3.1 Resultados y discusión**

La recogida de información se realizó durante los meses de marzo-abril del 2020, periodo denominado como inicio de la cuarentena producto del covid-19 en el país y en el mundo, cuyo impacto dificultó cumplir con las expectativas respecto a la aplicación del instrumento.

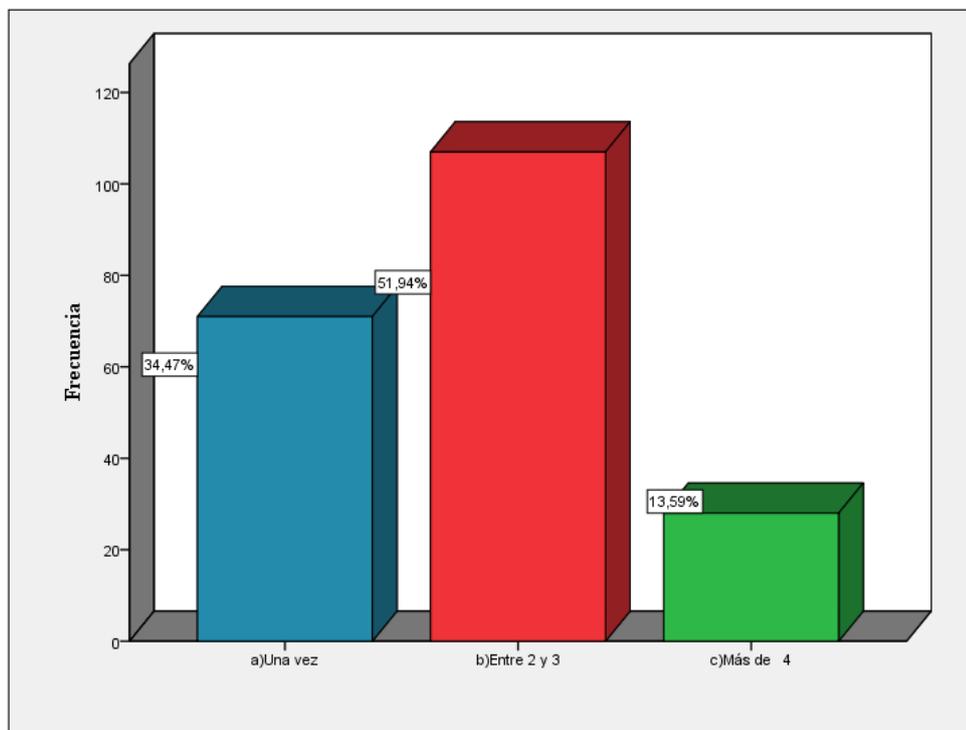
La muestra empleada para la obtención de los resultados en porcentajes, estuvo formada por 206 turistas de procedencia nacional e internacional que visitaron la ciudad de Otavalo según bases de datos proporcionadas por Runa Tupari y Yakutours operadoras turísticas de la ciudad.

### 4.3.1.1 Motivos y preferencias de viaje

#### 4.3.1.1.1 ¿Con que frecuencia anual viaja hacia un atractivo turístico?

Figura 1

Frecuencia Anual de Viaje

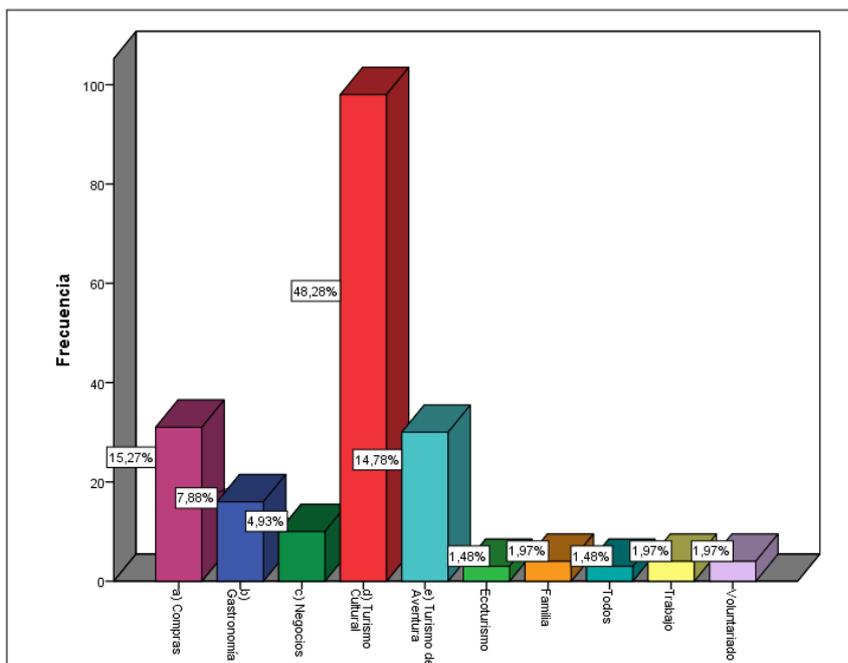


En la figura 1 se constató que el 52% viaja entre 2 y 3 veces al año, siendo uno de los porcentajes más importantes del grupo. Los turistas también afirman haber viajado mínimo una vez por año, representando un tercio del total de los encuestados. El estudio evidencia que en su mayoría la ciudad es visitada por un mercado masculino, siendo quienes más realizan estos desplazamientos, no obstante, cuando realizan los viajes no lo hacen solos, generalmente viajan en compañía de su familia.

#### 4.3.1.1.2 ¿Cuál es el motivo por el que usted visita la ciudad de Otavalo?

Figura 2

Motivo de Visita a Otavalo



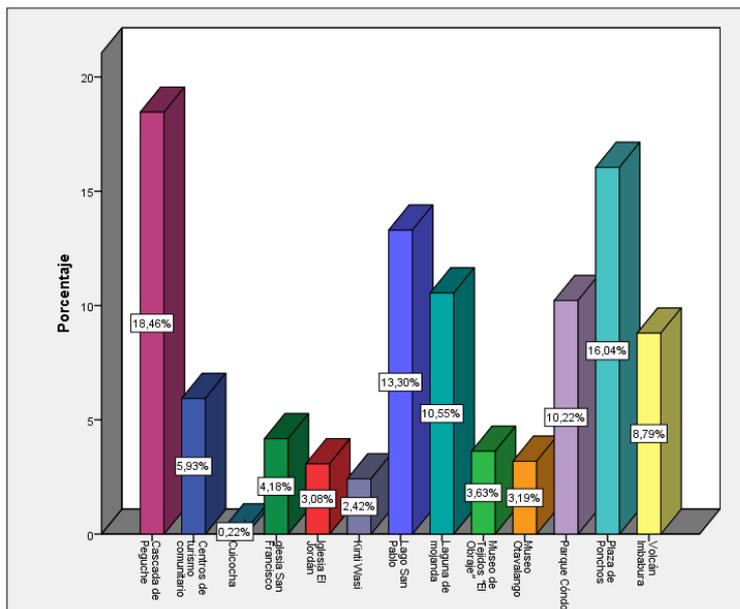
Aproximadamente el 49% de los encuestados visitaron Otavalo, principalmente motivados por el turismo cultural, compras y aventura. La dirección de turismo local conjuntamente con el Gad se encuentra promocionando su página web Otavalo.travel, siendo una de las primeras páginas en aparecer al momento de realizar búsquedas en Google sobre Otavalo, página en donde se encuentra información pertinente a los servicios, emprendimientos, atractivos naturales y culturales que se encuentran en el destino.

La preferencia de los turistas nacionales y extranjeros de todas las edades por el turismo cultural, esto se debe a las costumbres y tradiciones vigentes que tiene el pueblo kichwa Otavalo, permitiendo que los turistas se sientan animados a visitar la ciudad. La presente información es respaldada con el estudio perfiles de turismo internacional 2017, publicado por Ministerio de Turismo del Ecuador (2018), en el cual se evidencia que gran porcentaje de turistas extranjeros son motivados a visitar la provincia de Imbabura sobre todo por su riqueza cultural.

**4.3.1.1.3 Indique a cuáles de los atractivos de la ciudad de Otavalo se ha desplazado o piensa hacerlo.**

**Figura 3**

*Atractivos de la Ciudad de Otavalo que los Turistas se han Desplazado.*



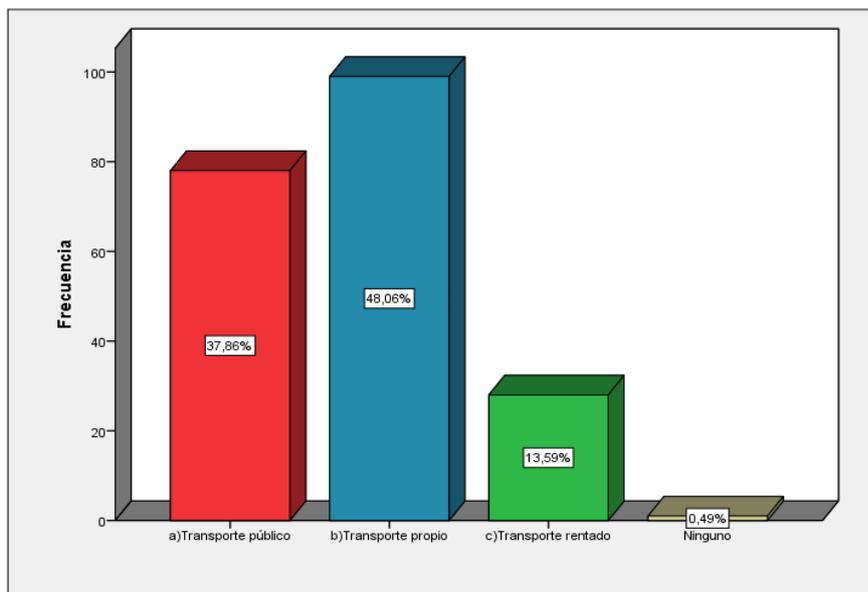
Los atractivos más visitados por los encuestados son: Cascada de Peguche, Plaza de Ponchos, Lago San Pablo y Complejo Lacustre de Mojanda. De los cuales tres son naturales y uno es cultural.

En su mayoría, los atractivos son muy próximos al centro de la ciudad, lo que facilita la llegada hacia los mismos. Siendo atractivos de gran reconocimiento a nivel internacional, razón por la cual se han posicionado en la mente del turista. Finalmente, los sitios oficiales de búsqueda en internet como: Otavalo.travel y Go Raymi están difundiendo estos sitios, cabe destacar que estos atractivos tienen una entrada libre, factor económico que los turistas consideran como una ventaja al momento de realizar una visita.

2.4. ¿Qué tipo de transporte ha utilizado en su último desplazamiento hacia un atractivo turístico?

**Figura 4**

*Transporte Utilizado en su Último Desplazamiento Turístico*



Aproximadamente el 49% de la muestra nacional encuestada confirma que hace uso normalmente del transporte propio al momento de desplazarse hacia un atractivo turístico, mientras que los turistas extranjeros tienen un comportamiento muy diversificado en cuanto a movilidad se refiere, ya que hacen uso de las 3 opciones en partes iguales.

Se verificó de forma más detallada el comportamiento de los turistas en base a su procedencia al momento de seleccionar su transporte, los datos confirman que las familias en general se desplazan en vehículo propio, mientras que el transporte público es usado principalmente por extranjeros que visitan Otavalo con distintos motivos y por temporadas que sobrepasan los 2 días.

En lo que se refiere a renta de automóviles no existen compañías que brinden este servicio dentro de la ciudad; sin embargo, destinos cercanos como es el caso de Quito e Ibarra cuentan con una gran oferta de Renta Car. En cuanto al transporte público las compañías utilizadas en Otavalo son la cooperativa de transporte urbano “08 de septiembre”, Imbaburapak y Los Lagos que tienen sus desplazamientos interparroquiales, algunos transportes no llegan directamente hacia todos los atractivos, puesto que llegan en un radio promedio de entre 3 y 4 cuadras.

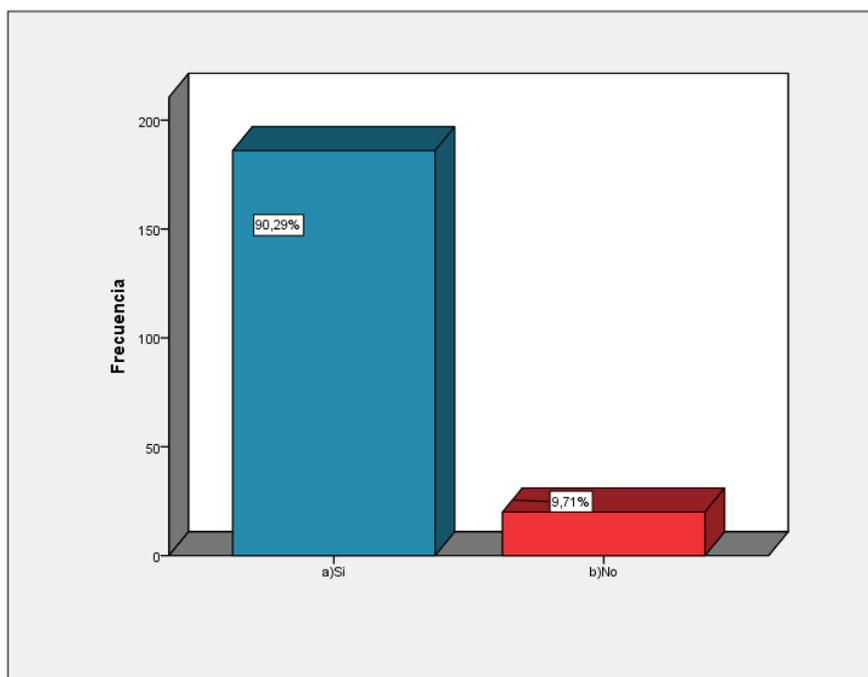
En su mayoría las personas se desplazan en vehículos a motor ya sea por comodidad, número de pasajeros a bordo o tiempo de viaje. Sin embargo, no son ecológicos y son considerados como transporte convencional que no permiten realizar actividades de recreación.

### 4.3.1.2 Identificación del producto

#### 4.3.1.2.1 ¿Ha utilizado alguna vez o ha manejado una bicicleta?

Figura 5

Utilización o Manejo de Bicicleta

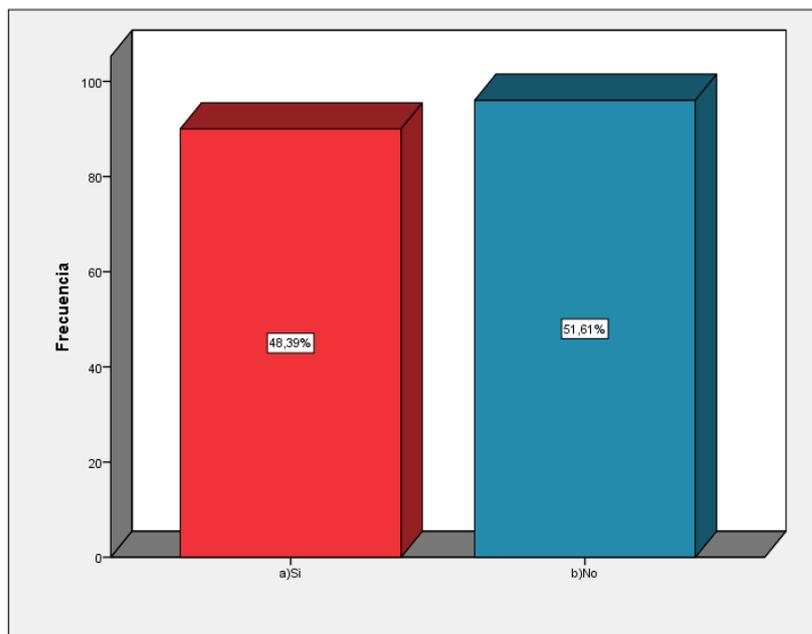


El 91% de encuestados entre hombres y mujeres de 18 a 65 años, afirman saber manejar y dominar una bicicleta. Se ha creado un hábito a nivel global en donde se enseña a los niños desde tempranas edades a manejar una bicicleta, gran parte de la población conoce los beneficios que comprende el realizar actividades físicas usando una bicicleta. En la actualidad existen bicicletas pequeñas sin pedales para que los niños a partir de 1 año comiencen a desarrollar su equilibrio, es considerado como un equipo muy efectivo para las últimas generaciones.

#### 4.3.1.2.2 ¿Ha utilizado alguna vez los servicios de alquiler de bicicleta?

Figura 6

Utilizó Bicicleta Alquiladas

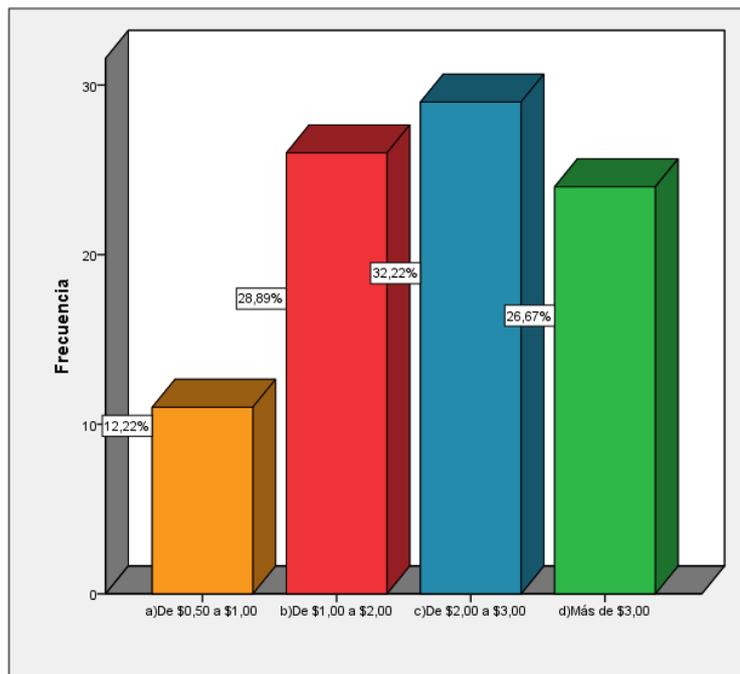


Si bien la figura muestra que gana el 52% de los encuestados que no han alquilado una bicicleta alguna vez en su vida, esta a su vez se encuentra poco diferenciada con el 48% de personas que si lo han hecho y es porque se marca la tendencia de alquiler a nivel mundial y global, misma situación que está sucediendo en Ecuador. Convirtiéndose en una práctica extranjera que se replica de otros países, sobretudo en grandes metrópolis, como son los casos de sistemas de bicicletas públicas urbanas de movilidad implementados en: Quito mismo que se denomina BiciQ y Cuenca programa nombrado BiciCuenca.

#### 4.3.1.2.3 ¿Cuál fue el precio que pagó por dicho servicio?

Figura 7

Precio que Pagó por Servicio

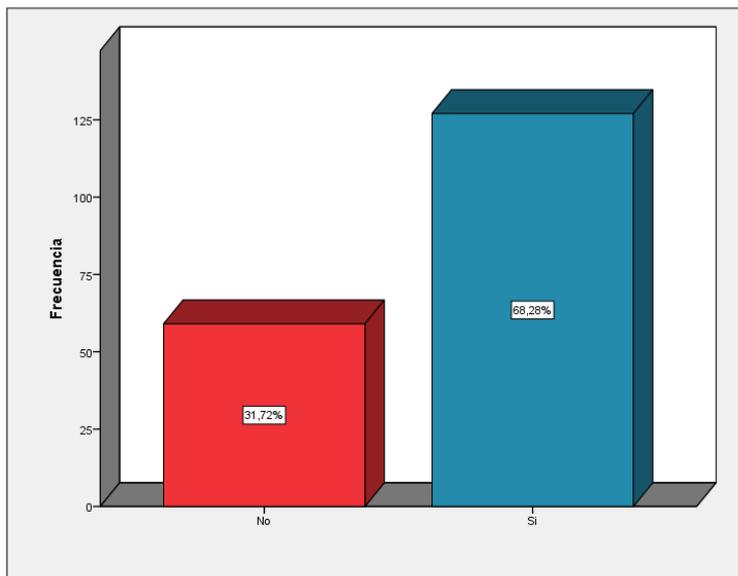


El 32% de los participantes que han tenido la experiencia de alquilar una bicicleta pagaron de entre 2 y 3 dólares. Los turistas mencionan que estos valores dependen del tiempo recorrido y del tipo de bicicleta que va a ser alquilada, sin tomar en cuenta la distancia en km a ser recorrida. La población que ha pagado este valor generalmente ha alquilado la bicicleta por movilidad dentro de sus ciudades de procedencia sobre todo en horas pico y también mencionan adquirir estos servicios con fines de recreación en sus salidas turísticas.

#### 4.3.1.2.4 ¿Alguna vez ha seguido una ruta con la ayuda de un GPS (Sistema de Posicionamiento Global)?

Figura 8

Realizó una Ruta con la Ayuda de un GPS



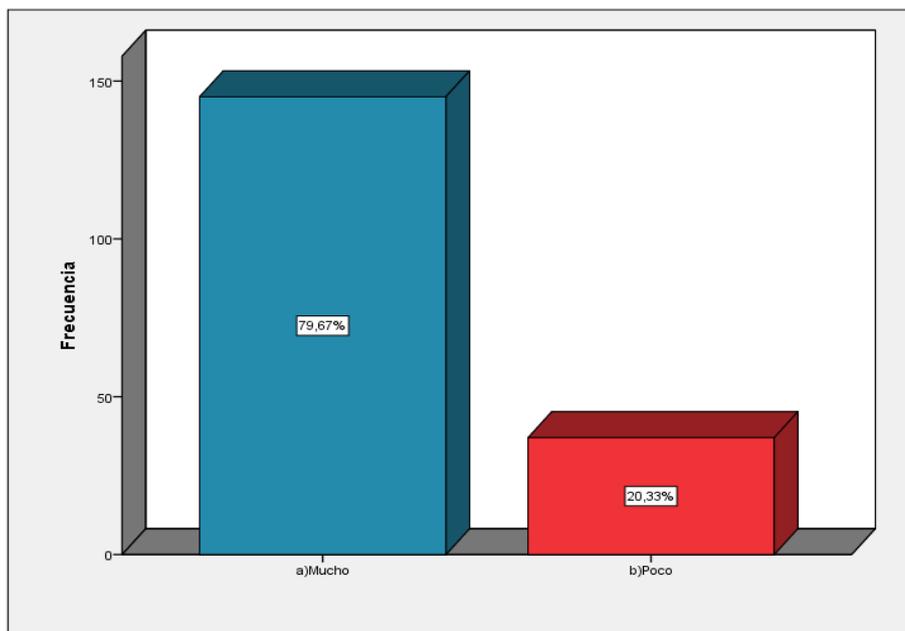
El 68% de la muestra afirma haber usado el GPS como herramienta de ubicación cuando se desplazaban de un lugar a otro, sobre todo cuando el destino era desconocido, empleando diversas aplicaciones, siendo la más común Google Maps, mismas que vienen integradas en los dispositivos inteligentes y algunos autos. Los turistas que generalmente se desplazan en vehículos propios y rentados están más relacionados con el uso de esta herramienta.

Por otra parte, la muestra que no ha hecho uso de este sistema establece razones como: Tomar rutas conocidas, viajar con alguien que conoce el destino y finalmente desconocen las virtudes y beneficios que brindan estas aplicaciones.

**4.3.1.2.5 Considera útil esta herramienta para el desplazamiento dentro de un destino turístico.**

**Figura 9**

*Herramienta Útil para el Desplazamiento Turístico*

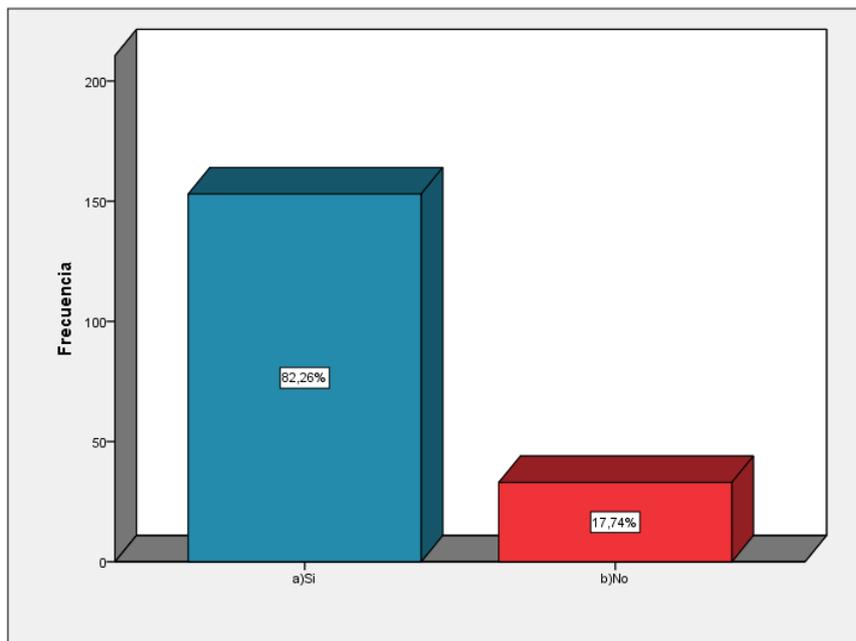


Aunque en la pregunta anterior el 31,72% de la población argumentó no haber hecho uso de esta herramienta, en consecuencia casi el 78% asegura que es de mucho utilidad para desplazarse hacia un destino con fines turísticos, en donde manifiestan las siguientes razones: es bueno para ubicarse; es un servicio inmediato en donde se obtiene información instantánea sobre ubicación, genera la distancia en km de un lugar a otro, sea en vehículo, bus, bicicleta o caminando; se puede identificar las áreas de mayor tránsito o tráfico en tiempo real. Por lo que constituye un instrumento interactivo que crea una experiencia dinámica y personalizada al momento de desplazarse.

**4.3.1.2.6 ¿Está usted dispuesto a cambiar su medio de transporte actual hacia los atractivos turísticos de la ciudad por una bicicleta eléctrica?**

**Figura 10**

*Cambio de Transporte hacia los Atractivos Turísticos*

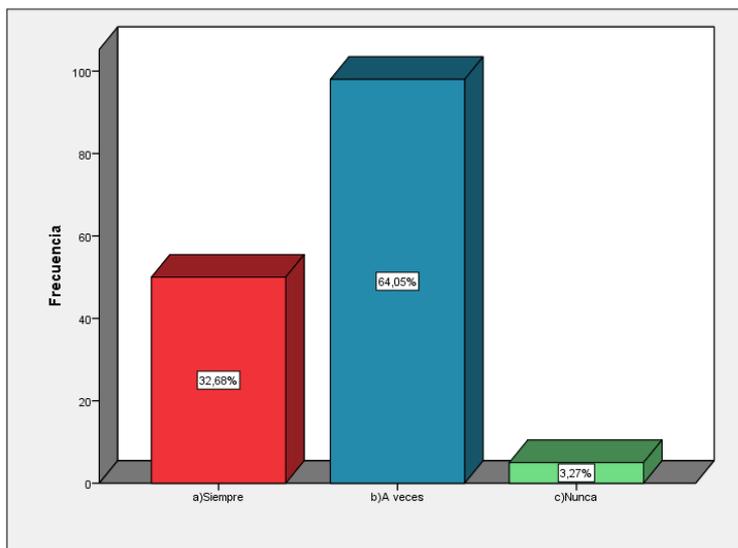


Aproximadamente el 83% de la muestra está dispuestos a cambiar su transporte habitual ya sea auto, bus, motocicleta o cualquier otro transporte propulsado con motor, por una bicicleta eléctrica para visitar los atractivos turísticos existentes en la ciudad. Considerando que las vías de acceso no tienen pendientes muy prolongadas por lo que se hace más placentera la idea de llegar de un lugar a otro mediante el uso de una bicicleta eléctrica.

#### 4.3.1.2.7 ¿Con que frecuencia utilizaría una bicicleta eléctrica para desplazarse a los atractivos turísticos?

Figura 11

Uso de Bicicleta Eléctrica para Desplazarse a los Atractivos

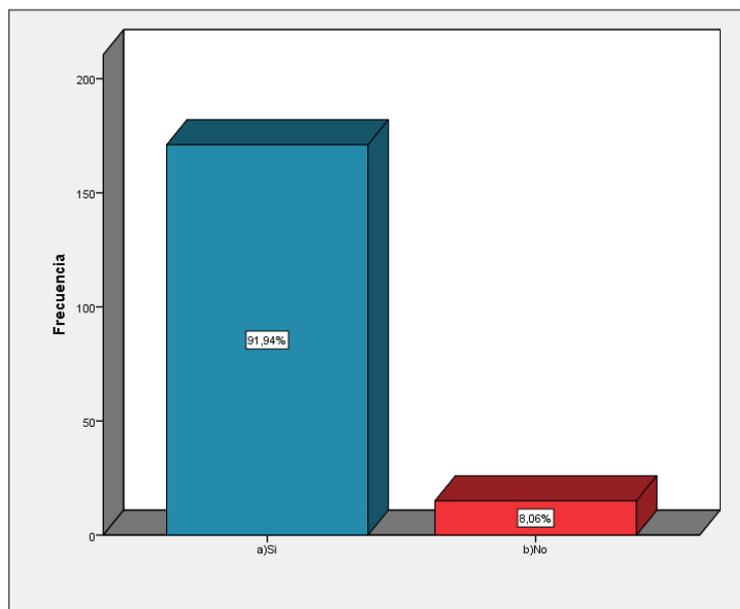


Aunque en la pregunta anterior el 83% están dispuestos a cambiar su transporte habitual por una bicicleta eléctrica, en el presente caso el 64% afirma que adquiriría los servicios de alquiler de una bicicleta eléctrica siempre que visite el destino turístico del cantón Otavalo, sin embargo, un representativo 32,68% utilizaría este servicio de forma ocasional en la ciudad Otavalo, diversos factores determinaran el uso de las bicicletas, como el tiempo de estancia y motivación del viaje, en su gran mayoría buscan realizar turismo cultural.

**4.3.1.2.8 Si existiera la posibilidad de alquilar una bicicleta eléctrica con un GPS que marque las rutas para sus desplazamientos dentro de la ciudad hacia los atractivos turísticos ¿lo utilizaría?**

**Figura 12**

*Alquilaría una E-Bike como Transporte Turístico*



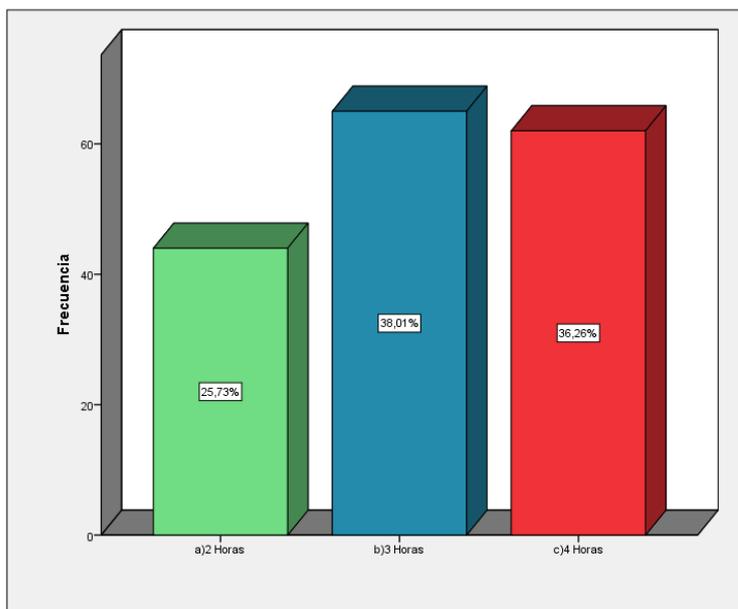
El 92% de los participantes afirma que adquirirá los servicios de alquiler de bicicleta eléctrica, tendencia que no se marcó en preguntas anteriores, debido a que se menciona la integración de un GPS con rutas marcadas e indicaciones de recorrido para llegar hacia los lugares turísticos del cantón elegidos por el turista. Patrón que incentiva a los turistas a motivarse por alquilar este tipo servicio.

Es importante aclarar que el estudio perfiles de turismo internacional realizado por el MINTUR (2018) menciona que gran parte de turistas extranjeros no llegan a Ecuador mediante adquisición de paquetes turísticos; es decir ellos planifican su viaje de manera autónoma, por lo que no están sujetos a adquirir los servicios establecidos por cualquier agencia u operadora, lo que permite que ellos hagan sus propias elecciones al momento de adquirir productos o servicios dentro del destino.

**4.3.1.2.9 ¿Cuántas horas destinaría para conocer los atractivos turísticos de la ciudad de Otavalo mediante la asistencia de GPS y la asistencia de un guía de turismo?**

**Figura 13**

*Tiempo Destinado para Conocer los Atractivos Turísticos*



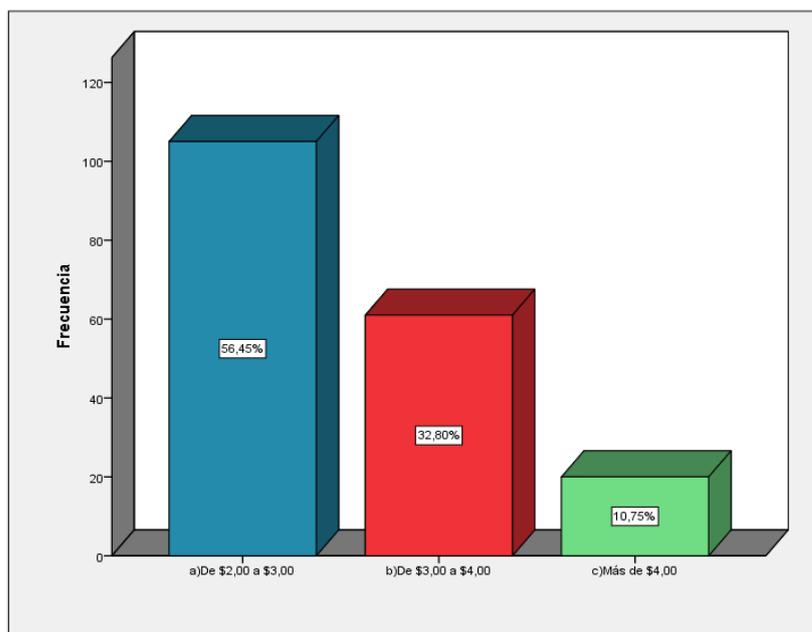
El 38% de turistas estarían dispuestos a usar de este servicio por 3 horas, a comparación de un 36% que lo harían por 4 horas. No obstante, es necesario tomar en cuenta que los turistas nacionales realizan sus viajes un solo día hacia la ciudad de Otavalo, generalmente los fines de semana y días festivos sin pernoctación, sin embargo, los turistas extranjeros permanecen por varios días dentro del destino, tiempo en el que realizan actividades de ocio y recreación.

### 4.3.1.3 Identificación del precio

#### 4.3.1.3.1 ¿Cuál sería el precio que usted considera conveniente por el servicio de alquiler de una bicicleta eléctrica por hora?

Figura 14

Precio que Usted Considera Conveniente por el Servicio

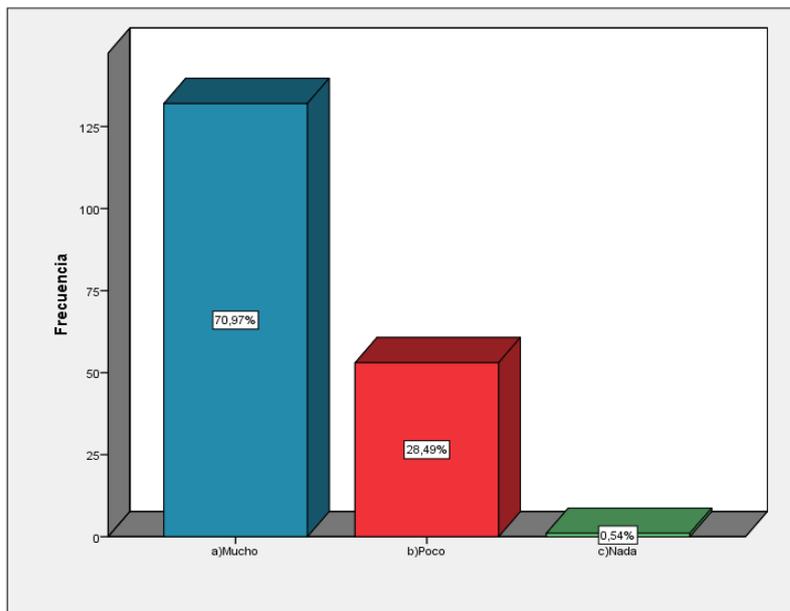


El 56,45% de la población está dispuesta a pagar por el servicio de alquiler de una bicicleta eléctrica por hora entre \$2,00 y \$3,00, incluso este estudio revela que estarían dispuestos a pagar más de \$4,00 por hora de uso, considerando que son valores a los cuales los turistas ya están relacionados en sus experiencias anteriores, valor en el cual se toma en cuenta el tiempo de uso y tipo de equipo alquilado, sin tomar en cuenta la distancia a recorrer en kilómetros.

**4.3.1.3.2 ¿Cree usted que este equipo constituye una motivación para desplazarse hacia los atractivos de la ciudad?**

**Figura 15**

*Constituye una Motivación para Desplazarse*

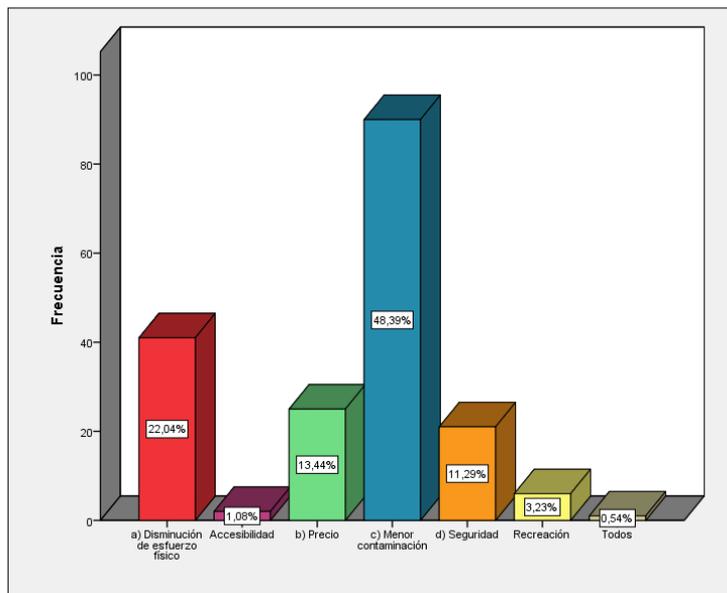


El 71% de los participantes afirman que las bicicletas eléctricas influyen mucho en la motivación para desplazarse hacia los atractivos turísticos de la ciudad. En los últimos años ha crecido la motivación por el uso de la bicicleta, como se evidencia en el estudio realizado para el Parlamento Europeo por el experto en movilidad, Richard Weston (Weston, 2012), en donde se exponen las principales motivaciones de los turistas como son: disfrutar del deporte o ejercicio físico, ya que genera una sensación de relajación y mejora de la salud. Otras motivaciones fundamentales incluyen estar cerca de la naturaleza y la capacidad de explorar por su propia cuenta los lugares y paisajes.

#### 4.3.1.3.3 ¿Cuál es el factor más importante que consideraría al momento de alquilar una bicicleta eléctrica?

Figura 16

Factor más Importante para Alquilar una Bicicleta Eléctrica



Aproximadamente el 70% consideran de mayor importancia los siguientes factores al momento de alquilar una bicicleta eléctrica: generar menor contaminación y disminución de esfuerzo físico. El uso de estos equipos cada vez es más común a nivel mundial, se ha generado una conciencia mundial y global, por lo que las generaciones actuales tienen una mentalidad más racional en el uso de recursos, contribuyendo hacia la sostenibilidad.

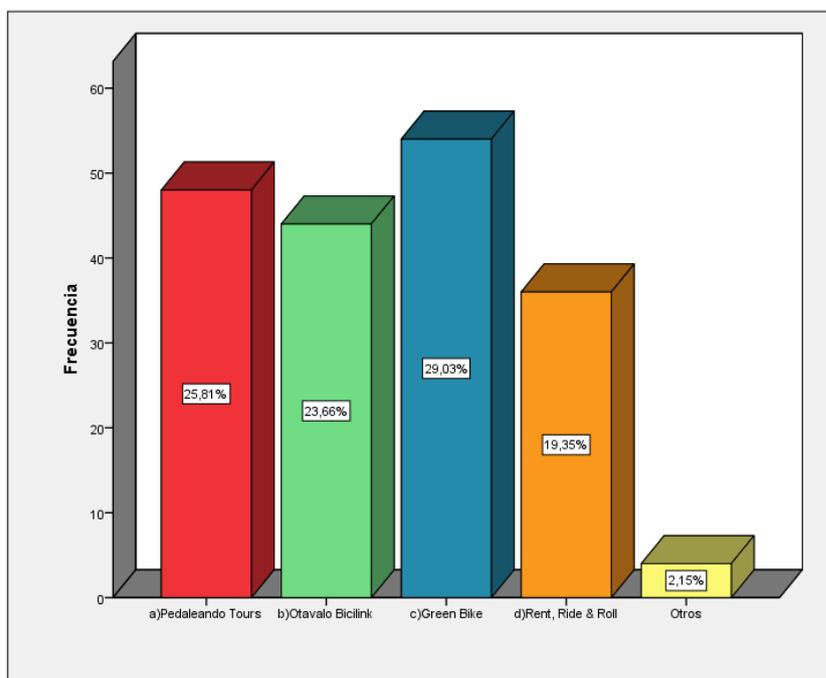
Por otro parte se encuentra la reducción de esfuerzo físicos ya que las Ebikes incluyen tres modalidades de manejo, adaptables a cualquier situación lo que permite desplazarse ya sea con el uso únicamente de la batería, una combinación entre batería y pedaleo o solo pedaleo según el tramo lo requiera o el turista lo prefiera, aspectos que sin duda son conocidos por los encuestados.

#### 4.3.1.4 Estrategias de promoción y difusión de la marca

##### 4.3.1.4.1 ¿Cuál de los siguientes nombres considera adecuado y llamativo para identificar una empresa que se dedique al alquiler de bicicletas eléctricas con fines turísticos?

Figura 17

Nombre para una Empresa de Alquiler de Bicicletas Eléctricas

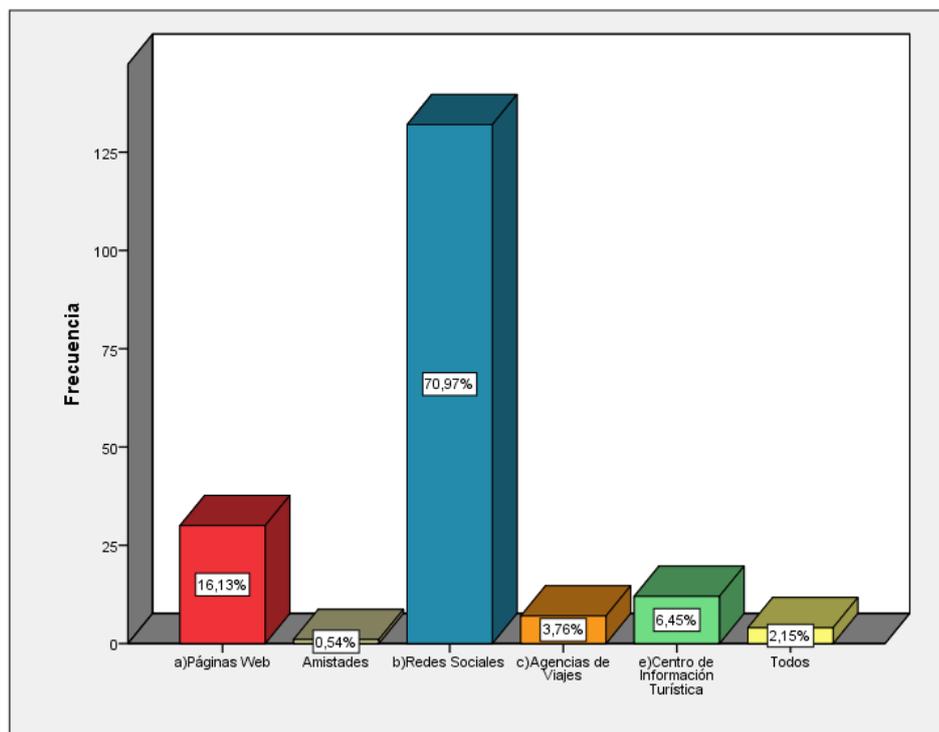


El 29% de los encuestados consideran apropiado que la denominación de la empresa sea Green Bike, ya que está asociado o hace referencia a la sustentabilidad, al referirse al color verde, este a su vez relacionado con el uso de bicicletas.

#### 4.3.1.4.2 ¿Por qué medio estaría dispuesto a recibir información acerca de este servicio?

**Figura 18**

*Medio de Comunicación para Recibir Información del Servicio*



El 71% de la muestra encuestada asegura estar de acuerdo con recibir cualquier tipo de publicidad o información referente al servicio de alquiler de bicicletas por medio de las redes sociales, dato que contrasta con el estudio de Salas ( 2020) sobre las tendencias de comunicación y marketing digital para el 2020, en donde se plantea el perfil del usuario digital que se denomina fast content o generación de contenidos breves.

Se plantea que el 92% de la población prefiere el móvil como principal dispositivo en cuanto a publicidad de requiere por la rapidez con la que se encuentra y se genera información además de ser un foco de atención selectivo. En donde se prefieren formatos de micro-video de los cuales se miran contenidos de alta creatividad y que consigan captar la atención en tan solo 15 segundos.

### **4.3.2 *Discusión de las Encuestas***

La muestra encuestada presenta gran apertura a la idea de llegar de un lugar a otro mediante el uso de una bicicleta eléctrica en sus salidas por turismo, por ende, se considera una gran motivación a la adquisición del servicio para sus desplazamientos hacia los atractivos turísticos dentro de la Otavalo. En su mayoría se sienten motivados a visitar la ciudad por su riqueza cultural, además se considera la plaza de ponchos como uno de los puntos estratégicos de aglomeración de turismo nacional e internacional, en su mayoría se muestran dispuestos y motivados con la oferta de este servicio que diversifica las actividades de recreación y movilidad existentes.

## **4.4 *Análisis de las Entrevistas***

### **4.4.1 *Análisis Director de Turismo Zona 1***

La información obtenida en base a la entrevista, sirve para entender la aportación que tiene la coordinación de turismo con los emprendimientos actuales o los nuevos emprendimientos, y los beneficios que pueden tener sean públicos o privados. La identificación de nuevos atractivos y su accesibilidad también forman parte del trabajo que realizan. La creación de nuevos destinos e implementación de instrumentos para actividades de aventura como canyoning, son parte importante para la creación de nuevas rutas por parte de los establecimientos turísticos no solo de la ciudad de Otavalo (Ver Anexo 2).

### **4.4.2 *Análisis Gerente de la Empresa Pública de Movilidad de la Zona 1***

La opinión por parte del actual gerente de MOVILDELNOR, es esencial para la realización del futuro proyecto, esto debido a que era necesario solventar cualquier duda acerca del funcionamiento que la empresa tiene permitido en la zona 1 del Ecuador.

No obstante, le pareció muy factible, manifestó recomendaciones de lugares turísticos que se puede adaptar en la microempresa y menciona futuros proyectos para la zona 1 como la planificación de 100 kilómetros de ciclovías, lo que resulta favorable para el desarrollo del proyecto (Ver Anexo 3).

#### **4.4.3 Análisis Concejal de Otavalo**

La señorita concejal entrevistada supo brindar total colaboración para participar en la entrevista, dio a conocer como trabaja la municipalidad en el ámbito turístico de la ciudad de Otavalo, que es uno de los principales ingresos que tiene la ciudad. Aclaro temas acerca de temas como planificación turística de la ciudad, programas y actividades que se están realizando en cuanto al turismo de la ciudad. No obstante, también brindo su opinión en cuanto a los puntos que se debe trabajar conjuntamente con los emprendedores que tiene el cantón (Ver Anexo 4).

#### **4.4.4 Análisis Operadoras de Turismo**

Los establecimientos turísticos, mostraron gran disponibilidad a la hora de realizarles las preguntas, acerca de la experiencia que tienen en el ámbito turístico, estos datos han permitido la realización de varias fórmulas a la hora de realizar el estudio de mercado y trazado de nuevas rutas. No obstante, la forma en la que ofertan los servicios turísticos hace que la investigación cuente con conocimientos previos para crear nuevos productos turísticos.

Las entrevistas resultaron ser muy participativas por parte de los entrevistadores y los entrevistados, la experiencia de dos décadas por establecimientos como Runa Tupari en el mercado turístico, ayudo a que varios factores como los gustos y preferencia del mercado nacional e internacional, puedan apreciarse de forma clara. El establecimiento por ejemplo tiene como prioridad que el turista salga satisfecho después

de haber realizado cualquier actividad, estos conocimientos adquiridos ayudaran a realizar de forma correctas las actividades proyectadas por la microempresa.

Las operaciones de los establecimientos en algunos casos son diferentes, muestran que la demanda puede ser diferente si se ofertan programas, esto debido a que la cantidad de turistas puede ser mínima, los programas de turismo por el Ecuador pueden ser de semanas e incluso meses, recibiendo divisas por cada día que el turista visite Otavalo, brindando seguridad y calidad de servicio en todo momento.

Existen puntos no enfocados por parte de otras operados, temas como la aculturización que están mostrando las comunidades a la hora de recibir turistas que llegan en búsqueda de vivencia cultural, siendo un factor por el cual los turistas están cambiando este destino por uno similar en diferentes provincias e incluso otros países (Ver anexos 5,6,7 y 8).

#### **4.5 Análisis de la Oferta**

Otavalo es una de las ciudades más turísticas a nivel nacional ya que cuenta con atractivos tanto naturales como culturales, entre los más conocidos se encuentran: la plaza de ponchos, parque cóndor, la cascada de Peguche, entre otros.

En la actualidad en el cantón Otavalo sé oferta el servicio de alquiler de bicicletas y cicloturismo por diferentes operados de la zona como: Runa Tupari, Yakutours, kichwa Travel, Equator face travel guide, Camp tours Otavalo, entre otros.

**Tabla 1***Resumen de Atractivos Turísticos en Otavalo.*

Nombre	Jerarquía	Categoría	Tipo	Subtipo
Cascada de Peguche.	II	Sitio natural	Ríos	Cascada
Plaza de Ponchos.	II	Manifestación cultural	Etnografía	Ferias y mercados tradicionales
Parque Cóndor.	II	Manifestación cultural	Realizaciones técnicas y científicas	Zoológicos y exhibiciones de flora y fauna.
Rey loma o el lechero	II	Sitio natural	Montañas	Colina

Fuente: Matriz de atractivos turísticos pilotaje 2016

**4.6 Proyección de la Oferta.**

La proyección se realiza mediante el cálculo del promedio de turistas, que visitan los siguientes establecimientos turísticos en la ciudad de Otavalo. En este estudio el promedio de turistas que arribaron a los establecimientos de la competencia es de 690; este es el valor de donde se parte para realizar la proyección de la oferta del 2019.

**Tabla 2***Turistas Anuales en la Oferta de Otavalo.*

Nombre del Establecimiento	Cantidad de Turistas 2019	Promedio Anual
Kichwa Native Travel	750	
Runa Tupari	1200	
Equator Face Travel Guide	410	
Camp Tours Otavalo	400	
Total	2760	690

A continuación, tras obtener el dato de la oferta actual, se empieza a proyectar la oferta futura para los próximos años de la vida del proyecto, utilizando la fórmula perteneciente a Muñoz (2014, p.14):

$$C_n = C_o(1+i)^n$$

Donde:

$C_n$ = Oferta proyectada

$C_o$ = Oferta actual (promedio turistas)

$i$ = 11% tasa de crecimiento

$n$ = Año proyectado

La tasa de crecimiento anual del año 2018 con respecto al 2017 es de un 11 %, este dato es perteneciente a la Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo y publicado en la sección de noticias de su portal web (MINTUR, 2019).

La proyección se realiza para 5 años, debido a que el negocio se trata de una microempresa de alquiler de bicicleta y no requiere fuertes sumas de inversión.

**Tabla 3**

*Proyección de la Oferta*

Años	Oferta
0	690
1	766
2	850
3	944
4	1047
5	1163

#### 4.7 Análisis de la Demanda

Para determinar la demanda potencial se debe trabajar con dos factores de mucha importancia como: el mercado meta es la población del Cantón San Luis de Otavalo y el porcentaje de los clientes con intención de adquirir el producto, que en este estudio es del 92% de interesados por el producto (Ver Figura 12).

**Tabla 4**

*Cálculo de la Demanda Potencial.*

Población de Mercado Objetivo del Cantón San Luis de Otavalo	250.000
% de Intención de Compra del Producto	92%
Demanda Potencial	230.000

#### 4.8 Proyección de la Demanda

Esta proyección se realiza una vez obtenido el valor de la demanda potencial, este dato sirve para poder empezar con el proceso del cálculo de la proyección, en el ejercicio se le ha denominado a este porcentaje de turistas como el número de clientes iniciales.

La tasa de crecimiento anual para el cálculo de la proyección de la demanda será del año 2018, este porcentaje ya se utilizó anteriormente para la proyección de la oferta y equivale a un 11 % (MINTUR, 2019).

El siguiente ejercicio se proyectó para los próximos 5 años, para la realización se determinó la utilización de la fórmula del incremento poblacional compuesto (Muñoz, 2004, p.14).

$$C_n = C_0(1+i)^n$$

Donde:

$C_n$ = Incremento compuesto

$C_0$ = Número de clientes iniciales (% de aceptación del proyecto)

$i$ = 11% tasa de crecimiento

$n$ = Año proyectado

**Tabla 5**

*Proyección de la Demanda.*

Año	Demanda Potencial
Año 0	230.000
Año 1	255.300
Año 2	283.383
Año 3	314.555
Año 4	349.156
Año 5	387.563

#### 4.9 Demanda Insatisfecha y Demanda Objetiva Proyectada

El valor estimado de la demanda insatisfecha se obtiene mediante la resta de la proyección de la oferta anteriormente calculada con la demanda potencial, de esta forma se logra conseguir el número de la demanda insatisfecha por cada uno de los 5 años, mismo valor que tiene que ser multiplicado por el porcentaje a captar, en este estudio se colocó un 25% de captación, debido a que la adquisición de nuestros productos puede ser realizada en más de una vez por día. Esta operación nos da como resultado el número estimado de la demanda objetiva proyectada por parte de la microempresa.

Demanda Insatisfecha = Demanda Potencial – Proyección de la Oferta.

Demanda Objetiva Proyectada = (Demanda Insatisfecha x 2,358 %)

**Tabla 6**

*Demanda Insatisfecha y Demanda Objetiva Proyectada.*

Año	Demanda Potencial	Proyección de la Oferta	Demanda insatisfecha	Demanda Objetiva Proyectada
Año1	255.300	766	254.534	6.000
Año 2	283.383	850	282.533	6.660
Año 3	314.555	944	313.611	7.393
Año 4	349.156	1047	348.109	8.206
Año 5	387.563	1163	386.400	9.108

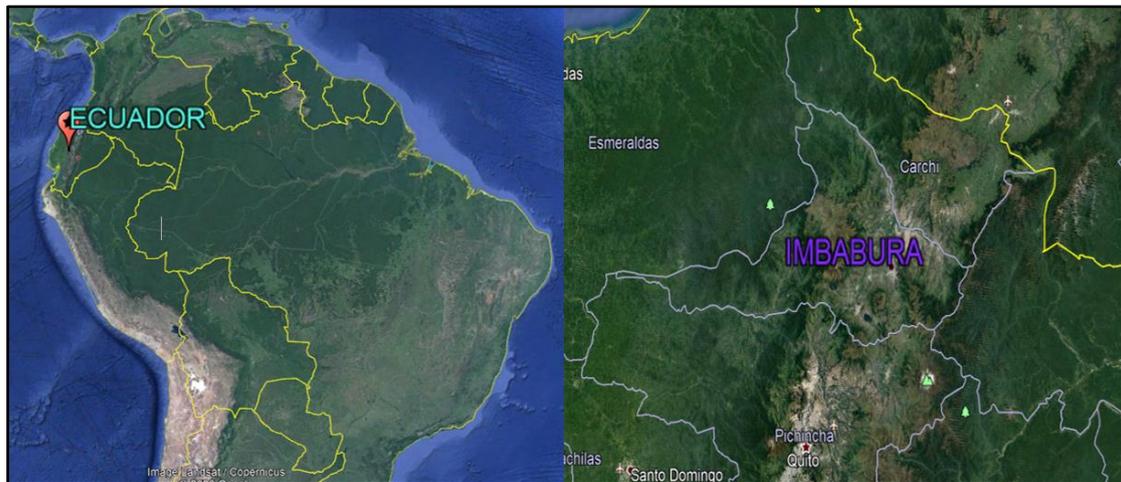
## 5. ESTUDIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

### 5.1 Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto

#### 5.1.1 Macrolocalización

Figura 19

Macrolocalización



El proyecto estaría situado en la parte noroeste de Sudamérica, en el país de Ecuador, en la provincia de Imbabura, concretamente en el cantón de San Luis de Otavalo.

El sitio elegido se caracteriza por ser uno de los puntos más importante del país en cuanto a turismo y el segundo más poblada (104.874 habitantes) en su provincia; su área cantonal es de 579 km<sup>2</sup>, los lugares cercanos son: Santa Ana de Cotacachi, San Pablo del Lago, Antonio Ante y San Miguel de Ibarra.

El cantón es denominado como Capital Intercultural del Ecuador por su riqueza cultural como el mercado artesanal indígena más grande de Sudamérica, denominada "Plaza de Ponchos". En la actualidad sigue siendo reconocida a nivel mundial por su cultura, gastronomía y oferta turística, lo que ha favorecido en su desarrollo turístico y económico (Hoy en Imbabura, 2017).

### 5.1.2 Microlocalización

Figura 20

Microlocalización



Para la ejecución del proyecto se alquilará un establecimiento en la parte centro de la ciudad de Otavalo, exactamente ubicada en las calles Antonio José de Sucre y Salinas en las coordenadas 0.29097, -78.362641. El local cuenta con un área de 50m<sup>2</sup>, el espacio es suficiente como para empezar la realización del proyecto.

El establecimiento se encuentra en un sitio de turismo estratégico, ya que a escasos metros está ubicado “La Plaza de Ponchos” que es uno de los destinos con mayor aglomeración de turistas en la ciudad.

Las vías hacia la microempresa se encuentran adoquinadas en su totalidad, genera que la movilización a la microempresa sea muy accesible, se puede llegar en vehículo propio, vehículo rentado, transporte público o caminata.

## 5.2 Identificación y descripción de los procesos

### 5.2.1 Caracterización y diseño del producto/servicio

Green Bike oferta el turismo de aventura comprendido dentro de la modalidad de cicloturismo mediante el alquiler de bicicletas eléctricas con fines turísticos en Otavalo.

El servicio a prestarse es el alquiler por horas de las E- Bikes, en el mismo que se integrará un GPS de la marca “Garmin edge explore” en cada equipo, que incluirá información sobre: rutas, distancias y tiempos. De todos los atractivos naturales, culturales y establecimientos de restauración existentes en la zona, en el pago del servicio se incluirá un casco de marca “Giro” para cada usuario y una bebida hidratante.

Se considera la adquisición de una flota de 15 bicicletas, marca “BENNOTTO” con repuestos GW y Shimano, ensambladas por la empresa “Bicielectrón”, es un modelo ideal para hombres y mujeres con capacidad de rodar por cualquier tipo de terreno.

**Figura 21**

*Bicicleta Eléctrica Bem-1 Rin 27.5*



Fuente: Bicielectrón

Tabla 7

Ficha Técnica de Bicicletas Eléctricas "BEN"

Tipo de Motor	Eléctrico Tecnología Brushless (sin escobillas) de 350 Vatios de Potencia.
Torque Máximo	30 Nm.
Grupo Sistema de Cambios	Shimano Tourney.
Condiciones de Autonomía	Mayor a 35Km en modo totalmente eléctrico y hasta 50km en modo PAS con cada carga.
Potencia Motor (Watts Nominal)	350 Watts acoplado en la rueda delantera.
Transmisión	Cadena y piñón asistido por motor eléctrico.
Número de Velocidades	6 Velocidades variación mecánica.
Tiempo de Carga	4-5 h.
Tipo de Tomacorriente	110 V/60 Hz.
Batería	36 Voltios 11Ah.
Vida Útil Batería (Ciclos de Carga Completa)	500-800.
Batería Removible	Si.
Tablero de Información	Digital.
Número de Modos de Manejo	3.
Suspensión Delantera	Hidráulica GW en Aluminio.
Suspensión Trasera	No Aplica.
Freno Delantero	Disco Shimano.
Freno Trasero	Disco Shimano.
Llanta Delantera	26" 27,5" y 29".
Llanta Trasera	26" 27,5" y 29".
Rines	Radios.
Marco	Aluminio Marca GW Talla 17 Pulgadas.
Carga Máxima (kg)	110 Kg.
Acelerador	Incluido.
Tipo de Bicicleta	Todo Terreno.
Bicicleta para	Mujer, Hombre.

Fuente: Bicielectron (2014)

Se prestará el servicio de Guianza, la microempresa Green Bike elaboró varias excursiones por el casco urbano y rural, definiendo algunos recorridos para los gustos variados que tienen los turistas que llegan a la ciudad de Otavalo, la empresa ofrecerá a los usuarios cuatro rutas personalizadas en modo de circuitos.

**5.2.1.1 Excursión N° 1: “El Cóndor sobre laguna Mágica” - Full Day –  
Turismo de naturaleza.**

Salidas: de miércoles a domingo a las 9h00.

Duración: La excursión tiene 7 horas de duración en donde se realizará 1 hora 40 minutos de cicloturismo.

Figura 22

Recorrido "El Cóndor sobre laguna Mágica"



Figura 23

*Itinerario "El Cóndor sobre laguna Mágica"*

Hora	Lugar	Actividad	Observación
8h40	Oficina Green Bike	Presentación y bienvenida, prueba de equipos.	
9h15	Cascada de Peguche	Cicloturismo, caminata, fotografía y Box lunch.	Box lunch nutritivo consta de Jugo natural, sándwich mixto, barra de granola y fruta.
10h45	Parque Cóndor	Cicloturismo, caminata, charla, aviturismo	Participación en la exhibición de vuelo con aves rapaces.
12h30	Lago San Pablo	Cicloturismo	
13h00	Restaurant Brisas del Lago	Almuerzo y descanso	Almuerzo tradicional que consta de tortillas de papa, carne de cerdo, tajadas de maduro, choclo, mote, tostado, ensalada y aguacate. Acompañado de jugo natural
14h30	Cochapungo Huaycopungo	Cicloturismo, paseo en balsa de totora	
15h25	Oficina Green Bike	Cicloturismo, entrega de equipos y despedida	

Incluido:

- Guía Nativo español / inglés
- Bicicleta eléctrica Ben, casco de ciclismo y GPS
- Hidratación
- Box Lunch
- Almuerzo
- Entradas
- Asistencia mecánica en caso de averías y cambio de equipo

No incluido:

- Ropa de ciclismo
- Propinas (opcional)
- Alimentación extra
- Actividades no especificadas

Tenga en cuenta:

- Para participar en esta excursión, debe estar en Otavalo por lo menos un día antes de la salida para que se acostumbre gradualmente a la altura del recorrido.
- Este recorrido se abre con un mínimo de tres personas.
- El conocimiento acerca del manejo de la bicicleta es necesario para la actividad.
- Las reservaciones se reciben con hasta 24 horas de anticipación y puede hacerse bajo llamada, web o directa, cancelando el 50% en la reserva y el restante el día de la excursión, se recibe pago en efectivo, tarjetas MasterCard y Visa.
- Llegar 20 minutos antes de la salida para prueba de equipos.

Políticas de Cancelación:

- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, no comunica sobre su inasistencia a esta actividad con 24 horas de anticipación, no existirá devolución de dinero.
- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica sobre su inasistencia a la actividad con 24 horas de anticipación, se le devuelve el 94% de la reserva, el 6% será para gastos administrativos.
- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica una vez iniciada la actividad, no existirá devolución de dinero.

## Cotización del recorrido

La cotización de la excursión n°1 se realizó tomando en cuenta un mínimo de 3 pax y un máximo de 8 pax, en donde se detalla las actividades y los establecimientos turísticos a quienes la empresa cancelará un valor por conceptos varios (alimentación, entrada o paseo).

Tabla 8

Cotización "El Cóndor sobre laguna Mágica"

Concepto	Detalle	Costo Individual	Costo Colectivo	Costos – Pax				
				3	4	5	6	7
Guía	Local		\$40,00	\$13,33	\$10,00	\$8,00	\$6,67	\$5,71
Transporte	Alquiler Bicicleta Eléctrica	\$10		\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00
Alimentación	Box Lunch	\$2,50		\$2,50	\$2,50	\$2,50	\$2,50	\$2,50
	Almuerzo	\$4,00		\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00
Entradas	Parque Cóndor. Paseo en Balsa	\$13,00		\$13,00	\$13,00	\$13,00	\$13,00	\$13,00
Subtotal				\$42,83	\$39,50	\$37,50	\$36,17	\$35,21
Utilidad	20%			\$8,57	\$7,90	\$7,50	\$7,23	\$7,04
Costos no programados	5%			\$2,14	\$1,98	\$1,88	\$1,81	\$1,76
Total + Utilidad x Pax Extranjeros				\$53,54	\$49,38	\$46,88	\$45,21	\$44,01
Total + Utilidad + 12% IVA x Pax				\$59,96	\$55,30	\$52,50	\$50,63	\$49,29

Nota: Según Art. 31. "Los servicios de turismo receptivo facturados al exterior se encuentran gravados con tarifa cero por ciento del impuesto al valor agregado de conformidad con la Ley de Régimen Tributario Interno"

## Redacción del guion

### Cascada de Peguche

Buenos días, mi nombre es Israel Tomaico, soy representante de la empresa Green Bike y en esta ocasión me siento afortunado por ser su Guía, en este momento nos encontramos a 2.650 msnm, en uno de los principales atractivos naturales de la provincia de Imbabura conocida como la “Cascada de Peguche”.

Encontrándonos actualmente en la comunidad Faccha Llacta y como se puede apreciar esta zona, cuenta con todas las características para ser nombrado como “Bosque Protector”. La temperatura común en esta región es de 12° y con una distancia existente hacia la ciudad de Otavalo es de 3.3 kilómetros. La caída de agua que tiene el atractivo es de 20 metros y 6 metros de ancho.

La cascada es considerada como un sitio de ceremonias sagrado para la realización de rituales o baños de purificación, esto se realiza con el objetivo de dar inicio a ceremonias importantes para la cosmovisión andina como son: Las fiestas del Paukaraimy o fiesta de florecimiento en el mes de marzo y el Inti-raymi que es la fiesta al sol en agradecimiento a las cosechas, se realiza en el mes de junio.

Esta declaro como “Bosque Protector” y dentro de su vegetación más representativa podemos observar especies como: Eucalipto, sauco, mora, cholan entre otros. La fauna se encuentra representada por especies como los quilicos, quindes, gorriones y hasta culebras de pequeño tamaño.

Las actividades que podemos realizar al estar en este lugar son: camping, fotografía, caminata, ciclismo e incluso natación en las piscinas que se encuentran en la zona.

## Parque Cóndor

En este momento nos encontramos en el “Parque Cóndor” que se encuentra en Curiloma, a una altura sobre el nivel del mar de 2812 metros con una temperatura de aproximadamente 10° C y es considerado un punto estratégico para una observación panorámica de la ciudad de Otavalo y cómo podemos observar: tenemos a “El Lechero”, “Lago San Pablo”; también miramos las elevaciones como el “Taita Imbabura”, Cuicocha, “Mama Cotacachi” y la extensión de su pueblo.

Este lugar cuenta con una extensión de 12 hectáreas y tiene como objetivo proteger, rescatar y de ser posible rehabilitar las especies de aves rapaces y carroñeras para su reintroducción, muchas de las especies que tiene el parque se encontraban en cautiverio ilegal y en algunos casos fueron maltratados, ninguna ave ha sido tomada a la fuerza, llegan por donación o por el ministerio del ambiente.

Las actividades que se realizan en este lugar son las siguientes:

- Educación ambiental dirigida a niños para que logren entender el papel que tiene las aves en el medio en el que vivimos.
- Las aves rapaces entrenadas, realizan exhibiciones de vuelo.
- Se utiliza estas aves como instrumento de concientización, porque de esta forma se puede mostrar los daños causados por el cautiverio u otros factores.

## San Pablo

Dentro de algunas parroquias como es el caso de Gonzales Suárez, San Rafael, Eugenio Espejo y a 5 minutos de Otavalo se encuentra uno de los lagos más grandes a nivel nacional y el más extenso a nivel provincial, con una temperatura de 12°, un área de aproximadamente 7 km<sup>2</sup> y una profundidad que llega a los 48 metros. El lago además se ubica a 2660 m.s.n.m y en sus cercanías se puede apreciar el Volcán Imbabura.

En esta zona están situadas comunidades indígenas, que en muchos de los casos salen a pescar en sus canoas a base de totora en horas de la mañana y es posible observar gran variedad de avifauna. No obstante, al transcurrir el día se puede apreciar también veleros que transitan por el Lago.

Existe la posibilidad de realizar variedad de actividades dentro y fuera del Lago como: fotografía, recorridos en lanchas por la comunidad de Araque, velerismo, investigación, caminatas, degustación de platos típicos por la zona restaurantera del sector, turismo místico y ciclismo gracias a la vía que rodea el lago que se encuentra asfaltada.

En sus orillas cuenta con servicios de hospedaje que son reconocidos por su calidad ofertada, dentro de los más representativos podemos encontrar “Cabañas del lago” y “Puerto lago” o actividades o actividades recreativas como paseo en balsa de totora.

#### **5.2.1.2 Excursión N° 2 “Navegando por el Árbol Legendario”**

City by Night – Turismo de aventura

Salidas: de jueves a sábado a las 18h00

Duración: La excursión tiene 3 horas de duración en donde se realizará 1 hora 25 minutos de cicloturismo.

Figura 24

Excursión "Navegando por el Árbol Legendario"



Figura 25

Itinerario "Navegando por el Árbol Legendario"

Hora	Lugar	Actividad	Observación
Inicio			
17h40	Oficina Green Bike	Presentación y bienvenida, Prueba de equipos.	
18h00	Mirador natural El Lechero	Cicloturismo, Observación del atardecer, charla y fotografía.	
18h50	Cochapungo Huaycopungo	Cicloturismo, charla, paseo en balsa de totora con música en vivo y canelazo.	El canela tiene: agua con canela, azúcar y aguardiente.
20h00	Oficina Green Bike	Cicloturismo nocturno por la ciudad, despedida y agradecimiento.	

Incluido:

- Guía Nativo español / inglés.
- Bicicleta eléctrica Bem, casco de ciclismo y GPS.
- Carro escoba
- Hidratación
- Entrada
- Asistencia mecánica en caso de averías y cambio de equipo

No incluido:

- Ropa de ciclismo
- Propinas (opcional)
- Alimentación
- Bebidas alcohólicas extras
- Hospedaje
- Actividades no especificadas

Tenga en cuenta:

- Para participar en esta excursión, debe estar en Otavalo por lo menos un día antes de la salida para que se acostumbre gradualmente a la altura del recorrido.
- Este recorrido se abre con un mínimo de tres personas.
- Los participantes deben saber manejar bicicleta y mantener su equilibrio.
- Las reservaciones se reciben con hasta 24 horas de anticipación y puede hacerse bajo llamada, web o directa, por lo que se debe hacer el pago del 50% en la reserva y el restante el día de la excursión, se recibe pago en efectivo, tarjetas MasterCard y Visa.
- Se debe llegar 20 min antes de la salida para probar los equipos y hacer las respectivas pruebas de los mismos.
- Se debe llevar ropa abrigada.

Políticas de Cancelación:

- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, no comunica sobre su inasistencia a esta actividad con 24 horas de anticipación, no existirá devolución de dinero.
- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica sobre su inasistencia a la actividad con 24 horas de anticipación, se le devuelve el 94% de la reserva, el 6% será para gastos administrativos.

- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica una vez iniciada la actividad, no existirá devolución de dinero.

#### Cotización del recorrido

La cotización de la excursión n°2 se realizó tomando en cuenta un mínimo de 8 pax y un máximo de 13 pax, en donde se detalla las actividades y los establecimientos turísticos a quienes la empresa cancelará un valor por conceptos varios (alimentación, entrada o paseo).

**Tabla 9**

*Cotización "Navegando por el Árbol Legendario"*

Concepto	Detalle	Costo Individual	Costo Colectivo	Costos – Pax					
				8	9	10	11	12	13
Guías	Nativos		\$40,00	\$5,00	\$4,44	\$4,00	\$3,64	\$3,33	\$3,08
Transporte	Alquiler Bicicleta Eléctrica	\$10		\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00
	Vehículo de Apoyo		\$35,00	\$4,38	\$3,89	\$3,50	\$3,18	\$2,92	\$2,69
Entradas	Paseo en Balsa	\$9,00		\$9,00	\$9,00	\$9,00	\$9,00	\$9,00	\$9,00
Subtotal				\$22,38	\$21,33	\$20,50	\$19,82	\$19,25	\$18,77
Utilidad	20%			\$4,48	\$4,27	\$4,10	\$3,96	\$3,85	\$3,75
Costos no programados	5%			\$1,12	\$1,07	\$1,03	\$0,99	\$0,96	\$0,94
Total + Utilidad x Pax				\$27,98	\$26,67	\$25,63	\$24,77	\$24,07	\$23,46
Total + Utilidad+12% IVA				\$31,33	\$29,87	\$28,70	\$27,74	\$26,95	\$26,27

Nota: Según Art. 31. "Los servicios de turismo receptivo facturados al exterior se encuentran gravados con tarifa cero por ciento del impuesto al valor agregado de conformidad con la Ley de Régimen Tributario Interno"

## Redacción del guion

### El Lechero

Buenos días mi nombre es Luisa Acuña y soy representante de la empresa Green Bike y en me siento feliz de ser su guía en esta ocasión, como pueden observar nos encontramos en el mirador “El Lechero”, aquí existen varios relatos y creencias, en este instante estamos a 2847 m.s.n.m. con un clima que oscila por los 12° C, “El Lechero” forma parte de la parroquia de Eugenio Espejo, es considerado un árbol sagrado milenario, desde este punto se puede observar varios atractivos naturales como: La laguna de San Pablo, El Cotacachi, El Imbabura entre otros.

Es considerado sagrado debido a que en este lugar se observa que la cultura indígena realiza rituales basados en la purificación, desde hace ya muchos años.

Según las creencias religiosas, el proteger este árbol significa creer en el poder del Rey Loma. Se le implora en búsqueda de lluvia para la siembra cuando existen periodos largos de sequía, las ofrendas que son dejadas cerca del árbol por lo general son productos de la zona y la ofrenda cambiara según la ocasión, por ejemplo, los alimentos por sequía son muy diferentes que los productos por aniversarios o fallecimientos.

### San Pablo

Nos encontramos en la laguna de San Pablo que abarca algunas parroquias como es el caso de Gonzales Suárez, San Rafael, Eugenio Espejo y está a 5 minutos de Otavalo en automóvil. Está considerado una de las más grandes lagunas a nivel nacional y el más extenso a nivel provincial, con una temperatura de 12°, un área de aproximadamente 7 km<sup>2</sup> y una profundidad que llega a los 48 metros. El lago además se ubica a 2660 m.s.n.m y en sus cercanías se puede apreciar el Volcán Imbabura.

En esta zona se sitúan comunidades indígenas, que en muchos de los casos salen a pescar en sus canoas a base de totora en horas de la mañana y es posible observar gran variedad de avifauna. No obstante, al transcurrir el día se puede apreciar también veleros que transitan por el Lago.

Existe la posibilidad de realizar variedad de actividades dentro y fuera del Lago como: fotografía, recorridos en lanchas por la comunidad de Araque, velerismo, investigación, caminatas, degustación de platos típicos por la zona restaurantera del sector, turismo místico y ciclismo gracias a la vía que rodea el lago que se encuentra asfaltada.

En sus orillas cuenta con servicios de hospedaje que son reconocidos por su calidad ofertada, dentro de los más representativos podemos encontrar “Cabañas del lago” y “Puerto lago” o actividades o actividades recreativas como paseo en balsa de totora.

#### **5.2.1.3 Excursión N° 3 “Conociendo el corazón de Otavalo”**

Salidas: de martes a sábado a las 9h00

Duración: La excursión tiene 7 horas de duración en donde se realizará 1 hora 30 minutos de cicloturismo.

Figura 26

Recorrido "Conociendo el corazón de Otavalo"



Figura 27

Itinerario "Conociendo el corazón de Otavalo"

Hora Inicio	Lugar	Actividad	Observación
8h45	Oficina Green Bike	Presentación y bienvenida, Prueba de equipos, charla sobre la Plaza de Ponchos.	
09h20	Kinti Wasi	Cicloturismo, charla, box lunch, fotografías panorámicas.	
10h25	Parque Simón Bolívar	Cicloturismo, charla, fotografía y observación.	
12h00	El Santuario de San Agustín	Fotografía y breve reseña	
12h30	Tambo Inti Hostería	Cicloturismo, Recreación y almuerzo.	
14h30	Museo Viviente Otavalango	Cicloturismo, charla y fotografías	
15h25	Oficina Green Bike	Cicloturismo, entrega de equipos y despedida	

Incluido:

- Guía Nativo español / Ingles.
- Bicicleta eléctrica Bem, casco de ciclismo y GPS.
- Box Lunch
- Hidratación
- Almuerzo
- Entrada
- Asistencia mecánica en caso de averías y cambio de equipo

No incluido:

- Ropa de ciclismo
- Propinas (opcional)
- Bebidas refrescantes extras
- Hospedaje
- Actividades no especificada

Tenga en cuenta:

- Para participar en esta excursión, debe estar en Otavalo por lo menos un día antes de la salida para que se acostumbre gradualmente a la altura del recorrido.
- Este recorrido se abre con un mínimo de tres personas.
- Los participantes deben saber manejar bicicleta y mantener su equilibrio.
- Las reservaciones se reciben con hasta 24 horas de anticipación y puede hacerse bajo llamada, web o directa, por lo que se debe hacer el pago del 50% en la reserva y el restante el día de la excursión, se recibe pago en efectivo, tarjetas MasterCard y Visa.
- Se debe llegar 20 min antes de la salida para probar los equipos y hacer las respectivas pruebas de los mismos.

Políticas de Cancelación:

- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, no comunica sobre su inasistencia a esta actividad con 24 horas de anticipación, no existirá devolución de dinero.
- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica sobre su inasistencia a la actividad con 24 horas de anticipación, se le devuelve el 94% de la reserva, el 6% será para gastos administrativos.
- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica una vez iniciada la actividad, no existirá devolución de dinero.

### Cotización del recorrido

La cotización del recorrido n°3 se realizó tomando en cuenta un mínimo de 3 pax y un máximo de 7 pax, en donde se detalla las actividades y los establecimientos turísticos a quienes la empresa cancelará un valor por conceptos varios (alimentación, entrada o paseo).

Tabla 10

Cotización "Conociendo el corazón de Otavalo"

Concepto	Detalle	Costo Individual	Costo Colectivo	Costos – Pax				
				3	4	5	6	7
Guía	Nativo		\$40,00	\$13,33	\$10,00	\$8,00	\$6,67	\$5,71
Transporte	Alquiler	\$10		\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00
	Bicicleta							
	Eléctrica							
Alimentación	Box Lunch	\$2,50		\$2,50	\$2,50	\$2,50	\$2,50	\$2,50
	Almuerzo	\$4,00		\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00
Entradas	Museo	\$5,00		\$5,00	\$5,00	\$5,00	\$5,00	\$5,00
	Viviente							
	Otavalango							
Subtotal				\$29,83	\$26,50	\$24,50	\$23,17	\$22,21
Utilidad	20%			\$5,97	\$5,30	\$4,90	\$4,63	\$4,44
Costos no programados	5%			\$1,49	\$1,33	\$1,23	\$1,16	\$1,11
Total +				\$37,29	\$33,13	\$30,63	\$28,96	\$27,76
Utilidad x Pax								
Total +								
Utilidad+12%				\$41,76	\$37,10	\$34,30	\$32,43	\$31,09
IVA x Pax								

Nota: Según Art. 31. "Los servicios de turismo receptivo facturados al exterior se encuentran gravados con tarifa cero por ciento del impuesto al valor agregado de conformidad con la Ley de Régimen Tributario Interno"

## Redacción del guion

### Plaza de Ponchos

Buenos días mi nombre es Israel Tomaico y soy representante de la empresa Green Bike y en esta ocasión me siento feliz de ser su guía, en este momento nos encontramos por la parte centro de la ciudad de Otavalo, cuenta con altura de 2547 m.s.n.m. y de clima cálido- templado. La plaza de ponchos se estima que fue creada en los años de 1929, es importante para el desarrollo de turismo que cuenta la ciudad de Otavalo, es uno de los lugares que más genera tasas de empleo para el sector turístico en la actualidad. Este lugar lleno de cultura y comercio se encuentra asociado con la historia de Otavalo cuando empezó a formarse como villa.

En este lugar se puede observar a turistas nacionales y extranjeros realizar actividades de turismo cultural, fotografía y turismo de compras. En este lugar podemos encontrar variedad de artículos artesanales e instrumentos andinos como sombreros, ponchos, alpargatas, anacos, fachalinas, las zampoñas, el rondador y otros artículos, que son ofertados por comerciantes que día a día llegan a vender sus productos.

### Museo viviente Otavalango

Nos encontramos en el barrio "San Juan" en la Antigua Fábrica "San Pedro" que es donde se encuentra este museo con gran oferta cultural para nosotros como turistas, está a una altura de 2500 m.s.n.m. Tiene como objetivos la preservación y potencialización, mediante la investigación o desarrollo turístico de la riqueza patrimonial de la cultura que tiene la ciudad de Otavalo y en especial el pueblo Kichwa.

Demostración de la fabricación de tejidos a mano, enseñanza del idioma autóctono del pueblo kichwa, la pamba mesa, eventos sociales y representaciones culturales forman parte de la oferta de productos y servicios del museo.



Nivel de dificultad: Fácil que se complementa con el pedaleo asistido de las bicicletas

Nivel físico: Ideal para personas con condición física general.

Nivel técnico: Equilibrio necesario

**Figura 29**

*Itinerario “Al ritmo de Peguche”*

Hora Inicio	Lugar	Actividad	Observación
8h45	Oficina Green Bike	Presentación y bienvenida, Prueba de equipos, charla sobre la Plaza de Ponchos.	
09h05	Parque Rumiñahui	Cicloturismo, charla y Fotografías	
09h25	Taller artesanal Peguche Wasi	Cicloturismo, demostración de las artesanías	
10h45	“Obraje”	Cicloturismo, pesca deportiva, almuerzo	
12h30	Cascada de Peguche	Cicloturismo, charla, caminata y fotografías.	
13h45	Parque Cóndor	Cicloturismo, aviturismo, charla y participación en la exhibición de vuelo de aves rapaces.	
15h25	Oficina Green Bike	Cicloturismo	
15h50	Oficina Green Bike	Cicloturismo, entrega de equipos y despedida	

Incluido:

- Guía Nativo español / Ingles.
- Bicicleta eléctrica Bem, casco de ciclismo y GPS.
- Box Lunch
- Hidratación
- Almuerzo
- Entrada

- Asistencia mecánica en caso de averías y cambio de equipo

No incluido:

- Ropa de ciclismo
- Propinas (opcional)
- Bebidas refrescantes extras
- Hospedaje
- Actividades no especificadas

Tenga en cuenta:

- Para participar en esta excursión, debe estar en Otavalo por lo menos un día antes de la salida para que se acostumbre gradualmente a la altura del recorrido.
- Este recorrido se abre con un mínimo de tres personas.
- Los participantes deben saber manejar bicicleta y mantener su equilibrio.
- Las reservaciones se reciben con hasta 24 horas de anticipación y puede hacerse bajo llamada, web o directa, por lo que se debe hacer el pago del 50% en la reserva y el restante el día de la excursión, se recibe pago en efectivo, tarjetas MasterCard y Visa.
- Se debe llegar 20 min antes de la salida para probar los equipos y hacer las respectivas pruebas de los mismos.

Políticas de Cancelación

- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, no comunica sobre su inasistencia a esta actividad con 24 horas de anticipación, no existirá devolución de dinero.

- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica sobre su inasistencia a la actividad con 24 horas de anticipación, se le devuelve el 94% de la reserva, el 6% será para gastos administrativos.
- Si el cliente que canceló el costo de la reserva del recorrido o su totalidad, comunica una vez iniciada la actividad, no existirá devolución de dinero.

#### Cotización del recorrido

La cotización de la excursión n°4 se realizó tomando en cuenta un mínimo de 3 pax y un máximo de 7 pax, en donde se detalla las actividades y los establecimientos turísticos a quienes la empresa cancelará un valor por conceptos varios (alimentación, entrada o paseo).

Tabla 11

Cotización "Al ritmo de Peguche"

Concepto	Detalle	Costo Individual	Costo Colectivo	Costos – Pax				
				3	4	5	6	7
Guía	Nativo		\$40,00	\$13,33	\$10,00	\$8,00	\$6,67	\$5,71
Transporte	Alquiler Bicicleta Eléctrica	\$10		\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00
Alimentación	Box Lunch	\$2,50		\$2,50	\$2,50	\$2,50	\$2,50	\$2,50
	Almuerzo	\$4,00		\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00
Entradas	Parque	\$5,00		\$5,00	\$5,00	\$5,00	\$5,00	\$5,00
	Cóndor							
Subtotal				\$29,83	\$26,50	\$24,50	\$23,17	\$22,21
Utilidad	20%			\$5,97	\$5,30	\$4,90	\$4,63	\$4,44
Costos no programados	5%			\$1,49	\$1,33	\$1,23	\$1,16	\$1,11
Total + Utilidad x Pax				\$37,29	\$33,13	\$30,63	\$28,96	\$27,76
Total + Utilidad+12%				\$41,76	\$37,10	\$34,30	\$32,43	\$31,09
IVA x Pax								

Nota: Según Art. 31. "Los servicios de turismo receptivo facturados al exterior se encuentran gravados con tarifa cero por ciento del impuesto al valor agregado de conformidad con la Ley de Régimen Tributario Interno"

Redacción del guion

Cascada de Peguche

Buenos días mi nombre es Israel Tomaico, representante de la empresa Green Bike y en esta ocasión me siento afortunado por ser su Guía, en este momento nos encontramos en uno de los principales atractivos naturales para la provincia de Imbabura.

Este sitio turístico se encuentra dentro de la comunidad Faccha Llacta y como se puede apreciar cuenta con todas las características para ser nombrado como “Bosque Protector”. La cascada de Peguche está a una altura aproximada de 1.820 metros sobre el nivel del mar, la temperatura por lo general es de 12° y con una distancia existente hacia la ciudad de Otavalo es de 3.3 kilómetros. La caída de agua que tiene el atractivo es de 20 metros y 6 metros de ancho.

La cascada es considerada como un sitio de ceremonias sagrado para la realización de rituales o baños de purificación, esto se realiza con el objetivo de dar inicio a ceremonias importantes para la cosmovisión andina como son: Las fiestas del Paukaraimy o fiesta de florecimiento en el mes de marzo y el Inti-raymi que es la fiesta al sol en agradecimiento a las cosechas, se realiza en el mes de junio.

Esta declaro como “Bosque Protector” y dentro de su vegetación más representativa podemos observar especies como: Eucalipto, sauco, mora, cholán entre otros. La fauna se encuentra representada por especies como los quílicos, quindes, gorriones y hasta culebras de pequeño tamaño.

Las actividades que podemos realizar al estar en este lugar son: camping, fotografía, caminata, ciclismo e incluso natación en las piscinas que se encuentran en la zona.

## Parque Cóndor

En este momento nos encontramos en el “Parque Cóndor” que se encuentra en Curiloma, a una altura sobre el nivel del mar de 2812 metros con una temperatura de aproximadamente 10° C y es considerado un punto estratégico para una observación panorámica de la ciudad de Otavalo y cómo podemos observar: tenemos a “El Lechero”, “Lago San Pablo”; también miramos las elevaciones como el “Taita Imbabura”, Cuicocha, “Mama Cotacachi” y la extensión de su pueblo.

Este lugar cuenta con una extensión de 12 hectáreas y tiene como objetivo proteger, rescatar y de ser posible rehabilitar las especies de aves rapaces y carroñeras para su reintroducción, muchas de las especies que tiene el parque se encontraban en cautiverio ilegal y en algunos casos fueron maltratados, ninguna ave ha sido tomada a la fuerza, llegan por donación o por el ministerio del ambiente.

Las actividades que se realizan en este lugar son las siguientes:

- Educación ambiental dirigida a niños para que logren entender el papel que tiene las aves en el medio en el que vivimos.
- Las aves rapaces entrenadas, realizan exhibiciones de vuelo.
- Se utiliza estas aves como instrumento de concientización, porque de esta forma se puede mostrar los daños causados por el cautiverio u otros factores.

### **5.2.1.5 Precio para alquiler de bicicletas de manera individual**

Para los usuarios que deseen alquilar las bicicletas por su propia cuenta, sin la compañía de un guía ni adquisición de una excursión, deberán contar con tarjeta de crédito y estar sujetos a todas las cláusulas propuestas en las políticas de la empresa. El uso del equipo será por 4 horas tomando en cuenta el uso máximo de la batería. Los valores de alquiler son los siguientes:

**Tabla 12***Valor del Alquiler de Bicicletas Eléctricas*

Tiempo	Valor
1 Hora	\$3,00
2 Horas	\$5,00
3 Horas	\$7,00
4 Horas	\$8,00

**5.2.2 Descripción del proceso productivo o prestación del servicio**

- a) El proceso de prestación del servicio de alquiler de bicicletas eléctricas comienza cuando el turista siente el deseo de demandar los equipos de la microempresa con horarios de atención establecidos:
- De martes a jueves de 8h30 a 13h00 y de 14h00 a 17h00
  - De viernes a domingo de 8h30 a 13h00 y de 15h00 a 19h00.
- b) Para acceder al equipo, el usuario puede realizar una reserva telefónica, reservar mediante la web o reserva directa, esta última modalidad no asegura la disponibilidad de equipos.
- c) Si los usuarios desean adquirir el servicio de Guianza en los paquetes ofertados ya establecidos, se debe hacer la reservación con 24 horas de anticipación.
- d) Para lo cual se redactarán contratos temporales con cierto plazo de alquiler de las bicicletas en donde se estipulará: los requisitos para la renta, condiciones de alquiler, depósito de fianza, utilización de las bicicletas, tarifas de alquiler y devolución del equipo. También el conocimiento y uso de los equipos, accesorios de seguridad y la normativa de tránsito.
- e) Al finalizar el contrato y trámites de pago se procede a la asignación de equipo y prueba de manejo, una vez que se compruebe que el cliente puede usar el equipo, se entrega la bicicleta al usuario.

- f) Finalmente, los equipos deben ser devueltos y revisados en la oficina de la empresa, mismo punto de salida de equipos y la conclusión del contrato.

### 5.3 Ingeniería del Proyecto

#### 5.3.1 Distribución de la Planta

La planta cuenta con 66 metros cuadrados en un local comercial ubicado en las calles: Antonio José de Sucre y Salinas, tiene medidas de 6 metros de ancho por 11 metros de largo. Espacio en donde se ubicará el taller mecánico que cuenta con un espacio de 10.5 m<sup>2</sup>. El área de counter tiene una sala de espera, batería sanitaria y bodega de 48 m<sup>2</sup>. La oficina de administración cuenta con 7.5 m<sup>2</sup>, espacio equipado con todo lo necesario para brindar el servicio y entrega de equipos en óptimas condiciones al cliente.

#### 5.3.2 Diseño Planimétrico de la Planta

Figura 30

*Parqueadero de Bicicletas Tipo Sombrilla*



Figura 31

Plano 2d Base Oficina Green Bike

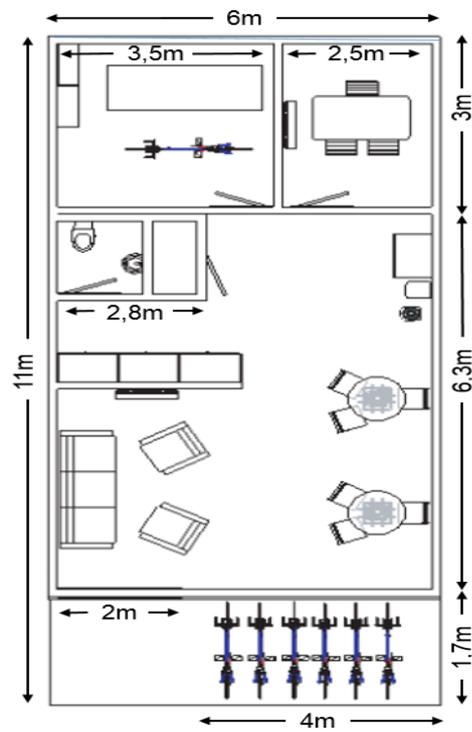
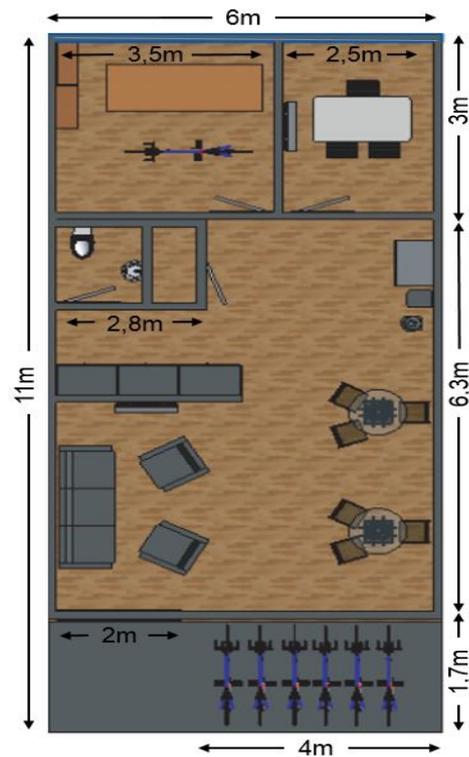


Figura 32

Plano 3d Base Oficina Green Bike

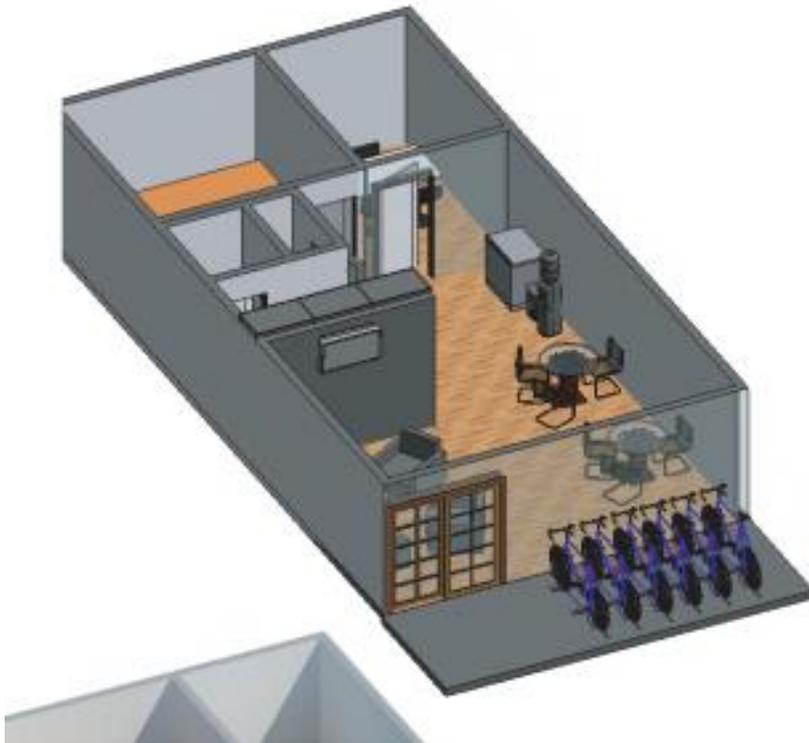


**Figura 33**

*Plano 3d Vista Detalle de Fachada de Oficina Green Bike*

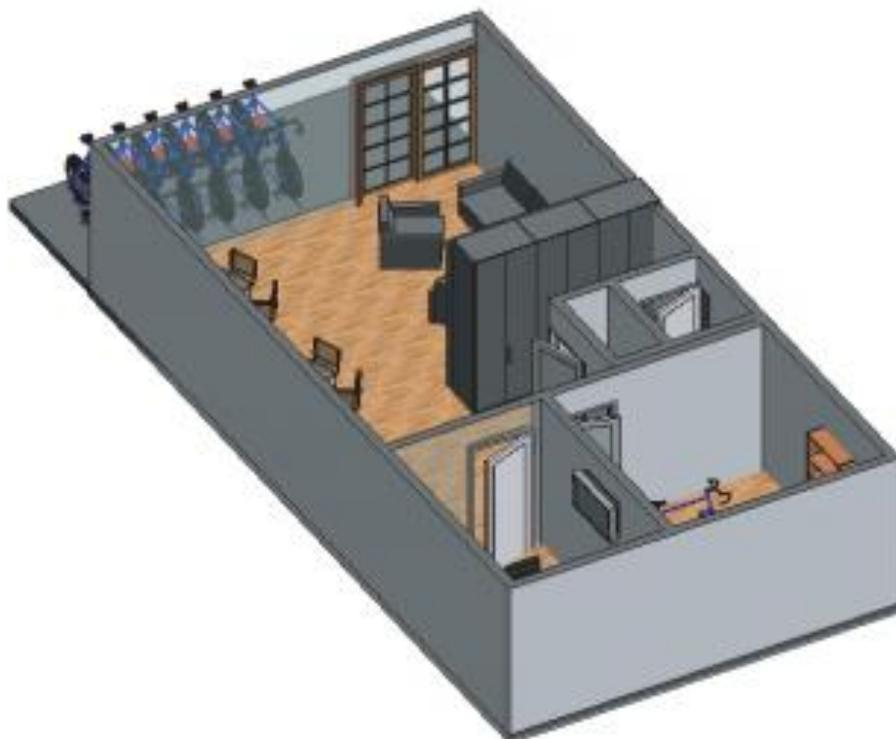
**Figura 34**

*Plano 3d Vista en Perspectiva Isométrica de Oficina Green Bike*



**Figura 35**

*Plano 3d Vista Auxiliar de Oficina Green Bike*



### **5.3.3 Requerimientos por Áreas**

La empresa estará dividida en 3 áreas fundamentales para entregar el servicio de renta y los equipos en óptimas condiciones a los usuarios. A continuación, se detalla cada área con sus requerimientos respectivos.

#### **5.3.3.1 Gerencia General**

El área de administración requiere los siguientes muebles y enseres para desempeñar sus funciones.

**Tabla 13***Gerencia Muebles y Enseres*

Cantidad	Detalle
1	Escritorio
1	Silla Ejecutiva ergonómica
2	Sillas unipersonales
1	Archivador
1	Teléfono
1	Computadoras HP core i5

**5.3.3.2 Ventas**

El área de atención al cliente, requiere los siguientes muebles y enseres necesarios en las áreas comunes para uso de usuarios en la microempresa.

**Tabla 14***Atención al Cliente Muebles y Enseres*

Cantidad	Detalle
1	Escritorio
1	Silla ejecutiva ergonómica
2	Sillas unipersonales
1	Teléfono
2	Computadoras HP core i5
1	Impresora
1	Repisa
1	Vitrina exhibidora
1	Locker de Madera 4x5 Puestos
1	Sala de Espera
1	Nevera "Mabe" Mini Bar
1	Datafono (pos inalámbrico)
1	tv 40" Samsung

### 5.3.3.3 Mantenimiento

El área de mantenimiento de la empresa es la que más inversión requiere, debido a que en este se toma en cuenta la adquisición de equipos y herramientas indispensables para desarrollar la renta y mantenimiento de bicicletas, se determina que el área requiere lo siguiente para el desempeño de sus funciones.

**Tabla 15**

*Área de Mantenimiento Equipos y Herramientas*

Cantidad	Detalle
15	Casco Ciclismo "GIRO"
2	Sillas para Niños
3	Parqueadero de Bicicleta
1	Jeep liberty
15	Bicicletas Eléctricas
2	Repisas
1	Compresor
1	Llaves Allen
1	Llaves Torx.
1	Tronchacadenas.
1	Medidor de Cadena.
1	Llave de Casette y Extractor.
1	Llave de Pedalier y Extractor
1	Multiherramienta
1	Kit de Herramientas
15	GPS (Garmin edge Explore)
1	Taladro
1	Escritorio
1	Silla Ejecutiva Ergonómica
2	Sillas Unipersonales
1	Computadoras HP core i5
2	Cámaras Go Pro

## **5.4 Inversiones y Capital de Trabajo**

### **5.4.1 *Obra Civil Necesaria***

La microempresa no requiere obra civil alguna, debido a que el espacio a usarse ya se encuentra construido; sin embargo, es necesario readecuar el lugar para hacer las divisiones necesarias de acuerdo al diseño planimétrico, además se plantea el diseño y construcción de los parqueaderos de bicicleta en puntos estratégicos de la ciudad (Ver Anexo 30).

Para la implementación de parqueaderos se toma en cuenta lugares donde el turista debe hacer recorridos a pie, por lo que es necesario dejar la bicicleta en un lugar seguro. Determinando estratégicamente los siguientes lugares:

- Bosque protector cascada de Peguche
- Parque Cóndor
- Museo Viviente Otavalango

### **5.4.2 *Maquinaria y Equipos***

La microempresa no requiere la adquisición de ningún tipo de maquinaria; no obstante, se toma en cuenta la compra de equipos deportivos para la prestación del servicio de renta, los cuales se detallan a continuación.

**Tabla 16***Equipos Deportivos*

Cantidad	Detalle
15	Casco Ciclismo "Giro"
3	Parqueadero de Bicicleta
15	GPS (Garmin edge)
2	Cámaras Go Pro
1	Nevera "Mabe" Mini Bar
1	Datáfono (pos inalámbrico)
1	Tv 40" "Samsung"
1	Herramienta
2	Teléfonos

#### **5.4.3 Capital de Trabajo**

En el capital de trabajo estipula el pago para los primeros 12 meses de funcionamiento en donde se detalla: los salarios y décimos de los 3 trabajadores, pago del arriendo, servicios básicos, compra de bebidas hidratantes, compra de engrasador, desengrasador y lubricante, pago de publicidad y permisos de funcionamiento para el primer año de funcionamiento.

**Tabla 17**  
*Capital de Trabajo*

Detalle	Costo Unitario	Total
Salario gerente	\$ 500,00	\$ 3.000,00
Aporte patronal 12.15%	\$ 60,75	\$ 364,50
Vacaciones	\$ 125,00	\$ 125,00
Decimos administrador	\$ 450,00	\$ 450,00
Salario Mecánico	\$ 400,00	\$ 2.400,00
Aporte patronal 12.15%	\$ 48,60	\$ 291,60
Vacaciones	\$ 100,00	\$ 100,00
Decimos mecánico	\$ 400,00	\$ 400,00
Salario Counter	\$ 400,00	\$ 2.400,00
Aporte patronal 12.15%	\$ 48,60	\$ 291,60
Vacaciones	\$ 100,00	\$ 100,00
decimos counter	\$ 400,00	\$ 400,00
servicios básicos (Agua)	\$ 15,00	\$ 90,00
servicios básicos (Luz)	\$ 40,00	\$ 240,00
Internet y teléfono	\$ 60,00	\$ 720,00
Renta Local	\$ 400,00	\$ 2.400,00
Lubricante de cadena	\$ 15,00	\$ 90,00
Engrasante	\$ 10,00	\$ 60,00
Desengrasante	\$ 8,00	\$ 48,00
Aguas	\$ 15,75	\$ 94,50
Permisos de Funcionamiento		\$ 586,00
Publicidad	\$ 150,00	\$ 1.800,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 16.451,20</b>

#### 5.4.4 Total de Inversión

La empresa requiere de una inversión total de: \$65.723,00 para comenzar a brindar el servicio de la renta de bicicletas eléctricas.

**Tabla 18**

*Inversión Total Green Bike*

Capital de Trabajo	\$ 16.451,20
Remodelación	\$ 1.520,00
Mobiliario	\$ 1.857,00
Equipos	\$ 5.455,00
Elementos de Transporte	\$ 26.500,00
Equipos de cómputo	\$ 2.700,00
<b>Total</b>	<b>\$ 54.482,5</b>

#### 5.4.5 Plan de Financiación

La empresa requiere el monto de \$30.000 como parte del capital financiado, el restante del capital es de \$24.482,50 y la contribución de los socios será en partes iguales. Aportando cada uno el monto de \$12.241,25.

Se considera el préstamo con la Corporación Financiera Nacional a un plazo de 60 meses, con una tasa de interés anual de 10,90% comprendido dentro del segmento: crédito productivo para PYMES, cálculo de donde se obtiene un pago mensual de \$650,78.

#### 5.4.6 Tabla de amortización

**Tabla 19**

*Amortización*

Plazo	60 meses
Monto	\$ 30.000
Tasa anual	10,90%
Tasa mensual	0,91%
<b>Pago mensual</b>	<b>\$650,78</b>

## **5.5 Estructura organizativa y administrativa**

### **5.5.1 Misión**

Somos una microempresa dedicada al alquiler de bicicletas eléctricas dirigidas a turistas nacionales y extranjeros que gustan del cicloturismo, para promover el desarrollo local de la ciudad de Otavalo, mediante nuevas innovaciones tecnológicas en la movilidad turística y alternativas enfocadas a la sostenibilidad.

### **5.5.2 Visión**

Para el año 2023 nos convertiremos en la empresa líder de ventas en servicios de alquiler de bicicletas eléctricas en Ecuador, contando con el reconocimiento internacional de nuestros clientes y empresas turísticas del sector, gracias a la implementación de modernas alternativas de movilidad en el ámbito del cicloturismo.

### **5.5.3 Políticas**

La empresa elabora sus políticas internas, mismas que permitirán el funcionamiento óptimo de la empresa, que ayudan para tener una buena organización, en donde se establecen acciones de comportamiento del personal y de los usuarios.

#### **5.5.3.1 Políticas para el personal.**

- a) Todos los miembros de microempresa tendrán un comportamiento respetuoso y ético.
- b) Los empleados en estado de ebriedad o bajo sustancias estupefacientes no podrán ingresar a la microempresa.
- c) Se mantendrá orden en el horario de ingreso y salida que se encuentra establecido por la microempresa.
- d) Los casos de corrupción en la empresa deben ser denunciados, caso contrario el empleado será considerado cómplice.
- e) Los miembros de la microempresa deberán llevar de forma correcto y aseado su uniforme

- f) Los empleados asistirán a los cursos de capacitación que la microempresa realice.
- g) Los empleados con mejor desempeño tendrán un respectivo reconocimiento.
- h) Las personas a cargo fomentaran en sus compañeros el espíritu de trabajo.
- i) La discriminación en el ambiente laboral queda totalmente prohibida y será sancionada.
- j) Las visitas personales durante las horas de trabajo no están permitidas por ningún motivo.

### **5.5.3.2 Políticas para los usuarios**

Las políticas dirigidas hacia los usuarios, constan de 11 artículos, mismos que se detallan a continuación:

#### a) Artículo 1- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto definir las condiciones para el alquiler de bicicletas propiedad de Green Bike. Así como la responsabilidad de los clientes en el uso de equipos. Para lo cual se redactará un contrato temporal que contendrá las siguientes cláusulas.

#### b) Artículo 2 – Disposiciones Generales

Las bicicletas y equipos que se alquilan son propiedad exclusiva de la empresa Green Bike, destinadas a usarse en paseos de ocio y recreación.

#### Requisitos de renta

Para realizar el proceso de renta por horas sin la adquisición de una excursión guiada se deberán cubrir los siguientes requisitos y documentos originales.

#### 1. Identificación oficial

El usuario debe presentar su documento de identificación oficial y vigente. Sea cedula de ciudadanía, pasaporte o visa.

## 2. Edad mínima

- Los usuarios que adquieran las bicicletas deben ser mayores de 18 años. En caso de ser menor de edad, entre el rango de 13 a 17 será sujeto a cargo por concepto de conductor menor, por lo que debe contar con el permiso de sus padres firmado.
- En el caso especial de menores entre 2 y 5 años se acoplará la silla especial para niños.
- Todos los usuarios deberán firmar una hoja de descargo.

## 3. Tarjetas de Crédito

Aplica para usuarios que alquilen las bicicletas sin la adquisición de una excursión o acompañamiento de un guía, Los clientes deben presentar una tarjeta de crédito vigente al momento de la apertura del contrato, en el caso de grupos familiares se considerará una sola tarjeta.

- Se aceptan tarjetas de crédito Visa y MasterCard.

### c) Artículo 3 – condiciones de alquiler

El alquiler de bicicletas funciona con el siguiente horario:

- De martes a jueves 8h30 a 13h00 y de 14h00 a 17h00
- De viernes a domingo 8h30 a 13h00 y de 15h00 a 19h00.

En el momento del alquiler se dará a conocer al cliente de este contrato las condiciones generales descritas aquí, en donde constaran los datos de la empresa Green Bike, y los datos del cliente, además de las características y condiciones de la bicicleta a ser entregada, el periodo de tiempo de alquiler, y los términos de responsabilidad, mismo documento que será enviado al correo electrónico indicado por el usuario. Este correo electrónico especifica todos los artículos, sin embargo, se hace la impresión del formulario para que sea firmado por el cliente. A excepción de los clientes que llegan a través de intermediarios como operadoras turísticas.

El cliente titular de la tarjeta presentada en resumen es la persona responsable de todos los equipos incluidos dentro del contrato. En el caso de grupos se recibe solo un documento.

El en caso de menores de edad, el cliente en este contrato, afirma desde el principio ser el responsable y/o tutor del menor.

d) Artículo 4 – Utilización de la Bicicleta

El cliente siempre debe hacer uso prudente de los equipos de la empresa para mantener la conservación de su funcionamiento. Siendo el cliente el titular del contrato el responsable de todos los demás usuarios.

No se puede transportar a terceros en la bicicleta alquilada, excepto en silla propia para niños con peso hasta 22 Kg, no puede cederla, sub alquilarla o con ella participar en cualquier tipo de prueba deportiva o situaciones similares, sin dar el previo conocimiento a la empresa.

Green bike se reserva el derecho de rechazar el alquiler de equipos:

- A quien no presente documentación vigente.
- A quien se muestre visiblemente bajo la influencia de alcohol o sustancias estupefacientes.
- A quien no ofrezca garantía del uso prudente y cuidado de equipos.
- A quien anteriormente haya violado las condiciones de alquiler.

e) Artículo 5- tarifas de alquiler

El precio varía entre el tiempo de uso de las e-Bikes. Para lo que se toma en cuenta el tiempo en horas, siendo 4 horas el tiempo máximo de uso de las baterías de los equipos.

Considerándose también las excursiones establecidas por la empresa siendo el tiempo máximo de uso de 8 horas con acompañamiento de un guía nativo.

f) Artículo 6 – Devolución del equipo

El usuario que adquiera por su cuenta el alquiler debe proceder a la entrega de los equipos alquilados en la oficina de Green Bike, lugar donde se efectuó el retiro, tan pronto como expire el periodo de alquiler, si se excede el tiempo se procede hacer un cobro extra.

Si lo hace antes de la expiración del tiempo del alquiler no se reembolsará ningún valor.

La no devolución de la bicicleta y equipos dará lugar a la presentación de una denuncia por la práctica de hurto, contra el responsable civil del contrato celebrado entre las partes. Se contabilizará como gastos diarios restantes el valor del alquiler diario de los equipos, hasta la conclusión del proceso.

En caso de que la bicicleta sea robada al cliente, este debe hacer de inmediato queja de dicho crimen a las autoridades policiales. También es responsable del pago del valor de la bicicleta. El valor comprendido por robo de un equipo es de \$800,00.

g) Artículo 7- responsabilidades del cliente

El cliente será responsable de cualquier daño causado en los equipos entregados, principalmente en caso de accidente, y deberá indemnizar a Green Bike con el valor necesario para el arreglo de los equipos y en lo que se refiere al tiempo de paralizado deberá pagar el valor de \$7,00 por día hasta que se cancele el pago total del coste de reparación, también es responsable de la indemnización de los daños causados a terceros.

El caso de encontrarse en el recorrido de una excursión y suceda alguna falla, se procede a realizar el cambio inmediato del equipo, sin recargo alguno. De comprobarse que fue por mal uso de parte del turista se procede a hacer un recargo extra para solucionar la falla.

h) Artículo 8- reservas y políticas de cancelación.

La reserva anticipada garantiza la disponibilidad de equipos. Si el equipo no se retira el día y hora de inicio de la reserva, el equipo se mantiene disponible hasta el final del contrato, no puede ser devuelto el valor de la reserva; sin embargo, se acepta el cambio de titular.

Si la reserva se cancela 24 horas antes del día y hora estipulada, el valor a devolver será de 80% del valor total de la reserva.

En cuanto a las reservaciones pre pagadas por parte de los usuarios que desean adquirir por su propia cuenta los equipos. La tarjeta de crédito con la que se realizó la pre cancelación deberá ser presentada físicamente el momento de apertura del contrato de renta y contar con los fondos suficientes para la cancelación de cualquier imprevisto, así mismo debe estar a nombre del usuario titular, la firma plasmada en la tarjeta de crédito deberá ser igual a la que se plasme en el propio contrato.

Reservaciones pre-pagadas mediante agencias de viaje y/o intermediarios

Solo en los casos que operadoras o agencias de viajes hayan realizado LA pre cancelación no será necesaria la presentación de dicha tarjeta de crédito. Por lo que el cliente deberá garantizar el poder de pago con los intermediarios, debiendo pagar los adicionales y/o cargos extras de forma directa a la agencia u operadora.

i) Artículo 9- averías

En caso de cualquier tipo de avería en las bicicletas, el usuario debe contactar inmediatamente a Green Bike y entregar la bicicleta al personal de turno. Se efectuará un cambio inmediato de equipo o devolución de la fracción de tiempo de alquiler no gastada. En el caso de haberse pagado una sola hora de uso, no se hará ninguna devolución.

Tras la notificación de mal funcionamiento se trasladará un vehículo con el personal de mantenimiento de equipos para dar solución inmediata al problema.

En caso de verificarse que la avería haya sido causada por mal uso del cliente y si no está cerca de la tienda, debe pagar el desplazamiento de la recogida del equipo hacia la oficina en un valor de \$5,00 en un radio de 20 km, por encima de esta distancia se le cobrará el valor de 0,50 por cada kilómetro recorrido extra.

j) Artículo 10 – accidentes

Green bike no es responsable de cualquier accidente que ocurra durante el alquiler. Por lo tanto, se advierte que se cumplan las reglas establecidas por la Agencia Nacional de Transito al usuario.

k) Artículo 11 – Tabla de fianzas

En caso de daños parciales en los equipos, el cliente estará sujeto al pago en Green Bike los siguientes importes.

**Tabla 20**

*Fianzas*

Nombre	Costo
Manubrio	\$100
Asiento	\$75
Marco de la Bicicleta	\$300
Batería de Litio	\$300
Pantalla LCD y GPS	\$350
Llantas	\$75

#### **5.5.4 Valores**

Para la microempresa “Green Bike” los valores son una parte importante, de estos depende la empresa para que exista una correcta armonía en el ambiente laboral, este factor en gran medida apoyará para el crecimiento de la empresa. Los valores que cada trabajador deberá mantener en la empresa son mencionados a continuación:

Puntualidad. Las actividades dentro de la empresa cuentan con un horario preestablecido para su personal, la disciplina con el tiempo es importante para la empresa.

Responsabilidad. La tarea otorgada a cada miembro de la empresa, deberá ser realizada con la mayor seriedad posible, asumiendo cada una de sus actividades sin perjudicar al resto del equipo de trabajo.

Respeto. Los miembros de la empresa serán prudentes y respetuosos al dirigirse con cualquier otro individuo dentro de la empresa.

Honestidad. La empresa se basa en la transparencia tanto del empleador y empleado, los secretos o corrupción no tiene cabida en la organización.

Confianza. Es un pilar de gran importancia dentro del ambiente laboral, la confianza que se genera en las relaciones de los miembros de la empresa ayuda a que la operatividad sea más eficaz y fluida, misma que se notará en la atención al cliente.

#### **5.5.5 Imagen Corporativa**

La imagen que la empresa quiere proyectar hacia los clientes, se divide en dos factores importantes. El primero se basa en la proyección del emprendimiento como una alternativa de turismo amigable con el ambiente. El segundo factor que se quiere proyectar en la empresa es la innovación tecnológica en el ámbito de movilidad alternativa y sostenible, esto se puede realizar mediante las bicicletas eléctricas que incluso vienen incorporadas en el logo de la microempresa.

La empresa buscará demostrar que son una fuente confiable para invertir el dinero, tener una relación calidad-precio en donde miembros de la empresa y turistas se sientan felices por el resultado final.

El servicio de calidad es un punto importante que el emprendimiento tiene planificado brindar a sus clientes, la empresa mediante capacitaciones en atención al

cliente, nuevas estrategias y regulación de los procesos estará preparado para cualquier cambio en la demanda, para de esta forma dar el mejor servicio.

### **5.5.6 Organigrama**

La estructura organizacional de la empresa se plantea por funciones en donde se puede observar las actividades que se realizan en las diferentes áreas de la empresa, tomando en cuenta que una persona puede llevar a cabo una o varias actividades en diferentes departamentos.

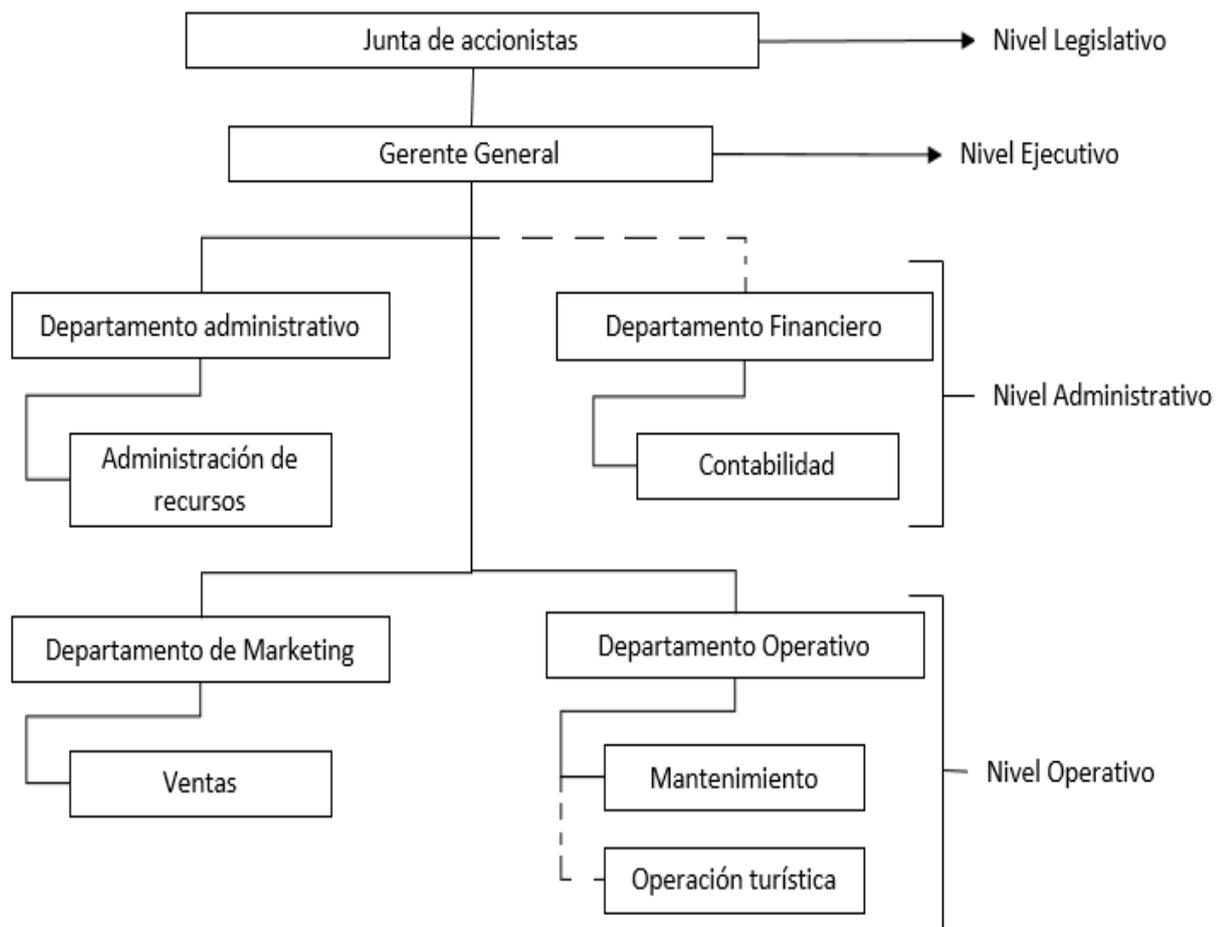
La empresa contará con un equipo de trabajo conformado por cuatro integrantes, y estará dividida en cuatro puestos de trabajo entre los cuales se considera un Gerente General, una persona para el área de ventas, una persona para el área de mantenimiento, y una persona externa que colaborará en momentos puntuales con la empresa en el área de Operación Turística.

Se ha decidido una división vertical de la empresa ya que se considera que es muy beneficioso contar con una estructura muy ligera que sea capaz de adaptarse fácilmente a los cambios, donde un departamento se encargue del área administrativa, otro de atender directamente a los clientes y el último se encargue de tener el sistema de alquiler de bicicletas siempre en óptimas condiciones. Las tres áreas no serán independientes y colaborarán en los momentos que se requiera.

Green Bike es una empresa pequeña y para evitar gastos de personal elevados, los departamentos serán dirigidos por el responsable de cada área funcional. El departamento financiero estará externalizado debido a los altos costos de contrato del mismo, también el área de operación turística estará externalizado debido a las limitaciones legislativas de la empresa.

Figura 36

Organigrama de la Empresa



### 5.5.7 Manual de funciones

En cada uno de los perfiles se describirá la denominación del puesto, responsabilidades, formación, experiencia y aptitudes requeridas para cada uno de los cargos de la empresa.

Tabla 21

## Manual de Funciones Gerencia General

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	Código:	GB.01
		Edición:	
		Fecha:	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:			
GERENCIA GENERAL			
FUNCIONES:			
<input checked="" type="checkbox"/> Compras <input type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa <input type="checkbox"/> Producción <input checked="" type="checkbox"/> Diseño del proceso	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input checked="" type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas <input type="checkbox"/> Operación		
RESPONSABILIDADES:			
<p>Determinar los recursos físicos y humanos necesarios para cumplir los objetivos y metas definidas para cada área de trabajo.</p> <p>Determinar los costos de operación y proponer las tarifas para cada servicio.</p> <p>Elaborar el Plan de Operación Anual para cada área de trabajo.</p> <p>Establecer las políticas y procedimientos dentro de la empresa.</p> <p>Establecer funciones y procedimientos que resguarden la seguridad de los trabajadores y equipos.</p> <p>Establecer medidas para minimizar los riesgos laborales.</p> <p>Supervisar los procesos que se llevan a cabo en cada una de las áreas.</p> <p>Dirigir al personal subordinado.</p> <p>Resolver los problemas que se presenten.</p> <p>Supervisar la compra de equipos y herramientas y constatar que cuenten con la calidad requerida.</p> <p>Responsable de evaluar las capacidades del personal contratado.</p>			
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO			
FORMACIÓN			
<p>Título universitario en administración o carreras afines</p> <p>Dominio de Inglés avanzado (deseable)</p>			
EXPERIENCIA			
Experiencia de mínimo un año en cargos de gerencia, administración o afines, de preferencia en empresas de servicios.			
APTITUDES			
Liderazgo, trabajo en equipo, compromiso, ética, capacidad de planificación, organización y solución de problemas.			

Tabla 22

Manual de Ventas

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	Código:	FT.01		
		Edición:	1		
		Fecha:			
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: VENTAS					
FUNCIONES: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <input type="checkbox"/> Compras  <input checked="" type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente  <input type="checkbox"/> Calidad  <input checked="" type="checkbox"/> Logística externa  <input type="checkbox"/> Producción  <input type="checkbox"/> Diseño del proceso         </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas  <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración  <input type="checkbox"/> Mantenimiento &amp; Almacén  <input type="checkbox"/> Logística interna  <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas  <input type="checkbox"/> Operación         </td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/> Compras <input checked="" type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente <input type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Logística externa <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Diseño del proceso	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas <input type="checkbox"/> Operación
<input type="checkbox"/> Compras <input checked="" type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente <input type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Logística externa <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Diseño del proceso	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas <input type="checkbox"/> Operación				
RESPONSABILIDADES: <p>Atender el punto de venta.</p> <p>Asesorar a los clientes sobre excursiones y servicios.</p> <p>Contestar con solvencia las dudas y consultas de los clientes.</p> <p>Atender la central de llamadas, mensajes y reservaciones por los diferentes medios que maneja la empresa.</p> <p>Encargado de atender reclamos, y devoluciones solicitadas por los usuarios.</p> <p>General los pagos de servicios, pago de cuentas y depósitos para compra de insumos.</p> <p>Manejar y responder en el sitio web y redes sociales de la empresa.</p> <p>Concretar las oportunidades de negocio.</p> <p>Contactarse con posibles clientes para ofrecer los servicios.</p> <p>Elaborar documentos formales como contratos, con los usuarios sobre los servicios acordados con el mismo.</p> <p>Cumplir con el presupuesto asignado a su área de trabajo.</p> <p>Coordinar actividades con las otras áreas, sobre entrega de equipos a usuarios y revisión de los mismos.</p>					
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO					
FORMACIÓN					
Licenciatura en turismo y carreras afines. Dominio de Inglés avanzado (deseable) Dominio de software de reservas.					
EXPERIENCIA					
Experiencia de mínimo 1 año en atención al cliente, de preferencia en empresas de servicio.					
APTITUDES					
Capacidad de trabajo en equipo, comunicación, trabajar bajo presión.					

Tabla 23

Manual de Mantenimiento

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	Código:	FT.01
		Edición:	1
		Fecha:	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: MANTENIMIENTO			
FUNCIONES:			
<input checked="" type="checkbox"/> Compras <input type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Diseño del proceso	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input checked="" type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas <input checked="" type="checkbox"/> Operación		
RESPONSABILIDADES:			
<p>Salvaguardar la vida útil de maquinaria y herramientas de la empresa.          Planificar revisiones y mantenimiento de cada equipo.          Establecer chequeos para prevenir y detectar fallas en las bicicletas.          Proponer acciones para mejorar los procedimientos.          Mantener herramientas en equipos en los lugares establecidos para proteger la integridad de cada uno.          Mantener actualizadas las hojas de mantenimiento y de vida de los activos fijos a cargo del área.          Proponer programas de mantención preventiva de las baterías.          Monitorear el funcionamiento de los equipos para detención temprana de fallas.          Colaborar junto a gerencia la compra de equipos o piezas.          Acompañar las pruebas de manejo solicitadas por los clientes.          Asistir a los clientes en caso de averías          Supervisar el estado de cada equipo después de cada uso.          Colaborar con el área de ventas.          Supervisar la ubicación de bicicletas durante el alquiler.</p>			
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO			
FORMACIÓN			
Bachillerato en electromecánica automotriz Dominio de inglés básico Conocimiento en computación.			
EXPERIENCIA			
Experiencia de mínimo 4 años en taller de bicicletas.			
APTITUDES			
Capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso y ética,			
OBSERVACIONES:		Firma:	

Tabla 24

Manual de Funciones Operación Turística

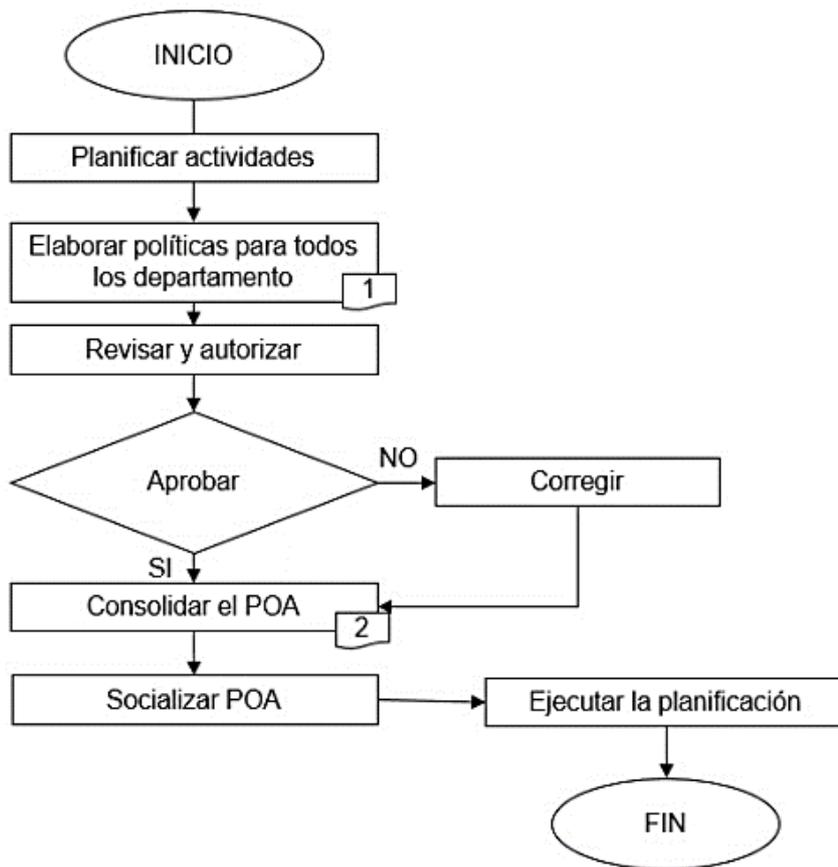
	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	Código:	FT.01		
		Edición:	1		
		Fecha:			
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: OPERACIÓN TURÍSTICA					
FUNCIONES: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <input type="checkbox"/> Compras  <input checked="" type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente  <input type="checkbox"/> Calidad  <input type="checkbox"/> Logística externa  <input type="checkbox"/> Producción  <input type="checkbox"/> Diseño del proceso         </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas  <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración  <input type="checkbox"/> Mantenimiento &amp; Almacén  <input type="checkbox"/> Logística interna  <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas  <input checked="" type="checkbox"/> Operación         </td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/> Compras <input checked="" type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Diseño del proceso	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas <input checked="" type="checkbox"/> Operación
<input type="checkbox"/> Compras <input checked="" type="checkbox"/> Comercial / Atención al cliente <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Diseño del proceso	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Cambio de utillajes, ajuste de máquinas <input checked="" type="checkbox"/> Operación				
RESPONSABILIDADES: <p>Acompañar a las pruebas de manejo a los turistas.          Asistir y solucionar el problema en caso de averías          Contestar con solvencia las dudas y consultas de los clientes.          Encargado de asistir a los clientes durante todo el recorrido          Cumplir con los recorridos establecidos y horarios.          Resguardar la seguridad de los turistas y equipos.          Sugerir mejoras en los servicios a gerencia.          Elaborar informes del recorrido.          Tomar decisiones en situaciones especiales.          Ofrecer otras excursiones          Mantener comunicación con el punto de venta o mantenimiento.          Colaborar con mantenimiento para cambios de equipos, traslados o acompañamiento de vehículo requerido.</p>					
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO					
FORMACIÓN					
Licenciatura en turismo o afines, certificación de Guía nativo Dominio de inglés avanzado Formación en primeros auxilios.					
EXPERIENCIA					
Experiencia de al menos 2 años en operadoras o agencias de viajes.					
APTITUDES					
Comunicar, informar y orientar, actividades de animación.					
OBSERVACIONES:		Firma:			
Se trabajará con diferentes guías, los mismos que serán designados por las operadoras con las que trabajaremos.					

### 5.5.8 Flujograma de actividades

Las actividades que desarrollará la empresa comienzan desde gerencia con la planificación de actividades y la ejecución del plan operativo anual para cada área.

Figura 37

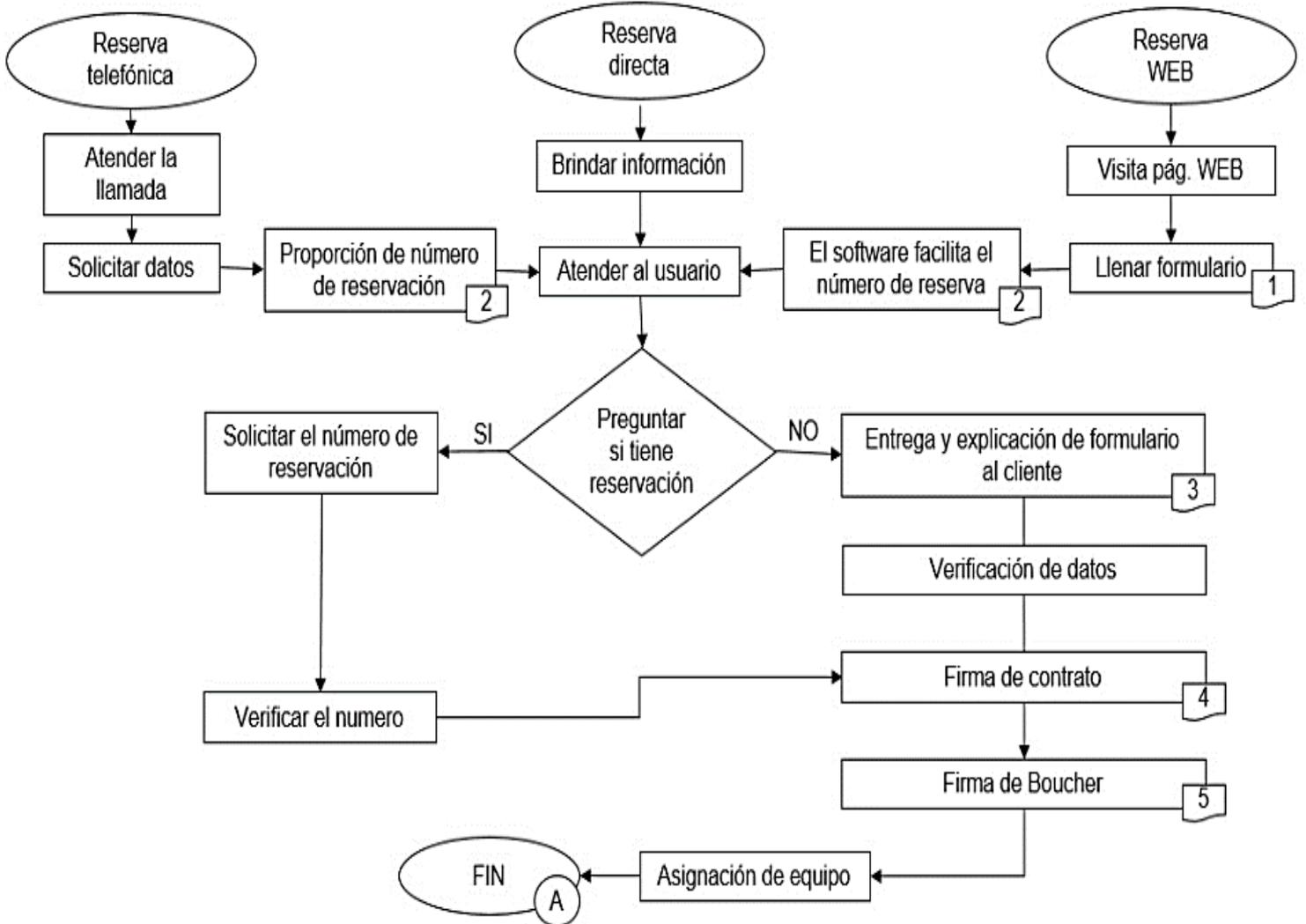
*Flujograma del Plan de Operación Anual por Parte de gerencia.*



La actividad de reservas va a estar a cargo del Counter, las reservaciones podrán ser por llamada, directas o por la web, esta actividad terminará con la designación del equipo e interacción con el área de mantenimiento u operación turística.

**Figura 38**

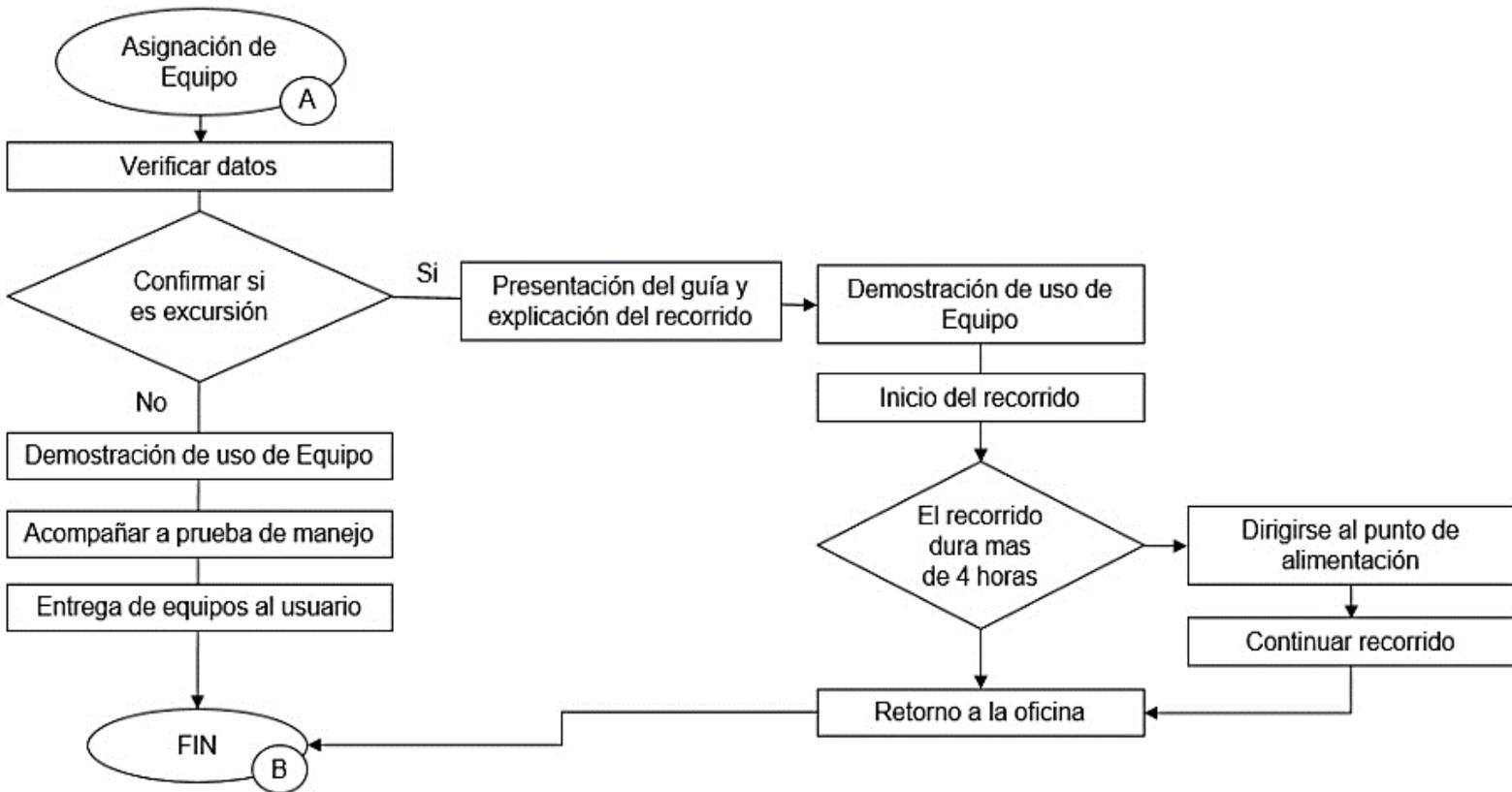
*Flujograma De la Reserva de Equipos, Excursiones y Atención al Cliente.*



El área de mantenimiento se encargará de la entrega de los equipos al usuario y la prueba de manejo de los mismos. Finalizando con la entrega de equipos al cliente, en el caso de usuarios que hayan adquirido excursiones este proceso estará a cargo del guía.

**Figura 39**

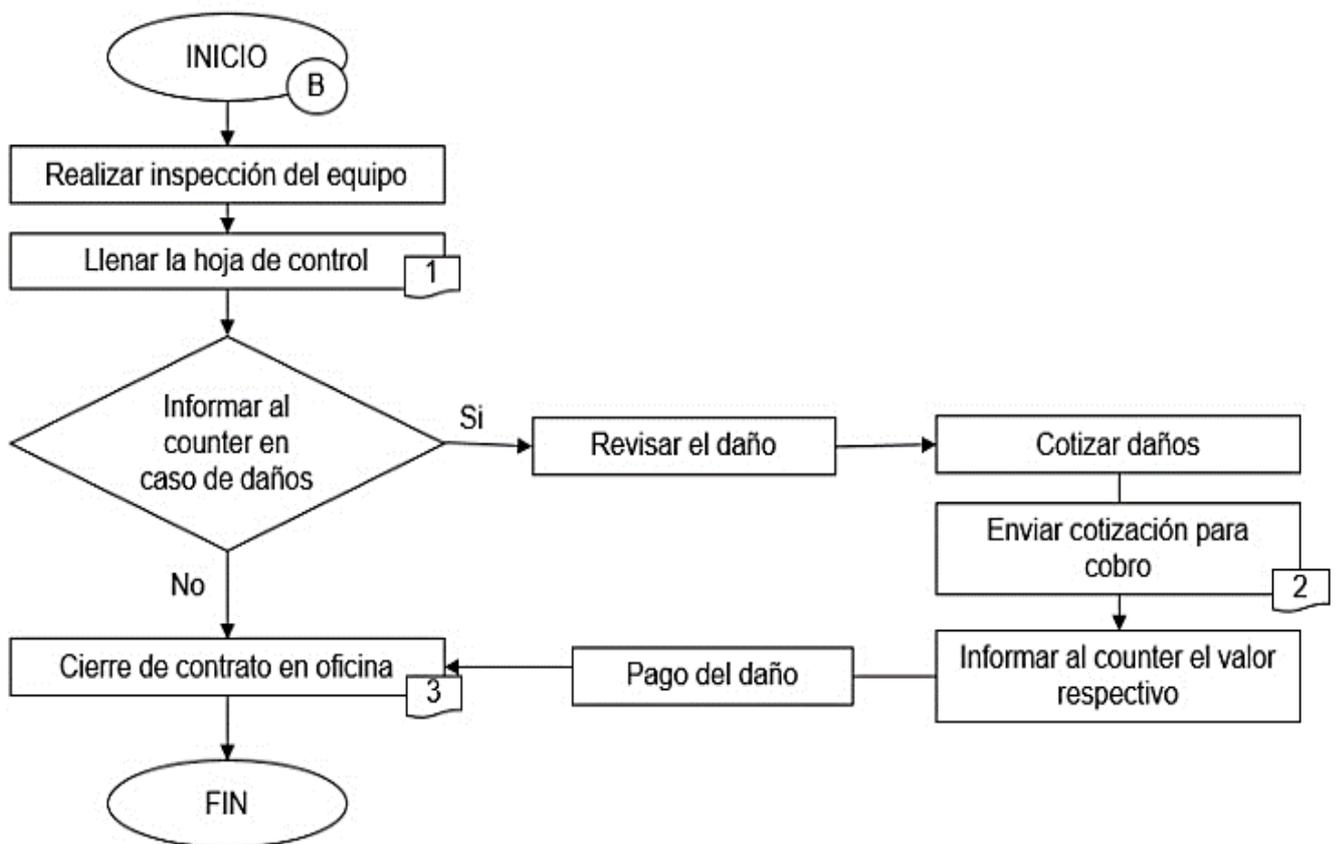
*Flujograma de Asignación y Entrega de Equipos*



Finalmente, la prestación del servicio concluirá con la devolución de equipos, actividad de la que se encarga el área de mantenimiento, verificando que todo esté bien para autorizar la conclusión del contrato al Counter.

**Figura 40**

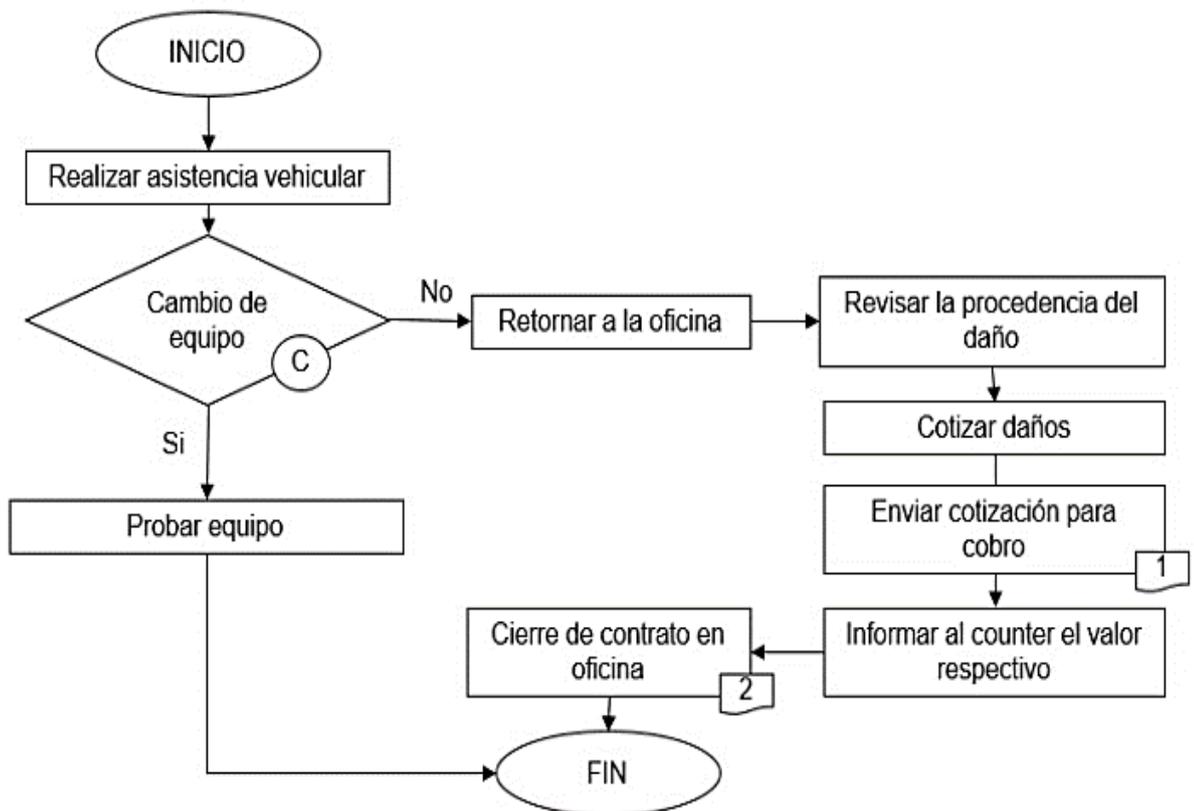
*Flujograma de Devolución de Equipos por Parte de los Usuarios*



En el caso excepcional de ocurrir algún daño inesperado de los equipos se procede al cambio de equipo por averías, para lo cual se define la procedencia del daño y a dar solución inmediata para que el cliente continúe con su recorrido con el cambio de un nuevo equipo. De no ser este el caso y el cliente solicite cancelar el contrato se procede a verificar el origen de la avería de inmediato.

**Figura 41**

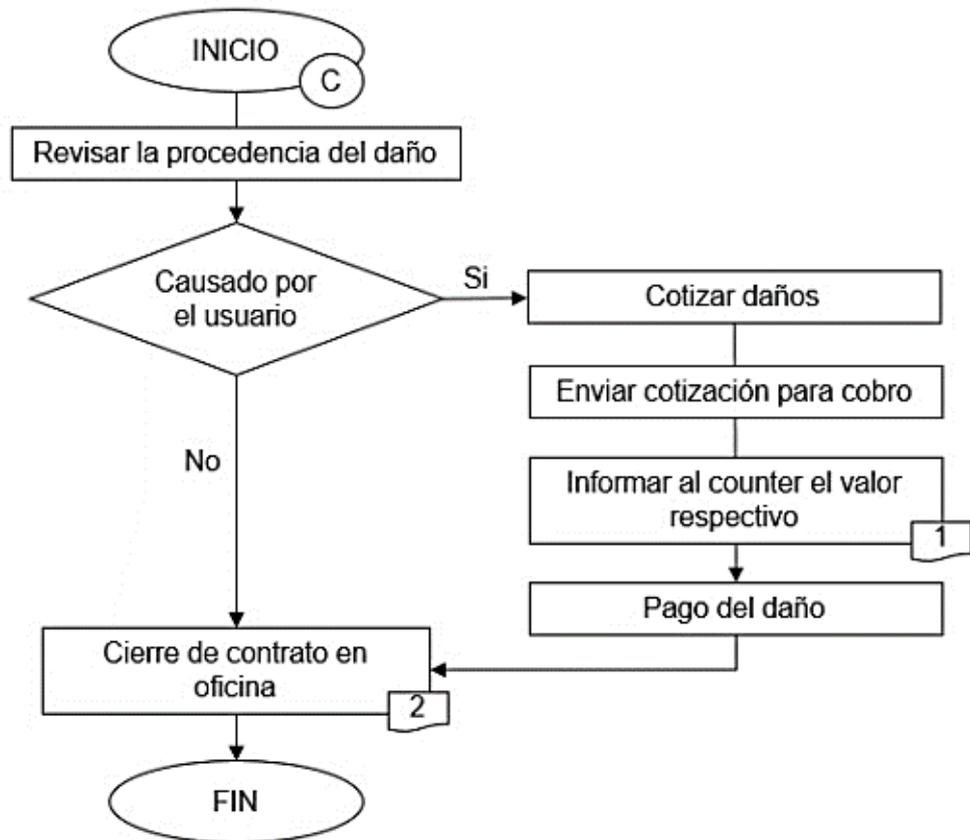
*Fujograma en Caso de Averías y Cambios de Equipo*



Flujograma acerca del procedimiento en la oficina cuando el cliente acepta el cambio de equipo por averías.

**Figura 42**

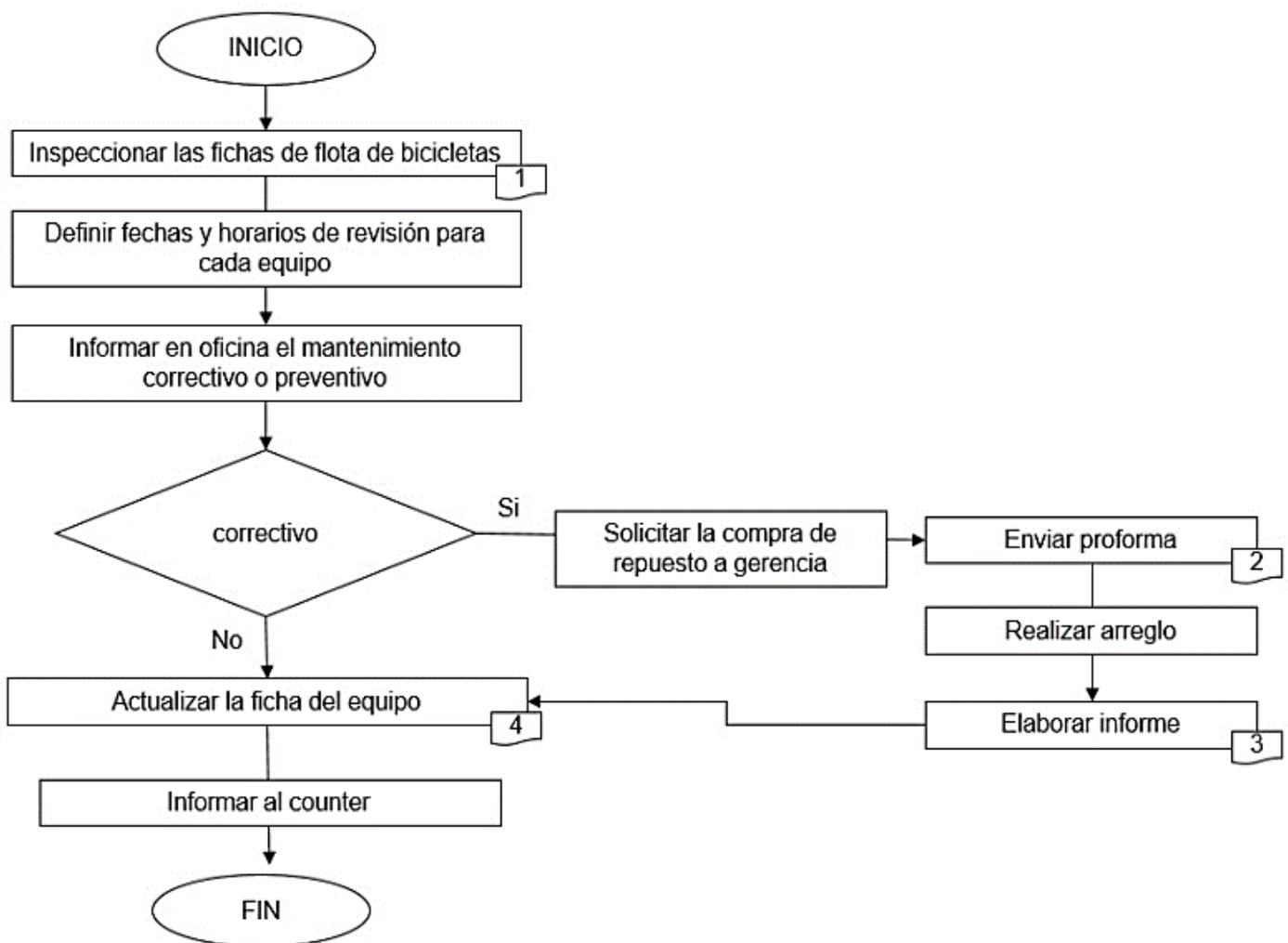
*Aceptación del Cambio de Equipo por Averías*



Como proceso clave se estipula el Mantenimiento correctivo y preventivo en los equipos, proceso que sucederá cada mes a cargo del mecánico. En caso de existir algún daño irreparable y que se necesite el cambio de piezas este deberá ser aprobado por gerencia para la asignación de recursos y continuar con el proceso de reparación y actualización de la ficha de cada bicicleta.

**Figura 43**

*Flujograma de Programa de Mantenimiento Mensual*



## 5.6 Constitución Legal de la Empresa y Propiedad Intelectual

La empresa será constituida como una compañía limitada, la selección se realizó en base a la conformación de la microempresa y al comportamiento que se tiene proyectada para la misma.

El Art. 92 de la Ley de compañías (2017) detalla de la siguiente manera los aspectos generales que debe tener el emprendimiento para ser considerada una compañía limitada:

La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. (p.23)

El programa de educación financiera Cuida tu Futuro (2008) sostiene que para la empresa pueda constituirse como tal, se debe seguir un proceso que se detalla a continuación: La reservación de un nombre no existente, es necesario establecer estatutos para la empresa, abrir la cuenta de "Integración de Capital". Posteriormente se sube la escritura pública notariada y se espera que los estatutos también hayan sido aprobados antes de publicar en un diario de la localidad. Después de realizar esta primera parte se puede continuar con la obtención de los correctos permisos brindados por el GAD de Otavalo, para de esta forma inscribir la compañía limitada. La parte final está basada en nombrar al representante de la compañía con el respectivo documento de habilitación, para finalmente realizar la obtención del RUC en el SRI, una vez realizado todos estos pasos se podrá hacer uso del dinero en la cuenta de "Integración de Capital".

El Sistema Nacional de Derechos de Intelectuales (SENADI) es el Organismo rector encargado de prevenir, resguardar y defender a nombre de la nación los derechos de propiedad intelectual en casos internacionales de las personas naturales y jurídicas, los beneficios que otorgas son los de poder fomentar y promover una empresa.

Para poder realizar el cuidado de la propiedad se realizará la aplicación a este sistema que brinda seguridad intelectual, y para eso es necesario dividir los requisitos en 3 partes. Los requisitos obligatorios (Registro de Signos Distintivos, comprobante del pago de la tasa y etiqueta digital), los requisitos especiales (Certificado Financiero, poder, documento de propiedad) y por último los formatos y anexos (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2020).

## 6. PLAN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING

### 6.1 Nombre Comercial de la Empresa

Figura 44

*Nombre Empresarial*

The logo consists of the word "GREEN" in a bold, green, sans-serif font, followed by "bikE" in a black, lowercase, sans-serif font. The letter "E" is stylized with a horizontal line extending to the right and a vertical line extending downwards, ending in a small circle, resembling a bicycle wheel.

El proceso para la selección del nombre se realizó mediante una encuesta (Ver Anexo 1) que tiene como base la opinión de la muestra poblacional del estudio, siendo Green Bike el nombre con mayor aceptación, convirtiéndolo a su vez como el asociado a las características que proyecta la empresa y nuestros servicios.

### 6.2 Logotipo

Figura 45

*Logotipo Empresarial*



El logotipo se realizó haciendo referencia a la imagen corporativa que la empresa busca proyectar, nuestros servicios se basan principalmente a la utilización de bicicletas eléctricas, y es por esta razón que la figura es en formato circular, asimilándose en su contorno y parte media inferior a una rueda. En su parte media superior se puede observar la proyección del Volcán Imbabura con el lago San Pablo, lugares importantes para el desarrollo del proyecto.

La innovación tecnológica en nuestros servicios de movilidad a ofertar se ve plasmado en la palabra Green Bike, que usa adicionalmente una mezcla de colores como el color negro, que en la psicología del color significa la elegancia y formalidad en nuestros servicios, el color verde que se encuentra asociado con la naturaleza y con la sostenibilidad ambiental que la empresa quiere mostrar a sus futuros clientes.

El logo será utilizado en cualquier publicidad que la empresa realice en los diferentes tipos de marketing.

### **6.3 Slogan Empresarial**

“Creando turismo, cosechando experiencias”

## 6.4 Canales de Distribución

### 6.4.1 Página Web Green Bike Otavalo

**Figura 46**

*Página Web*



Gran parte del presupuesto es en base a la promoción que se realizará para el sitio web de la microempresa, generando beneficios como la cobertura global, que sirve de apoyo para llegar a turistas extranjeros, siendo quienes más visitan el cantón de Otavalo. No obstante, tiene como ventaja el poder estar siempre conectado con la empresa, para cualquier tipo de inquietud de los clientes, puede ser para pedir información o realizar reservaciones vía online.

La página web posee contenido multimedia, haciendo que sea más atractivo visualmente para las personas lo visiten. Se puede encontrar los servicios que se tiene planificado ofertar, el enfoque que tiene la empresa puede ser observada en la misión y visión. Las políticas de uso están establecidas en formato de revista digital. La reservación se puede hacer en el sitio web, ya sea por WhatsApp, Gmail, Facebook e Instagram, todo esto dentro del mismo sitio.

Figura 47

Empresa KOLAU



Fuente: Google

Ecuador a través del ministerio de turismo, estableció un acuerdo con el socio estratégico de google maps que se llama KOLAU, los beneficios que ofrecen son las capacitaciones y asesoramientos para las medianas, pequeñas y microempresas del Ecuador, esto se realiza para que estos establecimientos puedan crear sus propios sitios web y de esta manera dar a conocer el producto mediante la ayuda con promoción gratuita.

Figura 48

Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor

La empresa formara parte de los servicios turísticos ofertados en la plataforma reconocida mundialmente por su accesibilidad vía online, no obstante, permite realizar compra de servicios, asegurando reservaciones de los usuarios en minutos, la empresa lanzara a esta plataforma dos servicios que son: alquiler de bicicletas y recorridos turísticos de menos de un día. Formar parte de sitio web ayuda a saber la satisfacción de los servicios de Green Bike, en base a los comentarios.

#### **6.4.2 Redes Sociales**

**Figura 49**

*Redes Sociales*



El uso de redes sociales se han vuelto parte fundamental para cualquier empresa que quiere mantenerse en contacto con antiguos y nuevos clientes, la empresa tiene planificado mantener comunicación y generar promoción con apps como WhatsApp, Gmail, Facebook e Instagram. No obstante, estas redes sociales se encuentran vinculadas con los números y correos personales de los cofundadores. De punto de venta o atención al cliente

### 6.4.3 Radio

Figura 50

Radio



Fuente: Radio Exa FM.

La microempresa invertirá en promoción para la radio mediante un jingle que tenga melodía pegajosa para plasmarse en la mente de los posibles clientes y menciones en programas radiales como “Los Hijos de la madre tierra” y “Los animales de la radio” en “Exa Ibarra 93.9 FM”, de esta forma se busca llegar a las poblaciones cercanas como Ibarra, Cotacachi, Atuntaqui y otras ciudades donde también llega la cobertura radial.

El formulario que se encuentra en el sitio web de la empresa, que realizan los turistas en base a su experiencia y como conocieron la empresa, ayudará a verificar la factibilidad de este tipo radiodifusión difusión masiva u otros medios de comunicación.

#### 6.4.4 Marketing en Oficinas de Turismo Municipales, Provinciales y Nacionales

Figura 51

Otavaló Travel



Fuente: Página de Turismo de Otavaló

Este tipo de marketing se realiza mediante la integración de varios actores como el Gad cantonal de Otavaló, Prefectura de Imbabura y la coordinación de turismo de la zona 1, que tienen entre sus objetivos el promover y fortalecer el turismo, mediante capacitaciones y la oportunidad de promocionar de forma gratuita los nuevos emprendimientos. Se realizará también guías con el logo de la microempresa, las cuales estarán ubicadas en oficinas como el centro de información turística de Otavaló.

#### 6.4.5 Alianzas Estratégicas con Diferentes Operadoras de la Zona e Influencers

Las alianzas se realizarán mediante turismo de familiarización, la microempresa ofrecerá recorridos gratuitos, mediante la selección de los representantes de las agencias, operadoras, hoteles e influencers de internet, mismos que son conocidos en sus plataformas y ayudarían a promocionar todos los servicios, se realizará la contratación de influencers de YouTube como "Kike Jav" y "Logan y Logan". Se busca familiarizarse a los establecimientos turísticos con el objetivo de tener participación en sus diferentes paquetes con nuestros servicios. La fuerza publicitaria de influencers será reflejado por los turistas que vieron los servicios de Green Bike en sus redes sociales como Facebook y YouTube.

## 6.5 Publicidad

Tipo: escrita, folletos, periódicos, radio, campañas de promoción, paquetes de productos en oferta, otras promociones, marketing digital.

**Tabla 25**

*Tipos de Publicidad*

Tipos de Publicidad	Características	Unidades	Total en Dólares
Posters	Serán en formato A3 teniendo 3 tipos de diseños a color, detallados en el figura N° 52 San Pablo del Lago Cascada de Peguche	30	20,00
Flyers	Los formatos de los flyers serán en A5, el diseño con el que cuenta se muestran en la figura N° 53 San Pablo	1000	80,00
Afiches	El diseño de los afiches será diferente, de tal manera que se pueda adaptar mayor cantidad de información como se muestra en la figura N°54, a color y en formato A3.	30	20,00
Trípticos	Los trípticos serán a color y con un diseño acorde a las características de los servicios que tiene la empresa como se detalla en la figura N° 55	1000	150,00
Tarjetas de presentación	Serán a color y el tamaño elegido para las tarjetas es de 8,5 cm x 5 cm, las características se detallan en la figura N°56	1000	120,00
Banner	Se realizará el Banner en una lona blanca con diseño a color, con las medidas 0,80 m x 1,50, como se muestra en la gráfica N°57	1	25,00
Letreros	El diseño será con el logotipo y eslogan de la empresa. Las medidas con las que contará el letrero es de 3m x 1,5m como se detalla en la figura N°58	1	200,00
Marketing P.O.P.	Este marketing se realizará en camisetas, esferos, tazas y gorras. (Figura N°59)		75,00
Radio	La radio escogida para la difusión de la empresa tiene una sucursal en Ibarra y se llama "Exa FM" que tiene estaciones radiales en gran parte de los países de Latinoamérica. (Figura N°60)		150,00
Marketing Digital	Se realizó un sitio web el cual será promocionado para llegar a los turistas extranjeros que visitan Otavalo, además se brindará gratuidades a representantes de establecimientos turísticos e influencers con más de 30 mil likes en sus publicaciones. (Figura N°61)		960,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1800</b>

6.5.1 Posters

Figura 52

Posters



6.5.2 Flyers

Figura 53

Flyers



6.5.3 Afiches

Figura 54

Afiches





6.5.4 Trípticos

Figura 55

Tríptico



### 6.5.5 Tarjetas de Presentación

Figura 56

Tarjetas de presentación



6.5.6 *Banner*

Figura 57

Banner



6.5.7 Letrero

Figura 58

Letrero



6.5.8 Marketing P.O.P.

Figura 59

Marketing P.O.P.



6.5.9 Marketing Digital

Figura 60

Marketing Digital por Página Web



Misión

Somos una microempresa dedicada al alquiler de bicicletas eléctricas dirigidas a turistas nacionales y

Visión

Para el año 2023 ser la empresa líder de venta de servicios de alquiler de bicicletas eléctricas, contando

Figura 61

Facebook

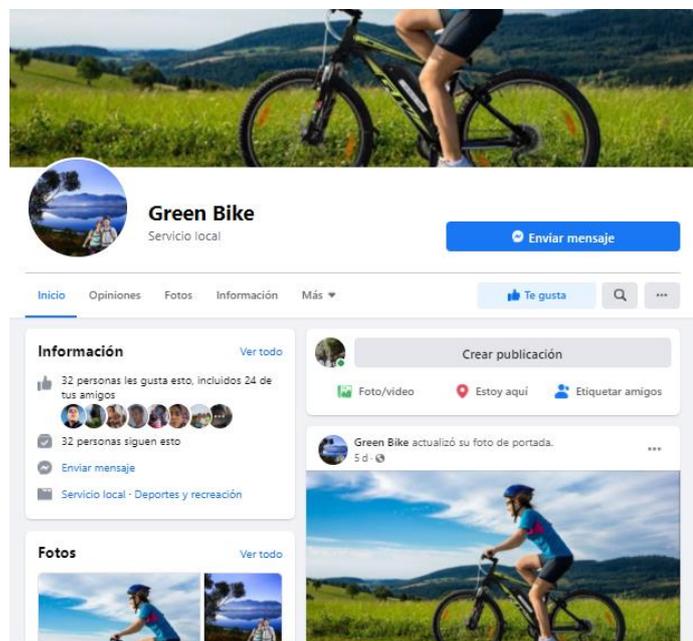


Figura 62

Instagram



## 6.6 Ampliación Posible de la Gama de Productos en el Futuro

### 6.6.1 *Scooters Eléctricos para Recorridos Exclusivos en el Casco Urbano de la Ciudad de Otavalo.*

El producto principal en un principio por parte de la empresa será el uso de las bicicletas eléctricas, sea este en forma de alquiler o para recorridos turísticos, pero dentro de la planificación a futuro se ha tomado en cuenta el uso de scooter como medio de transporte turístico para uso exclusivo en la zona urbana de la ciudad de Otavalo. En el casco urbano de la ciudad con uso de scooter se ofertarán actividades como visitas a talleres artesanales, museos, parques, iglesias y plazas, mediante esta nueva herramienta de movilidad.

### **6.6.2 Cuatrimotos para Recorridos Dentro de la Ciudad y Sitios Naturales Cercanos.**

La innovación en la movilidad alternativa y sostenible es el eje con el que se tiene planificado manejar el negocio, sin embargo, las cuatrimotos antiguos y de nueva generación resultan ser muy recreativos para turistas que visitan ciudades como baños y estimulantes para un segmento de turistas nacionales y extranjeros que disfrutan de las actividades de aventura. Es por esta razón que la microempresa tiene en consideración ofertar este tipo de vehículos, para de esta manera incrementar e innovar la gama de servicios que cuenta la empresa.

## **6.7 Investigación y Análisis de las Estrategias y Métodos de Mercadeo más Apropiadas a Utilizar.**

### **6.7.1 Marketing Sustentable**

La empresa realizará este tipo de marketing porque tiene como imagen corporativa mostrar ser sostenible con el ambiente, algunos de los tipos de publicidad mencionados anteriormente se realizarán con material ecológico que no represente mayor impacto negativo. Muchas de las actividades y recursos en la empresa se realizarán pensando en el bienestar ambiental, desde separar adecuadamente los desechos orgánicos e inorgánicos, hasta imprimir documentos empresariales en papel reciclado. Este tipo de marketing no afectará en el desempeño de generar satisfacción de todos los servicios que sean adquiridos, el propósito principal es mostrar que la empresa lleva a cabo procesos para ser ambientalmente responsable.

### **6.7.2 Diferenciación por Imagen**

La diferenciación con la competencia que brinda actividades similares, puede observarse desde los servicios principales que Green Bike piensa ofertar, esto debido a que se fusiona: innovación tecnológica, movilidad alternativa y el turismo. El resultado obtenido es la generación de nueva diversificación para el mercado turístico de la zona.

La empresa será distinta en su imagen, debido a que estas herramientas de movilidad aún no son utilizadas para fines turísticos en la ciudad de Otavalo. En los tipos de publicidad que se tiene planificado realizar en la empresa, se muestra claramente que la nueva oferta de bicicletas eléctricas forma parte en todo momento de la promoción. Además, se diferencia de otras empresas en el sector turístico, al usar imágenes propias de la empresa para la promoción de recorridos hacia los diferentes destinos turísticos. Los servicios nuevos desde un inicio generan la oportunidad de marcar una diferencia con el resto de competidores.

### **6.7.3 Fijación de Precio Basado en el Valor, en la Competencia y Penetración en el Mercado.**

Se realizó como primera instancia la selección de los valores que perciben los turistas que visitan o han visitado Otavalo, hacia los servicios que ofertará la microempresa. No obstante, se delimitó solo a quienes mostraron interés por los servicios, este dato se obtiene mediante el uso de una encuesta orientada a obtener las 4 P's que son: Precio, Producto, Plaza y Promoción (Ver Anexo 1) En la parte del precio los encuestados seleccionaron la opción más conveniente al momento de alquilar una bicicleta eléctrica por horas, tomando en cuenta estas opiniones se estableció un precio para este servicio (Ver Tabla 12).

La fijación de precio basado en la competencia, se obtuvo gracias a la participación en entrevistas dirigidas a algunas agencias y operadoras turísticas de la zona (Ver Tabla 12). La información obtenida muestra que existen precios parecidos en los diferentes establecimientos a la hora de ofertar full days o recorridos por destinos cercanos a la ciudad, la empresa buscará manejarse en base a estos precios para los recorridos turísticos a bordo de una E-bike.

Por ser una nueva microempresa se utilizarán precios un poco más bajos que el de los competidores de la zona, esto permitirá penetrar en el mercado teniendo como objetivo atraer a mayor cantidad de clientes y a su vez ganar participación en el mercado turístico de la ciudad de Otavalo. No obstante, la empresa con el tiempo establecerá precios más altos que no perjudiquen al resto de los establecimientos que ofertan productos similares.

## 7. ESTUDIO AMBIENTAL.

### 7.1 Descripción del Tema.

Estudio de impacto ambiental generado en la etapa de operación de la microempresa de alquiler de bicicletas eléctricas Green Bike, ubicado en Imbabura, Otavalo. Aplicando la matriz de interacción.

### 7.2 Acciones Generadas por el Emprendimiento

La identificación de actividades se hace en base a la prestación del servicio de alquiler y visita de turistas en los atractivos naturales y culturales de la ciudad. Identificando un total de 11 acciones de las mismas que se desglosan los posibles impactos positivos y negativos y una breve descripción.

**Tabla 26**

*Acciones Generadas por el Emprendimiento*

Etapa de Operación			
Actividades	Impacto		Descripción
	Positivo	Negativo	
Conservación de Hábitats	Mejora de espacios para especies. Delimitación de senderos.	Extracción de especies de flora y fauna. Perturbación y migración de especies.	Las áreas de bosques se encuentran delimitadas y en buenas condiciones para el desarrollo de las especies existentes en la zona.
Modificación paisajista	Senderos delimitados con materiales de la zona.	Erosión del suelo Daño de infraestructuras	Se incentivara a la mejora de senderos, señalética y mapas informativos en los lugares turísticos.
Manejo de productos y residuos	Reducción de la contaminación en el aire, agua y suelo.	Incorrecto manejo de residuos, provocando mal olor en las áreas de acoplamiento.	Se realizara la debida recolección y manejo de los residuos producidos por la actividad de cicloturismo.
Ingreso de turistas	Generación de empleo. Desarrollo económico del sector.	Sobrecarga en la capacidad de carga física de los lugares.	El ingreso de turistas hacia los diferentes atractivos naturales o culturales permitirá desarrollar la economía local.

Mantenimiento de senderos	Delimitación de senderos con materiales de la zona. Creación de mapas de rutas y señalética adecuada. Generación de empleo.	Materiales de mala calidad. Daño de infraestructuras. Deterioro de señalética.	Los senderos en los diferentes atractivos naturales se encuentran debidamente delimitados y señalizados.
Instalaciones comerciales	Generación de diferentes alternativas de compra para los turistas. Desarrollo económico del sector.	Generación de residuos sólidos. Incorrecta disposición de desechos sólidos. Mal aprovechamiento de los productos locales.	Los atractivos turísticos de Otavalo en su mayoría cuentan con instalaciones comerciales, misma actividad que desencadena el desarrollo económico local.
Reciclaje de desechos	Clasificación de desechos en diferentes zonas.	Falta de puntos de acopio de basureros de clasificación.	En su mayoría los atractivos cuentan con botes de basura; sin embargo no se hace una clasificación de los desperdicios.
Estructura recreacional	Mejora y ampliación de áreas para uso común.	Generación de desechos. Deterioro de la infraestructura	Las áreas de recreación son para los turistas que arriban a los sitios de interés.
Mantenimiento de señalética	Generación de una mejor conciencia sobre el trato del lugar, de las especies, del ruido y de la generación de basura.	Poco cumplimiento de las normativas, lo cual genera estrés en las especies o una contaminación visual del lugar.	La señalética existente es insuficiente, y en muchos de ellos casos está en malas condiciones, por lo que se debe realizar mantenimiento e incremento de las mismas.
Circulación de E-Bikes	Generación de empleo permanente. Uso de ciclovías.	Generación de desechos en las vías Inseguridad del ciclista.	Algunos sectores del casco urbano cuentan con espacio de ciclovías. Se está incrementando una ciclovías en la cuenca del lago San Pablo.
Conservación y gestión	Empoderamiento de la localidad.	Falta de interés en el desarrollo local. Falta de participación por parte de la localidad.	La actividad de movilidad de turistas por diferentes partes de la ciudad en bicicletas, promueve el desarrollo encaminado a la gestión y empoderamiento de la localidad.

### 7.3 Identificación de Factores Ambientales

El desarrollo de actividades por parte de la microempresa considera importante tomar en cuenta los siguientes factores: cultural, social, económico y de recreación. Que son en los que las actividades de alquiler de bicicletas eléctricas van a influir directamente durante la prestación del servicio.

**Tabla 27**

*Identificación de los Factores Ambientales*

Factor Cultural	Demografía / población Dimensión cultural
Factor Social	Procesos sociopolíticos Dimensión espacial estéticos y de interés humano
Factor Económico	Incidencia sobre el comercio
Factor Recreación	Actividades de recreación (excursión, ciclismo, senderismo y aviturismo)

### 7.4 Descripción del Método Aplicado.

El método aplicado en este estudio, se conoce como matriz de interacción, el cual permite identificar los posibles impactos ambientales que sucederían a la hora de realizar el proyecto, los impactos identificados pueden llegar a ser positivos y negativos.

Para determinar el valor en números de los impactos, es necesario realizar un cálculo en la matriz de identificación, para saber el total de impactos positivos y negativos, es importante valorizar la magnitud que puede llegar a tener individualmente estos impactos. Posterior a la identificación de los impactos, se realiza una escala de valoración que permitirá calificar a cada impacto, los cuales pueden llegar a ser de magnitud puntual, parcial y total.

Una vez realizados los pasos anteriores, se procedió a la aplicación del método, que se trató de la suma y resta de impactos según la escala de valoración, este cálculo se lo realiza de forma horizontal y vertical.

esto permitió ver la interrelación que tienen las acciones que realizará la microempresa dentro la naturaleza y los componentes de los diferentes factores ambientales. Como resultado se obtuvo una calificación de +27, lo que comprueba que el proyecto es favorable para el ambiente.

### **7.5 Escalas de Valoración Ambiental para el Estudio de Impacto Ambiental.**

La escala de valoración ambiental se determina a partir de una puntuación numérica que va de 1 a 5 y -1 a -5, números que ayudan a determinar el alcance dentro del territorio que tendrá cada uno de los impactos identificados en el desarrollo de los servicios prestados por la microempresa, tomando en cuenta el alcance: Puntual, Parcial y total.

**Tabla 28**

*Escala de Valoración*

Magnitud		
Puntual	1	-1
Parcial	3	-3
Total	5	-5

## 7.6 Matriz de identificación de Impactos

A continuación, se realiza la identificación de interacciones entre impactos ambientales y acciones, para lo cual se asigna la letra X para determinar el espacio en donde existe una interacción. Obteniendo el resultado de 75 interacciones en la etapa de operación del estudio. Mismo dato que sirve para determinar los rangos respectivos para valorar el resultado de aplicación del método.

**Tabla 29**

*Matriz de Interacción.*

		Matriz de interacción												
		Fases: Operación												
Factor ambiental	Componentes	acciones	Conservación de Hábitats	Modificación paisajista	Manejo de productos y	Ingreso de turistas	Mantenimiento de senderos	Instalaciones comerciales	Reciclaje de desechos	Estructura recreacional	Mantenimiento de señalética	Circulación de E-Bikes	Conservación y gestión	TOTAL INTERACCIONES
			Cultural	Demografía / población	Cambio sobre el componente demográfico				X		X			
Dimensión cultural	Pérdida, daño y/o afectación al patrimonio arqueológico	X		X	X					X			X	5
Procesos sociopolíticos	Cambios en la seguridad pública							X			X			2
Económico Social	Dimensión espacial estético y de interés humano	Cambio en la capacidad de gestión y participación de la comunidad											X	1
		Cambio en el acceso y movilidad		X	X						X	X	X	5
	Incidencia sobre el comercio	Generación del empleo local				X		X				X		3
		Cambio en la dinámica de empleo				X		X			X	X		4

	Cambio en los ingresos de la población				X	X				X	3			
	Cambio en las actividades económicas	X			X	X		X		X	X	6		
	Cambio económico por modificación uso del suelo	X	X		X					X	X	5		
	Diversificación de plazas de trabajo				X	X					X	3		
Recreación	Actividades de recreación (excursión, ciclismo, senderismo y aviturismo)				X	X		X		X		5		
	Contaminación visual				X	X				X		2		
	Cambios en el tráfico				X	X					X	4		
	Capacidad de carga física				X	X		X			X	4		
	Alteración del paisaje	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10		
	Generación de desechos		X	X	X	X		X	X		X	8		
	Alteración de cobertura vegetal	X	X		X							3		
	Deterioro de la infraestructura		X	X	X		X					4		
Total interacciones		4	9	3	1	6	2	11	2	6	3	8	1	75

## 7.7 Análisis de los Resultados Estudio de Impacto Ambiental

Para determinar el tamaño o dimensión del impacto ambiental producido por las actividades, se propone el cálculo en rangos determinando 1 como mínimo y 375 como máximo de acuerdo con la escala de valoración propuesta, estimando 3 rangos: bajo, medio y alto de naturaleza positiva y negativa.

**Figura 63**

*Dimensión del impacto ambiental*

Denominación	Positivo	Denominación	Negativo
Significativo	1-75	Bajo	-1 -75
Compatible	76-225	Severo	-76 -225
Muy compatible	226-375	Crítico	-226 -375

## 7.8 Identificación de Interacciones

Se identifica a partir de la tabla de Matriz de identificación de impactos, procediendo a cambiar la letra X a asignar los signos + o – según la naturaleza que tenga el impacto frente a las acciones propuestas, obteniendo como resultado de la suma total el valor de +1.

Matriz de interacción			Fase: Operación											Suma total		
Factor ambiental	Acciones		Conservación de Hábitats	Modificación paisajista	Manejo de productos y residuos	Ingreso de turistas	Mantenimiento de senderos Señalética	Instalaciones comerciales	Reciclaje de desechos	Estructura recreacional	Mantenimiento de señalética	Circulación de E-Bikes	Conservación y gestión		IMPACTOS POSITIVOS	IMPACTOS NEGATIVOS
	Componentes															
Cultural	Demografía / población	Cambio sobre el componente demográfico				-		-						0	-2	-2
	Dimensión cultural	Pérdida, daño y/o afectación al patrimonio arqueológico	+	-	-					-			+	2	-3	-1
	Procesos sociopolíticos	Cambios en la seguridad pública						-			+			1	-1	0
Social	Dimensión espacial estéticos y de interés humano	Cambio en la capacidad de gestión y participación de la comunidad											+	1	0	1
	Incidencia sobre el comercio	Cambio en el acceso y movilidad		+	+						+	+	+	5	0	5
Económico		Generación del empleo local			+	+					+			3	0	3
		Cambio en la dinámica de empleo			+	+					+	+		4	0	4
		Cambio en los ingresos de la población			+	+						+		3	0	3

	Cambio en las actividades económicas	+	+	+	+	+	+	+	+	6	0	6		
	Cambio económico por modificación uso del suelo	-	+	+					+	+	4	-1	3	
	Diversificación de plazas de trabajo			+	+					+	3	0	3	
Recreación	Actividades de recreación (excursión, ciclismo, senderismo y aviturismo)													
	Contaminación visual	-		-	-	-	-	-			0	-5	-5	
	Cambios en el tráfico				-				+		1	-1	0	
	Capacidad de carga física				-	-	-				0	-4	-4	
	Alteración del paisaje	-	-	-	-	+	-	+	-	-	2	-8	-6	
	Generación de desechos		-	+	-	+		+	-		-	3	-5	-2
	Alteración de cobertura vegetal	-	-		-							0	-3	-3
	Deterioro de la infraestructura		-	-	-		-					0	-4	-4
	Impactos positivos		1	3	1	7	2	5	2	1	2	6	8	
Impactos negativos		-3	-6	-2	-	0	-6	0	-5	-1	-2	-3		
Suma total de impactos		-2	-3	-1	-	2	-1	2	-4	1	4	5	1	

## **7.9 Aplicación del Método**

Se atribuye valores a partir de Identificación de interacciones y tomando en cuenta la escala de valoración ambiental determinando la magnitud del impacto mediante la asignación de un peso según el criterio de los autores, dando como resultado total +27. Valor encontrado en el Cuadro de análisis de los resultados dentro del primer rango denominado como Positivo-Bajo, lo que refleja que el servicio de alquiler de bicicletas eléctricas genera impactos positivos a un nivel bajo dentro de Otavalo

Matriz de interacción			Fases Operación														
Factor ambiental	Componentes	acciones															
			Conservación de hábitats	Modificación paisajista	Manejo de productos y residuos	Ingreso de turistas	Mantenimiento de senderos	Instalaciones comerciales	Reciclaje de desechos	Estructura recreacional	Mantenimiento de señalética	Circulación de e-Bikes	Conservación y gestión	Impactos positivos	Impactos negativos	Suma total impactos	
	Demografía / población	Cambio sobre el componente demográfico				-1		-3							0	-4	-4
Cultural	Dimensión cultural	Pérdida, daño y/o afectación al patrimonio arqueológico	+3	-3		-3				-1			+3		6	-7	-1
	Procesos sociopolíticos	Cambios en la seguridad pública							-1			+3			3	-1	2
		Cambio en la capacidad de gestión y participación de la comunidad											+5		5	0	5
Económi Social	Dimensión espacial estéticos y de interés humano	Cambio en el acceso y movilidad		+3		+3						+5	+1	+3	15	0	15
	Incidencia sobre el comercio	Generación del empleo local				+3		+3					+3		9	0	9
		Cambio en la dinámica de empleo				+3		+3					+3	+3	12	0	12



### **7.10 Jerarquización de los Impactos Ambientales**

A partir de la aplicación del método y cálculo de la magnitud del estudio se procede a identificar los impactos con valoración positiva y negativa, para clasificarlos en dos grupos según la naturaleza

### **7.11 Jerarquización de los Impactos Positivos**

Dentro de la aplicación y calificación del método se encontró un total de 10 impactos con valoración positiva que va desde +15 a +2, los mismos que han sido organizados según su valoración del mayor a menor. Siendo Cambio en el acceso y movilidad el más beneficioso en el desarrollo del proyecto hasta Cambios en la seguridad pública considerado dentro de los impactos positivos.

Tabla 30

Jerarquización positiva

Factor ambiental	Impacto ambiental	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1
Dimensión espacial estéticos y de interés humano	Cambio en el acceso y movilidad	█															
	Cambio en las actividades económicas	█															
	Cambio en la dinámica de empleo	█															
	Cambio económico por modificación uso del suelo	█															
	Cambio en los ingresos de la población	█															
	Generación del empleo local	█															
	Diversificación de plazas de trabajo	█															
Incidencia sobre el comercio	Cambio en la capacidad de gestión y participación de la comunidad	█															
	Cambios en el tráfico	█															
Procesos sociopolíticos	Cambios en la seguridad pública	█															

### 7.12 Jerarquización de los Impactos Negativos

Dentro de la aplicación y calificación del método se encontró un total de 8 impactos con valoración negativa que va desde -1 a -13, los mismos que han sido organizados de menor a mayor - pérdida, daño y/o afectación- al patrimonio arqueológico, el valor menor en el desarrollo del proyecto contaminación visual considerado como el impacto que más afecta dentro del desarrollo de actividades de la microempresa.

Tabla 31

*Jerarquización Negativa*

Factor ambiental	Impacto ambiental	-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11	-12	-13
Dimensión cultural	Pérdida, daño y/o afectación al patrimonio arqueológico	[Red bar]												
Actividades de recreación	Generación de desechos	[Red bar]												
Demografía / población	Cambio sobre el componente demográfico	[Red bar]												
	Deterioro de la infraestructura	[Red bar]												
Actividades de recreación	Alteración de cobertura vegetal	[Red bar]												
	Alteración del paisaje	[Red bar]												
	Capacidad de carga física	[Red bar]												
	Contaminación visual	[Red bar]												

### 7.13 Matriz de Plan de Manejo Ambiental Sobre la Base de la Jerarquización Ambiental

Tabla 31

*Plan de Manejo Ambiental*

Plan de manejo ambiental						
Factor ambiental	Impactos Positivos	Medidas de mitigación y compensación	Responsable	Presupuesto	Tiempo	Observaciones
Dimensión espacial estéticos y de interés humano	Cambio en el acceso y movilidad	Diseño de recorridos con información suficiente para incentivar la movilidad a los diferentes atractivos del cantón Otavalo.	Administración y gerencia	\$100	Anual	Los recorridos establecidos son para uso de turistas nacionales y extranjeros que busquen realizar cicloturismo.
		Talleres de concientización local, acerca de los beneficios de las bicicletas eléctricas y convencionales. Creación de varios productos de movilidad turística sostenible para todas las edades, siempre enfocados en la sostenibilidad.				
Incidencia sobre el comercio	Cambio en las actividades económicas	Utilización de nuevos recorridos enfocados a crear desarrollo turístico y económico, mediante la diversificación en la oferta turística de Otavalo.	Todos los miembros de la empresa.	\$30	Semestral	En las reuniones serán tomadas en cuenta todas las ideas de los miembros que forman la empresa.
		Reuniones empresariales con tema de innovación tecnológica acoplada a un turismo sostenible y recreativo.				

Cambio en la dinámica de empleo	<p>Se brindará apoyo en su primer empleo a instituciones tecnológicas con ramas en equipos eléctricos.</p> <p>Trabajo en conjunto con operadoras, agencias y demás establecimientos turísticos</p> <p>Capacitación laboral periódica, para el crecimiento profesional de cada empleado.</p>	Gerencia	\$200	Anual	En el caso de las capacitaciones serán cada sexto mes del año.
Cambio económico por modificación uso del suelo	<p>Participación de talleres artesanales comunitarios, en recorridos que les beneficiaran con un porcentaje económico.</p> <p>Alianzas estratégicas con establecimientos de hospedaje y restauración, que resultaran en beneficio económico para ambas partes.</p> <p>Tiempos destinados a la observación y adquisición de artesanías en varios establecimientos o atractivos.</p>	Gerencia, administración, guías y establecimientos turísticos.	\$30	Anual	La observación y adquisición de productos turísticos como son las artesanías, se podrán realizar todos los días que la empresa realice sus operaciones
Cambio en los ingresos de la población	<p>Se crearán fuentes de empleo para atención de la microempresa con participación de la localidad.</p> <p>Productos para el mantenimiento de la empresa, adquiridos en la zona de amortiguamiento.</p>	Gerente, administrador y establecimientos varios en la ciudad de Otavalo.	\$250	Anual	Dentro de los recorridos establecidos se puede llegar a necesitar de dos guías locales.

	Generación del empleo local	La empresa estará a cargo de brindar los beneficios que toca empleado merece según el código de trabajo. Generar fuentes de empleo a guías locales, mediante la participación en los diferentes recorridos.	Gerencia, administración y guías locales.	\$40	Mensual	Los prestadores de guianza serán contactados por la empresa con anticipación de la actividad.
	Diversificación de plazas de trabajo	Programas de contratación enfocados a la búsqueda de diferente mano de obra calificada que comúnmente no es usado en turismo. Capacitación a los guías locales que quieran formar parte de la empresa, en conocimientos respecto a las bicicletas eléctricas y su correcto uso. Firma de contratos para la participación de las comunidades, que quieran ofertar sus actividades turísticas conjuntamente con la empresa. Generar desarrollo económico para las comunidades, con el traslado de los turistas hacia sus talleres artesanales u otras actividades que se ofrezcan.	Gerencia, administración e instituciones educativas.	\$20	Semestral	Contratación de bachilleres con conocimientos en instalaciones, equipos y máquinas eléctricas.
Procesos sociopolíticos	Cambio en la capacidad de gestión y participación de la comunidad	Firma de contratos para la participación de las comunidades, que quieran ofertar sus actividades turísticas conjuntamente con la empresa. Generar desarrollo económico para las comunidades, con el traslado de los turistas hacia sus talleres artesanales u otras actividades que se ofrezcan.	Gerencia, administración y comunidades.	\$150	Anual	
Actividades de recreación	Cambios en el tráfico	No generación de contaminación basado en el uso de combustibles fósiles.	Gerencia y guianza.	\$20	Anual	

Procesos sociopolíticos	Cambios en la seguridad pública	Creación fluidez vehicular, mediante el uso de las bicicletas eléctricas. Implementación de parqueaderos para bicicletas, ubicados en zonas estratégicas para que el turista pueda realizar libremente las actividades ofertadas en los establecimientos o atractivos. Evitar accidentes de tránsito por uso de una movilidad alternativa con velocidad moderada.	Gerencia y administración.	\$350	Anual	La implementación de los parqueaderos en atractivos podrá ser posible una vez obtenido los permisos por parte del Gad de Otavalo.
Factor ambiental	Impactos Negativos	Medidas de mitigación y compensación	Responsable	Presupuesto	Tiempo	Observaciones
Dimensión cultural	Pérdida, daño y/o afectación al patrimonio arqueológico	Desarrollar un plan de conservación del patrimonio arqueológico, socializado con los turistas. Programa de reforestación por parte de los miembros de la microempresa. Monitoreo e intervención para el mantenimiento de los diferentes patrimonios arqueológicos.	Gerente, administrador y miembros de cada área.	\$300	Semestral	Todos los miembros de la empresa deberán participar en los programas de reforestación establecidos.
Actividades de recreación	Generación de desechos	Reciclaje mediante dos contenedores, para desechos renovable y no renovables. Utilización de productos ecológicos para marketing de la microempresa.	Gerente, administrador y miembros de cada área.	\$700	Anual	La empresa buscará ser sostenible dentro y fuera de la empresa.

Demografía / población	Cambio sobre el componente demográfico	Material reciclado para uso interno en documentaciones (registros, fichas de campo, entre otras).	Gerente y comunidades turísticas.	\$300	Anual	
		Proyecto de participación de los talleres artesanales de las diferentes comunidades. Se capacitará de forma técnica a los diferentes actores que trabajaran conjuntamente con la microempresa. Fuentes de empleo para la zona de amortiguamiento donde se encuentra la empresa.				
Actividades de recreación	Deterioro de la infraestructura	Controlar las acciones que ponen en riesgo la infraestructura.	Gerente, administrador y miembros de cada área.	\$300	Anual	Se destinara dos días al año para realizar las actividades de mantenimiento en conjunto como empresa.
		Monitoreo y diagnóstico periódico de cada atractivo. Mantenimiento de la infraestructura en los recursos turísticos.				
	Alteración de cobertura vegetal	Los ciclistas se limitarán a conducir por los senderos ya establecidos. Mantenimiento semanal de las áreas verdes en los atractivos naturales.	Gerente, administrador, guía y miembros de cada área.	\$25	Semestrales	El mantenimiento de las áreas verdes será en minga.
	Alteración del paisaje	Una vez realizada cada actividad se procederá a la realización de un protocolo de limpieza en el atractivo.	Gerente, administrador y miembros de cada área.	\$300	Semestral	Verificar que no se deje desechos propios del cliente o

	Contratación de personal encargado del cuidado paisajístico (jardineros), en zonas de circulación de las e-bike.				del box lunch en los atractivos.
Capacidad de carga física	Realizar convenios con la academia, para trabajar conjuntamente en la determinación de la carga física de los actuales y nuevos destinos de la ciudad. Evitar aglomeraciones y respetar la carga física de cada atractivo. Respetar los horarios de visita de los atractivos turísticos.	Gerente y guía.	\$30	Cuatrimestral	Periodos vacacionales cuando los estudiantes tengan tiempo completo.
Contaminación visual	Utilización de marketing digital para evitar generar contaminación visual. Los banners, afiches y posters de la empresa, serán ubicados de forma estratégica para no incomodar a los transeúntes.	Departamento de marketing	\$960	Anual	
Total			\$2.915		

## **8. ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO GREEN BIKE**

### **8.1 Balance de Situación Inicial**

La empresa GREEN BIKE se pone en marcha con una inversión de \$54.483,50 correspondientes a los activos, de los que se desglosan \$16.450,50 para los activos circulantes y \$38.032,00 para activos fijos. En el activo circulante se toma en cuenta el dinero en efectivo necesario para el pago de los primeros 6 meses de funcionamiento de la empresa tomando en cuenta: Salarios del personal, vacaciones, décimos y el aporte patronal, materia prima directa (aceite de cadena, engrasantes, desengrasantes y bebidas hidratantes), costos indirectos (pago de arriendo y servicios básicos), publicidad y pago de permisos para el primer año.

El capital financiado asciende a \$30.000,00, correspondientes al crédito bancario, y el capital propio corresponde a \$24.483,50, datos reflejados en el Balance de situación inicial de la microempresa.

Figura 64

Balance de situación inicial Green Bike

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Activo Circulante</b>		<b>Pasivo Circulante</b>	
Caja	\$1.000	Bancos	\$30.000
Bancos	\$15.450,5		
<b>Total Activo Circulante</b>	<b>\$16.450,5</b>	<b>Total Pasivo Circulante</b>	<b>\$30.000</b>
<b>Activo Fijo</b>		<b>Pasivo a Largo Plazo</b>	
Construcciones	\$1.520		
Mobiliario y equipo.	\$7.312		
Equipo de transporte	\$26.500		
Equipo de cómputo	\$2.700		
<b>Total Activo Fijo</b>	<b>\$38.032</b>	<b>Total Pasivo a Largo Plazo</b>	<b>\$0</b>
<b>Activo diferido</b>		<b>SUMA DEL PASIVO</b>	
Rentas pagadas por anticipado			<b>\$30.000</b>
Otros activos diferidos		<b>CAPITAL CONTABLE</b>	
<b>Total Activo Diferido</b>	<b>\$0</b>	Capital social	\$20.000
		Bienes muebles	\$4.482,5
		<b>Total Capital contable</b>	<b>\$24.482,5</b>
		<b>SUMA DEL CAPITAL CONTABLE</b>	<b>\$24.482,5</b>
<b>SUMA DEL ACTIVO</b>	<b>\$54.482,5</b>	<b>SUMA DEL PASIVO + CAPITAL CONTABLE</b>	<b>\$54.482,5</b>

## 8.2 Detalle de Activos

Los activos correspondientes a los ejercicios están divididos en activos corrientes y activos fijos. En donde se detallan todas las adquisiciones por parte de la empresa.

En activos corrientes se toma en cuenta las cantidades correspondientes a: salarios, compra de insumos, publicidad y permisos proyectados para los primeros 6 meses de funcionamiento dando un resultado de \$16.450,50, por otra parte, se encuentra los activos fijos en donde se detalla: construcciones, mobiliario, equipos, elementos de transporte y equipos de cómputo dando como resultado final la suma de \$38.032,00

**Figura 65**

*Detalle de Activos Green Bike*

<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>			
<b>Detalle</b>		<b>Total</b>	
Mano de obra directa		\$10.322,00	
Materia Prima directa		\$ 292,50	
Costos indirectos		\$ 3.450,00	
Publicidad		\$ 1.800,00	
Permisos de funcionamiento		\$ 586,00	
<b>TOTAL</b>		<b>\$16.450,50</b>	

<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>Construcciones</b>			
<b>Cant</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo Unit.</b>	<b>Total</b>
3	Ventanales	\$ 200,00	\$ 600,00
5	Brandeo de oficina 4x6	\$ 24,00	\$ 120,00
	Divisiones e iluminacion	\$ 800,00	\$ 800,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.520,00</b>

## Mobiliario

Cant	Detalle	Costo Unit.	Total
3	Escritorios	\$ 100,00	\$ 300,00
3	Repisas	\$ 70,00	\$ 210,00
3	Sillas ejecutiva ergonómica	\$ 90,00	\$ 270,00
6	Sillas unipersonales	\$ 30,00	\$ 180,00
1	Archivador	\$ 50,00	\$ 50,00
1	vitrina exhibidora	\$ 60,00	\$ 60,00
1	locker de madera 4x5 puestos	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Sala de espera	\$ 250,00	\$ 250,00
1	Herramienta	\$ 237,00	\$ 237,00
TOTAL			\$ 1.857,00

## Equipos

Cant	Detalle	Costo Unit.	Total
15	Casco ciclismo GIRO	\$ 45,00	\$ 675,00
2	Sillas para niño	\$ 60,00	\$ 120,00
3	Parqueadero de bicicleta	\$ 190,00	\$ 570,00
15	Gps (germin edg)	\$ 150,00	\$ 2.250,00
2	Cámaras go pro	\$ 300,00	\$ 600,00
1	Nevera MABE mini bar	\$ 160,00	\$ 160,00
1	Datafano (pos inalámbrico)	\$ 400,00	\$ 400,00
1	tv 40" SAMSUNG	\$ 500,00	\$ 500,00
2	Telefono	\$ 90,00	\$ 180,00
TOTAL			\$ 5.455,00
<b>TOTAL MOBILIARIO + EQUIPOS</b>			<b>\$ 7.312,00</b>

## Elementos de Transporte

Cant	Detalle	Costo Unit.	Total
1	JEEP LIBERTY	\$ 13.000,00	\$ 13.000,00
15	Bicicletas Eléctricas	\$ 900,00	\$ 13.500,00
TOTAL			\$ 26.500,00

## Equipos de computo

Cant	Detalle	Costo Unit.	Total
3	Computadoras HP core i5	\$ 800,00	\$ 2.400,00
1	Impresora	\$ 300,00	\$ 300,00
TOTAL			\$ 2.700,00

El valor total correspondiente a los activos por la microempresa es de \$54.483,00. Valor en donde se incluye la compra de todo lo necesario para entregar el servicio de alquiler de bicicletas en óptimas condiciones a los usuarios.

### 8.3 Tabla de Amortización

El capital financiado asciende a \$30.000.00 los cuales se aspira obtener a través de un crédito en la corporación financiera nacional a un interés del 10,90% comprendido en un plazo de 60 meses, por lo que se pagara la cuota fija mensual correspondiente a \$650,78.00.

**Figura 66**

*Tabla de Amortización Green Bike*

Plazo	60
Monto	30.000
Tasa anual	10,90%
Tasa mensual	0,91%
Pago mensual	\$650,78

**Figura 67**

*Pago de Cuotas Green Bike*

Plazo	Saldo insoluto	Pago mensual total	Capital	Intereses
1	\$29.621,72	\$650,78	\$378,28	272,50
2	\$29.240,01	\$650,78	\$381,71	269,06
3	\$28.854,83	\$650,78	\$385,18	265,60
4	\$28.466,15	\$650,78	\$388,68	262,10
5	\$28.073,94	\$650,78	\$392,21	258,57
6	\$27.678,17	\$650,78	\$395,77	255,00
7	\$27.278,80	\$650,78	\$399,37	251,41
8	\$26.875,80	\$650,78	\$403,00	247,78
9	\$26.469,15	\$650,78	\$406,66	244,12
10	\$26.058,80	\$650,78	\$410,35	240,43
11	\$25.644,72	\$650,78	\$414,08	236,70
12	\$25.226,88	\$650,78	\$417,84	232,94
13	\$24.805,25	\$650,78	\$421,63	229,14
14	\$24.379,79	\$650,78	\$425,46	225,31
15	\$23.950,46	\$650,78	\$429,33	221,45

16	\$23.517,23	\$650,78	\$433,23	217,55
17	\$23.080,07	\$650,78	\$437,16	213,61
18	\$22.638,93	\$650,78	\$441,13	209,64
19	\$22.193,79	\$650,78	\$445,14	205,64
20	\$21.744,61	\$650,78	\$449,18	201,59
21	\$21.291,35	\$650,78	\$453,26	197,51
22	\$20.833,97	\$650,78	\$457,38	193,40
23	\$20.372,43	\$650,78	\$461,54	189,24
24	\$19.906,70	\$650,78	\$465,73	185,05
25	\$19.436,74	\$650,78	\$469,96	180,82
26	\$18.962,52	\$650,78	\$474,23	176,55
27	\$18.483,98	\$650,78	\$478,53	172,24
28	\$18.001,10	\$650,78	\$482,88	167,90
29	\$17.513,83	\$650,78	\$487,27	163,51
30	\$17.022,14	\$650,78	\$491,69	159,08
31	\$16.525,98	\$650,78	\$496,16	154,62
32	\$16.025,31	\$650,78	\$500,67	150,11
33	\$15.520,10	\$650,78	\$505,21	145,56
34	\$15.010,29	\$650,78	\$509,80	140,97
35	\$14.495,86	\$650,78	\$514,43	136,34
36	\$13.976,75	\$650,78	\$519,11	131,67
37	\$13.452,93	\$650,78	\$523,82	126,96
38	\$12.924,35	\$650,78	\$528,58	122,20
39	\$12.390,97	\$650,78	\$533,38	117,40
40	\$11.852,74	\$650,78	\$538,23	112,55
41	\$11.309,63	\$650,78	\$543,12	107,66
42	\$10.761,58	\$650,78	\$548,05	102,73
43	\$10.208,55	\$650,78	\$553,03	97,75
44	\$9.650,50	\$650,78	\$558,05	92,73
45	\$9.087,39	\$650,78	\$563,12	87,66
46	\$8.519,15	\$650,78	\$568,23	82,54
47	\$7.945,76	\$650,78	\$573,40	77,38
48	\$7.367,15	\$650,78	\$578,60	72,17
49	\$6.783,29	\$650,78	\$583,86	66,92
50	\$6.194,13	\$650,78	\$589,16	61,61
51	\$5.599,62	\$650,78	\$594,51	56,26
52	\$4.999,70	\$650,78	\$599,91	50,86
53	\$4.394,34	\$650,78	\$605,36	45,41
54	\$3.783,48	\$650,78	\$610,86	39,92
55	\$3.167,07	\$650,78	\$616,41	34,37
56	\$2.545,06	\$650,78	\$622,01	28,77
57	\$1.917,40	\$650,78	\$627,66	23,12
58	\$1.284,03	\$650,78	\$633,36	17,42
59	\$644,92	\$650,78	\$639,11	11,66
60	-\$0,00	\$650,78	\$644,92	5,86

#### 8.4 Flujo Anual

La microempresa GREEN BIKE tiene a la venta el alquiler de una flota de 15 bicicletas eléctricas consideradas dentro de diferentes excursiones y alquiler por horas que se estiman sus ventas de acuerdo a los siguientes detalles.

La llegada de 250mil turistas a la ciudad de Otavalo según PLANDETUR 2015-2020, el número de turistas que llegan a las diferentes competencias con servicios similares, el porcentaje de aceptación que tendría la empresa (92%). Estos aspectos permiten realizar el cálculo de la demanda insatisfecha a la que puede llegar la empresa. Sin embargo, se proyecta llegar solo al 2.358% (6.000 turistas), tomando en cuenta la capacidad que tiene la empresa de alquilar algunos servicios por más de una vez por día.

Por lo que se considera la venta de los siguientes alquileres y excursiones:

- Alquileres de bicicleta por 1 hora a un valor de \$3,00 con el 25% de producción.
- Alquiler de bicicleta por 2 horas a un valor de \$5,00 con el 25% de producción.
- Alquiler de bicicleta por 3 horas a un valor de \$7,00 con el 25% de producción.
- Alquiler de bicicleta por 4 horas a un valor de \$8,00 con el 25% de producción.
- Excursión “El Cóndor sobre la laguna mágica” a un valor de \$47,00 con el 53% de producción.
- Excursión “Navegando por el Árbol Legendario” a un valor de \$26,00 con el 50% de producción.
- Excursión “Conociendo el corazón de Otavalo” a un valor de \$31,00 con el 61% de producción.
- Excursión “Al ritmo de Peguche” a un valor de \$35,00 con el 51% de producción.

Estimándose una venta mensual entre la combinación de paquetes de 7.150 unidades vendidas, lo que refleja que cada equipo será usado al mes al menos 39 veces, alcanzando una venta en dólares \$8.850,00 mensual que al año suman \$115.400,00.

Como egresos se plantea los costos de producción de los paquetes ofertados, costos fijos como arriendo, servicios básicos, telefonía, internet, publicidad, permisos, pago de préstamo bancario, pago de salarios, decimos, vacaciones, aporte patronal. Dando un total anual de \$98.207,72.

La empresa Green bike espera tener una utilidad de \$17.192,28 en el primer año de funcionamiento.

Figura 68

## Flujo Anua Green Bike

INGRESOS		Precio	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	TOTAL ANUAL		
Alquiler de Bicicletas 1 Hora	\$3,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	1.800,00
Alquiler de Bicicletas 2 Horas	\$5,00	\$	250,00	\$	250,00	\$	250,00	\$	250,00	\$	250,00	\$	250,00	\$	250,00	\$	3.000,00
Alquiler de Bicicletas 3 Horas	\$7,00	\$	700,00	\$	700,00	\$	700,00	\$	700,00	\$	700,00	\$	700,00	\$	700,00	\$	8.400,00
Alquiler de Bicicletas 4 Horas	\$8,00	\$	800,00	\$	800,00	\$	800,00	\$	800,00	\$	800,00	\$	800,00	\$	10.000,00	\$	18.800,00
Excursion " El cóndor sobre la laguna mágica"	\$47,00	\$	2.350,00	\$	2.350,00	\$	2.350,00	\$	2.350,00	\$	2.350,00	\$	2.350,00	\$	2.350,00	\$	28.200,00
Excursión "Navegando por el Árbol Milenario"	\$26,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	15.600,00
Excursión "Conociendo el corazón de Otavalo"	\$31,00	\$	1.550,00	\$	1.550,00	\$	1.550,00	\$	1.550,00	\$	1.550,00	\$	1.550,00	\$	1.550,00	\$	18.600,00
Excursión "Al ritmo de Peguche"	\$35,00	\$	1.750,00	\$	1.750,00	\$	1.750,00	\$	1.750,00	\$	1.750,00	\$	1.750,00	\$	1.750,00	\$	21.000,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>		\$	<b>8.850,00</b>	\$	<b>8.850,00</b>	\$	<b>8.850,00</b>	\$	<b>8.850,00</b>	\$	<b>8.850,00</b>	\$	<b>8.850,00</b>	\$	<b>18.050,00</b>	\$	<b>115.400,00</b>

EGRESOS		Precio	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	TOTAL ANUAL		
Costo Alquiler de Bicicletas 1 Hora	\$ 0,75	\$	37,50	\$	37,50	\$	37,50	\$	37,50	\$	37,50	\$	37,50	\$	37,50	\$	450,00
Costo Alquiler de Bicicletas 2 Horas	\$ 1,25	\$	62,50	\$	62,50	\$	62,50	\$	62,50	\$	62,50	\$	62,50	\$	62,50	\$	750,00
Costo Alquiler de Bicicletas 3 Horas	\$ 1,75	\$	175,00	\$	175,00	\$	175,00	\$	175,00	\$	175,00	\$	175,00	\$	175,00	\$	2.100,00
Costo Alquiler de Bicicletas 4 Horas	\$ 2,00	\$	200,00	\$	200,00	\$	200,00	\$	200,00	\$	200,00	\$	200,00	\$	2.500,00	\$	4.700,00
Costo Exc " El cóndor sobre la laguna mágica"	\$25,00	\$	1.245,50	\$	1.245,50	\$	1.245,50	\$	1.245,50	\$	1.245,50	\$	1.245,50	\$	1.245,50	\$	14.946,00
Costo Exc "Navegando por el Árbol Milenario"	\$13,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	7.800,00
Costo Exc "Conociendo el corazón de Otavalo"	\$19,00	\$	945,50	\$	945,50	\$	945,50	\$	945,50	\$	945,50	\$	945,50	\$	945,50	\$	11.346,00
Costo Exc "Al ritmo de Peguche"	\$19,00	\$	892,50	\$	892,50	\$	892,50	\$	892,50	\$	892,50	\$	892,50	\$	892,50	\$	10.710,00
Costos de operación		\$	48,75	\$	48,75	\$	48,75	\$	48,75	\$	48,75	\$	48,75	\$	48,75	\$	585,00
Permisos		\$	586,00			\$	-									\$	586,00
Arriendo		\$	400,00	\$	400,00	\$	400,00	\$	400,00	\$	400,00	\$	400,00	\$	400,00	\$	4.800,00
Servicios Basicos		\$	55,00	\$	55,00	\$	55,00	\$	55,00	\$	55,00	\$	55,00	\$	55,00	\$	660,00
Línea Telefónica e Internet		\$	60,00	\$	60,00	\$	60,00	\$	60,00	\$	60,00	\$	60,00	\$	60,00	\$	720,00
Sueldos y salarios		\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	1.300,00	\$	15.600,00
Decimos		\$	208,33	\$	208,33	\$	208,33	\$	208,33	\$	208,33	\$	208,33	\$	208,33	\$	2.499,96
Vacaciones		\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	650,00	\$	7.800,00
Aporte patronal		\$	157,95	\$	157,95	\$	157,95	\$	157,95	\$	157,95	\$	157,95	\$	157,95	\$	1.895,40
Publicidad		\$	800,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	150,00	\$	2.450,00
Pago Prestamo		\$	650,78	\$	650,78	\$	650,78	\$	650,78	\$	650,78	\$	650,78	\$	650,78	\$	7.809,36
<b>TOTAL EGRESOS</b>		\$	<b>9.125,31</b>	\$	<b>7.889,31</b>	\$	<b>7.889,31</b>	\$	<b>7.889,31</b>	\$	<b>7.889,31</b>	\$	<b>7.889,31</b>	\$	<b>10.189,31</b>	\$	<b>98.207,72</b>

<b>FLUJO DE CAJA</b>	\$	<b>-275,31</b>	\$	<b>960,69</b>	\$	<b>960,69</b>	\$	<b>960,69</b>	\$	<b>960,69</b>	\$	<b>960,69</b>	\$	<b>960,69</b>	\$	<b>960,69</b>	\$	<b>7.860,69</b>
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	\$	<b>-275,31</b>	\$	<b>685,38</b>	\$	<b>1.646,07</b>	\$	<b>2.606,76</b>	\$	<b>3.567,45</b>	\$	<b>4.528,14</b>	\$	<b>5.488,83</b>	\$	<b>6.449,52</b>	\$	<b>7.410,21</b>
	\$		\$	<b>8.370,90</b>	\$	<b>9.331,59</b>	\$	<b>17.192,28</b>	\$		\$		\$		\$		\$	<b>17.192,28</b>

## 8.5 Flujo de Caja a 5 Años

La microempresa Green Bike estima un flujo de caja a 5 años en donde se calcula los ingresos del primer año con un total de \$115.400,00 y un total de egresos de \$98.207,72, dando como resultado un flujo de caja de \$17.192,28 en el primer año, y para los años posteriores se utilizará el porcentaje de crecimiento turístico del Ecuador en el año 2008, este representa un 11%, este porcentaje fue publicado en el portal de noticias del Ministerio de Turismo y fue calculado por su Coordinación General de Estadística e Investigación, con una inversión inicial de \$54.483,00 de la misma que se obtiene un costo de capital de 9,15%, dando como resultado un valor anual neto de \$26.993,80 y la tasa interna de retorno del 25,43%. Alcanzando en el quinto año un flujo de caja de \$26.099,09.

**Figura 69**

*Flujo de Caja a 5 Años Green Bike*

<b>ALQUILER DE BICICLETAS ELÉCTRICAS</b>	
<b>FLUJO DE CAJA A 5 AÑOS</b>	
Incremento anual	11%
Costo de capital	9,15%
Inversión	54482,5
VAN	26993,80
TIR	25,43%

Figura 70

Calculo Flujo de Caja a 5 Años Green Bike

Detalle	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5	
Ingresos	\$ 115.400,00	\$ 128.094,00	\$ 142.184,34	\$ 157.824,62	\$ 175.185,33	
Egresos	\$ 98.207,72	\$ 109.010,57	\$ 121.001,73	\$ 134.311,92	\$ 149.086,23	
Flujo de caja	\$ 17.192,28	\$ 19.083,43	\$ 21.182,61	\$ 23.512,70	\$ 26.099,09	
DATOS PARA LA TIR						
	-54482,5	\$ 17.192,28	\$ 19.083,43	\$ 21.182,61	\$ 23.512,70	\$ 26.099,09

## 8.6 Costo del Capital

La empresa Green Bike cuenta con una inversión de \$54.482,50, la misma que se desglosa en capital propio \$24.482,50 y capital financiado con la cantidad de \$30.000,00 de los mismos que se calcula tasa activa de 7% y tasa pasiva de 10,90% datos proporcionados por la Corporación financiera nacional, mismos datos proporcionan información para calcular el costo de capital de la microempresa, dando como resultado un costo de capital de 9,15%.

Figura 71

Costo de Capital Green Bike

CÁLCULO DEL COSTO DE CAPITAL					
	VALORES	PARTICIPACIÓN	INTERÉS	EQUIVALENCIA	COSTO DE CAPITAL DE LA INVERSIÓN
INVERSIÓN	\$54.482,50	100%		9,15%	9,15%
IMPUESTO A LA RENTA				0%	
CAPITAL PROPIO	\$24.482,50	45%	7,00%	3,15%	
FINANCIAMIENTO	\$30.000,00	55%	10,90%	6,00%	

## 8.7 Punto de Equilibrio

La empresa Green bike según su proyección a 5 años estima recuperar y sobrepasar la inversión de \$54.482,50 en el 3er año de funcionamiento, para lo cual se calcula el número de unidades vendidas por año, el precio de venta y el costo de venta, datos obtenidos de flujo anual del primer año.

Además, se calcula la suma de los costos fijos de la empresa en el primer año dando como resultado **\$41.710,72**, mismos datos que sirven para desarrollar el ejercicio en donde se refleja que la empresa tiene la utilidad bruta por unidad de \$7,00. La empresa debe alcanzar la venta de **20.516** unidades para alcanzar el punto de equilibrio.

Por lo que en la línea 22 en donde se sobrepasa la producción de las **20.516** unidades estimándose el punto de equilibrio con ingresos de \$33.8937,06 en donde la empresa ni pierde ni gana, y se espera recuperar la inversión considerando que a partir de la línea 23 se empieza a obtener ganancias para la microempresa.

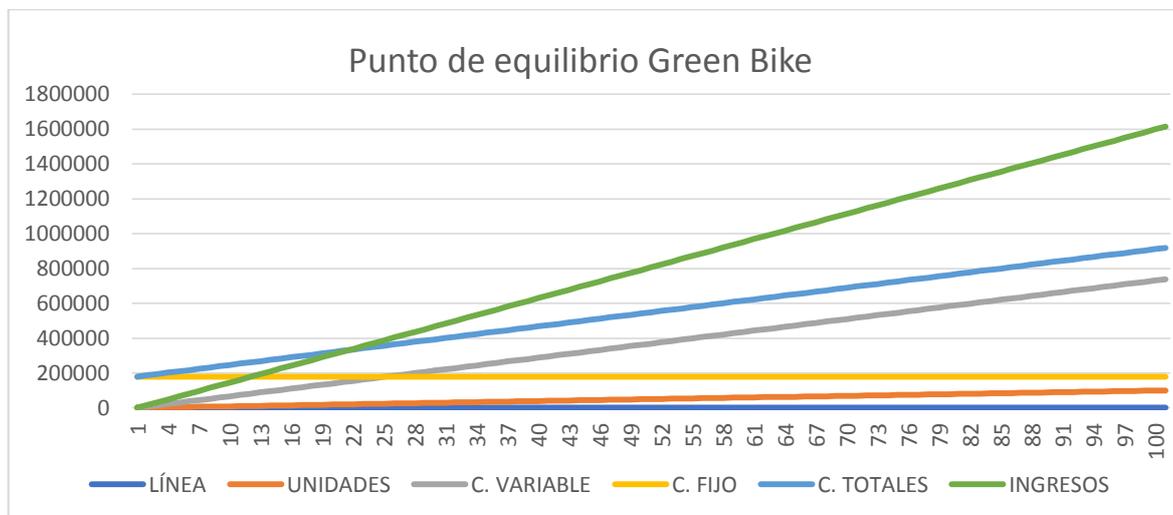
Figura 72

Punto de Equilibrio Multiproducto Green Bike

									
		ALQUILER DE BICICLETAS ELÉCTRICAS PUNTO DE EQUILIBRIO MULTIPRODUCTO							
AÑO ESTIMADO PUNTO EQUILIBRIO		3							
	Producto 1	Producto 2	Producto 3	Producto 4	Producto 5	Producto 6	Producto 7	Producto 8	
UNIDADES VENDIDAS EN EL PERÍODO	1.800	1.800	3.600	7.050	1.800	1.800	1.800	1.800	
TOTAL UNIDADES	21.450								
% PARTICIPACIÓN	8,39%	8,39%	16,78%	32,87%	8,39%	8,39%	8,39%	8,39%	
PRECIO VENTA UNITARIO	3,00	5,00	7,00	8,00	47,00	26,00	31,00	35,00	
COSTO VENTA UNITARIO	0,75	1,25	1,75	2,00	24,91	13	18,91	17,85	
PRECIO PROMEDIO PONDERADO	\$16								
COSTO PROMEDIO PONDERADO	\$7								
COSTO FIJO DEL PERÍODO	\$125.132								
INVERSIÓN	\$54.483								
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	2,25	\$4	\$5	\$6	\$22	\$13	\$12	\$17	
MARGEN CONTRIBUCIÓN PONDERADO	\$9								
PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES	20.516								
PUNTO EQUILIBRIO POR INGRESOS	\$331.121								
PUNTO EQUILIBRIO POR PRODUCTO	1.722	1.722	3.443	6.743	1.722	1.722	1.722	1.722	

Figura 73

Punto de Equilibrio



Características según los colores:

- Rojo: costos variables
- Gris: Costo fijo más inversión:
- Amarilla: costos totales
- Azul: ingresos

En donde se puede analizar que Cuando la línea azul cruza con la línea amarilla se alcanza el punto de equilibrio, momento en el que Green Bike no pierde, ni gana, y recuperará la inversión, que a partir de este punto se convertirá en ganancias. Y por último el triángulo entre la línea amarilla y roja representa el margen de contribución.

Figura 74

Calculo Punto de Equilibrio Green Bike

LÍNEA	UNIDADES	C. VARIABLE	C. FIJO	C. TOTALES	INGRESOS
1	0	0,00	\$179.614,66	179614,66	0,00
2	1000	7384,90	\$179.614,66	186999,56	16139,86
3	2000	14769,79	\$179.614,66	194384,45	32279,72
4	3000	22154,69	\$179.614,66	201769,35	48419,58
5	4000	29539,58	\$179.614,66	209154,24	64559,44
6	5000	36924,48	\$179.614,66	216539,14	80699,30
7	6000	44309,37	\$179.614,66	223924,03	96839,16
8	7000	51694,27	\$179.614,66	231308,93	112979,02
9	8000	59079,16	\$179.614,66	238693,82	129118,88
10	9000	66464,06	\$179.614,66	246078,72	145258,74
11	10000	73848,95	\$179.614,66	253463,61	161398,60
12	11000	81233,85	\$179.614,66	260848,51	177538,46
13	12000	88618,74	\$179.614,66	268233,40	193678,32
14	13000	96003,64	\$179.614,66	275618,30	209818,18
15	14000	103388,53	\$179.614,66	283003,19	225958,04
16	15000	110773,43	\$179.614,66	290388,09	242097,90
17	16000	118158,32	\$179.614,66	297772,98	258237,76
18	17000	125543,22	\$179.614,66	305157,88	274377,62
19	18000	132928,11	\$179.614,66	312542,77	290517,48
20	19000	140313,01	\$179.614,66	319927,67	306657,34
21	20000	147697,90	\$179.614,66	327312,56	322797,20
22	21000	155082,80	\$179.614,66	334697,46	338937,06

Aquí se proyectan las ventas en ingresos según las unidades vendidas, datos obtenidos del flujo anual, determinándose que en la línea 22 con la venta de 21000 unidades la empresa alcanzaría el punto de equilibrio con ingresos de \$33.8937,06.

## 9. CONCLUSIONES

Mediante el estudio de mercado se pudo identificar el diagnóstico turístico actual de Otavalo, el perfil del turista que llega motivado por turismo a la ciudad, la población de 875 turistas, el resultado de la muestra por 206 turistas, el análisis de encuestas y entrevistas, finalmente se investigó la oferta y demanda turística de Otavalo.

En el estudio técnico se determinó la ubicación estratégica que favorece la realización de las actividades turísticas de la empresa, la oficina se estableció en uno de los puntos con mayor aglomeración de turistas como es la "Plaza de Ponchos". Se diseñó la creación de 4 productos turísticos basados en los perfiles turísticos que se determinó para la empresa, además se cotizó los precios de las excursiones creadas, estos tienen como referencia los precios manejados por la competencia en servicios similares y correspondientes a la búsqueda de utilidad por parte de la empresa. Se estableció la estructura funcional de la empresa y el respectivo personal requerido para cada una de las áreas.

El plan de comercialización permitió la realización de varias formas de publicidad que se utilizarán para el posicionamiento de la empresa frente a la competencia y su costo, con diseños creados por los integrantes del proyecto. El nombre Green Bike utilizado en los instrumentos de promoción, se obtuvo mediante la participación de los encuestados que tuvieron preferencia por este nombre. Los canales de distribución son una mezcla de medios tradicionales y actuales, teniendo participación en varias plataformas digitales (Facebook y YouTube) y de radio difusión. No obstante, se establecieron servicios a futuro y técnicas oportunas para penetrar en el mercado.

La evaluación de impactos ambientales permitió diagnosticar lo favorable que es la empresa con el medio ambiente mediante la aplicación del método de interacción de impactos ambientales. No obstante, la empresa mostro tener más impactos positivos que negativos, en ámbitos sociales, culturales, ambientales y económicos. Todos los impactos generados en el proyecto se mitigarán con la puesta en marcha del plan de manejo ambiental, este se encuentra detallado con diferentes actividades que permitirán evitar los impactos negativos y mantener impactos que son positivos, además en el plan se puede apreciar los responsables de las actividades y el periodo de tiempo con el que se realizaran las diferentes medidas de compensación.

El estudio financiero reflejó que la empresa para su funcionamiento requiere una inversión de \$54.482,5, monto que se encontrará dividido en dos partes, \$30.000 como parte del capital financiado y la otra parte del capital será la contribución de los socios por un valor de \$24.482,5. El flujo de caja de la empresa se realizó mediante una proyección a 5 años utilizando el incremento anual en turismo que tuvo en el año 2018 (11%), con el estimado de la inversión inicial de \$54.483,00, se obtuvo el costo de capital que representa un 9,15%, dando como resultado un valor anual neto de 26993,80 y una tasa interna de retorno del 25%, que permite llegar al punto de equilibrio en el tercer año.

## 10. RECOMENDACIONES

Brindar ayuda por parte de la academia para recopilar datos estadísticos en cuanto al turismo, que actualmente son escasos o inexistentes en el centro de información turística en la ciudad de Otavalo, para favorecer futuras investigaciones.

Investigar la implementación de más productos de movilidad alternativa que pueden ser usados en el ámbito de transporte turístico como pasolas eléctricas, Scooters eléctricos entre otros.

Crear un plan estratégico de capacitación en el ámbito de marketing digital para todos los prestadores de servicios turísticos en la ciudad de Otavalo.

Diseñar programas de concientización ambiental que abarquen temas sobre los beneficios que tienen los sistemas de pedaleo asistido en el medio ambiente, economía y turismo.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, G., Coello, M., López, A., & Ordoñez, S. (30 de Noviembre de 2017). *Universidad del Azuay*. Obtenido de <https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/Gustavo%20%C3%81lvarez%20-%20La%20bicicleta%20el%C3%A9ctrica%20como%20medio%20alternativo%20de%20movilidad%20SIM.pdf>
- Angriman, M. A. (8 de Abril de 2016). *Ciclismo Zonal*. Obtenido de <https://ciclismozonal.com.ar/la-bicicleta-y-la-evolucion-cultural-del-pueblo-holandes/>
- Arias, F. G. (Julio de 2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Asamblea Constituyente. (20 de Octubre de 2008). *Constitución Nacional del Ecuador*. Registro Oficial 449. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea Constituyente. (21 de Agosto de 2018). *Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial*. Registro Oficial Suplemento 398 . Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/3Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial.pdf>
- Bekryl Market Analysts. (Junio de 2019). *Inteligencia Bekryl*. Obtenido de <https://bekryl.com/industry-trends/electric-scooters-and-motorcycles-market-size-analysis#tab-dd8b853a2918d3c6da8>
- Benítez, A. F., & Sánchez, J. D. (9 de Mayo de 2014). *Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3444/1/110959.pdf>

- Bicielectron. (2014). *Bicielectron*. Obtenido de <https://bicielectron.com/bicicleta-electrica-rin26.html>
- Bon, M. (22 de Febrero de 2019). *Trabajo en Holanda*. Obtenido de <https://trabajoenholanda.com/2019/02/22/por-que-la-cultura-de-la-bicicleta-es-tan-importante-en-holanda/>
- Canalis, X. (17 de Marzo de 2015). *Hosteltur*. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/110225\\_turismo-aventura-crecimiento-vista-tendencias.html](https://www.hosteltur.com/110225_turismo-aventura-crecimiento-vista-tendencias.html)
- Congreso Nacional. (29 de Diciembre de 2017). *Ley de Compañías*. Registro Oficial 312. Obtenido de [https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley\\_de\\_companias.pdf](https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf)
- Congreso Nacional. (21 de Agosto de 2018). *Ley de Turismo*. Registro Oficial Suplemento 733. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Copro. (11 de Septiembre de 2020). *Leyes de la bicicleta eléctrica*. Obtenido de [https://copro.com.ar/Leyes\\_de\\_la\\_bicicleta\\_electrica.html](https://copro.com.ar/Leyes_de_la_bicicleta_electrica.html)
- Cordova, F. G. (2002). *Universidad de Sonora*. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- Cuida tu Futuro. (2008). *Cuida tu Futuro*. Obtenido de <https://cuidatufuturo.com/pasos-crear-empresa-ecuador/>
- Cycles, E. (14 de Agosto de 2019). *Epic Cycles Bike*. Obtenido de <https://epiccycles.ca/history-e-bikes-e-bikes/>
- Dohrmann, H., & Spengler, T. (27 de Agosto de 2018). *Bikester*. Obtenido de <https://www.bikester.es/info/historia-bicicleta/#2000>

- Duran, W. (2 de Septiembre de 2019). *Wwwhatsnew*. Obtenido de <https://wwwwhatsnew.com/2019/09/02/tipos-baterias-para-bicicletas-electricas/>
- Elías, J. (1 de Enero de 2015). *UCEMA*. Obtenido de <https://ucema.edu.ar/u/je49/microeconomia/ofertaydemanda.pdf>
- Enrique, A. L. (1998). *La mirada cualitativa en Sociología*. Obtenido de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2016/01/Alonso-Cap-2-Sujeto-y-Discurso-El-Lugar-de-La-Entrevista-Abierta.pdf>
- Fantozzi, C. (5 de Marzo de 2019). *Dinturia tours*. Obtenido de <https://www.dinturia.com/post/3-buenas-opciones-para-alquilar-bicis-en-copenhague>
- Galindo, J., & Meneses, D. (Diciembre de 2017). *UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA*. Obtenido de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/612/1/AGA-spa-2017-Servicio\\_de\\_alquiler\\_de\\_bicicletas\\_electricas.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/612/1/AGA-spa-2017-Servicio_de_alquiler_de_bicicletas_electricas.pdf)
- Gascón, J. (22 de Junio de 2011). *ResearchGate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/262670652\\_Turismo\\_rural\\_comunitario\\_y\\_diferenciacion\\_campesina\\_Consideraciones\\_a\\_partir\\_de\\_un\\_caso\\_andino](https://www.researchgate.net/publication/262670652_Turismo_rural_comunitario_y_diferenciacion_campesina_Consideraciones_a_partir_de_un_caso_andino)
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo. (Marzo de 2015). *Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Otavalo*. Obtenido de <https://www.imbabura.gob.ec/phocadownloadpap/K-Planes-programas/PDOT/Cantonal/PDOT%20OTAVALO.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo. (Noviembre de 2015). *Plan de Turismo 2015-2020*. Obtenido de <http://www.otavalo.travel/wp-content/uploads/2020/01/PLAN-DE-TURISMO-2015-2020.pdf>

Headrushtech. (1 de Enero de 2017). *Headrushtech*. Obtenido de <https://headrushtech.com>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (4 de Abril de 2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Hoy en Imbabura. (6 de Enero de 2017). *Hoy en Imbabura*. Obtenido de <https://hoyenimbabura.com/2017/01/06/la-plaza-de-ponchos-es-una-de-las-mejores-experiencias-en-sudamerica-segun-lonely-planet/>

Kirschbaume, E. (9 de Agosto de 2019). *Los Angeles Times*. Obtenido de <https://www.latimes.com/espanol/internacional/articulo/2019-08-09/copenhague-ha-llevado-los-viajes-en-bicicleta-a-un-nivel-completamente-nuevo>

Lorduy, A. G. (9 de Octubre de 2013). La bicicleta como generadora de cambio cultural: caso. *Aglala*, 52. Obtenido de <http://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/731>

María, B. (22 de Febrero de 2019). *Trabajo en Holanda*. Obtenido de <https://trabajoenholanda.com/2019/02/22/por-que-la-cultura-de-la-bicicleta-es-tan-importante-en-holanda/>

Ministerie van Verkeer . (2009). *La bicicleta en los Países Bajos*. Obtenido de <http://istas.net/descargas/Labicicletaenpaiseshijos2009.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (15 de Junio de 2020). *Servicio Nacional de Derechos Intelectuales*. Obtenido de <https://www.gob.ec/senadi/tramites/registro-marcas-productos-servicios-unico-personas-naturales-juridicas-sean-nacionales-extranjeras>

Ministerio de Turismo. (11 de Febrero de 2014). *Reglamento de operación turística de aventura*. Registro Oficial Suplemento 181. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-OPERACION-TURISTICA-DE-AVENTURA.pdf>

Ministerio de Turismo. (4 de Febrero de 2019). *El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/#:~:text=Seg%C3%BAn%20datos%20de%20la%20Coordinaci%C3%B3n,sin%20considerar%20el%20mercado%20venezolano.&text=Del%20total%20de%20llegadas%2C%20956.067%20corresponden%20a%20ciudadanos%20>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (1 de Septiembre de 2018). *Perfil de Turismo Internacional 2017*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Perfiles/PerfilesDeTurismoInternacional.pdf>

Ministerio del Interior. (31 de Mayo de 2019). *Dirección General de Tráfico de España*. Obtenido de <http://www.dgt.es/es/prensa/notas-de-prensa/2019/Las-bicicletas-electricas-con-pedaleo-asistido-no-requieren-ni-homologacion-ni-matriculacion-para-su-circulacion.shtml>

Navarro, C. R. (26 de Agosto de 2013). *Bicicletas Electricas*. Obtenido de <https://bicicletaselectricas.wordpress.com/2013/08/26/las-bicicletas-electricas-en-el-mundo/>

Quintero, J. R., & Quintero, L. E. (16 de Octubre de 2015). *El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbano*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5432139.pdf>

Revelo, E. G. (5 de Mayo de 2019). *Quirutoa*. Obtenido de <https://quirutoa.com/otavalo-un-pueblo-de-artesantias-multicolores/>

- Revista Lideres. (31 de Agosto de 2016). *Revista Lideres*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/bicicletas-electricas-fabrica-cuenca-presentacion.html>
- Salas, A. (2020). *Tendencias de comunicacion y marketing digital*. Obtenido de [https://www.amic.media/media/files/file\\_352\\_2185.pdf](https://www.amic.media/media/files/file_352_2185.pdf)
- Sanchez, V. (2018). *Terránea Correduría de Seguros*. Obtenido de <https://blog.terranea.es/ventajas-problemas-bicicleta-electrica/>
- Sattle, B. (Agosto de 2015). Bicicletas eléctricas y bicicletas. (C. Hackmann, B. Sattler, C. Thiele, & W. v. Aken, Edits.) *Allianz Risk Pulse*, 1. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de <https://www.compromisorse.com/upload/noticias/018/18212/La%20ciudad%20del%20futuro%20es%20de%20los%20ciclistas.pdf>
- Shaokun, L. (23 de Abril de 2018). *Diálogo Chino*. Obtenido de <https://dialogochino.net/es/infraestructura-es/11025-la-revolucion-del-transporte-urbano-sostenible-en-china/>
- Talavera, A. S. (1 de Octubre de 2003). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-71832003000200003](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-71832003000200003)
- Toselli, C. (2 de Enero de 2006). *PASOS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/881/88140204.pdf>
- Viator. (21 de Enero de 2016). *Sydney City Highlights Tour*. Obtenido de <https://www.viator.com/es-ES/tours/Sydney/Sydney-City-Highlights-E-bike-Tour-The-Big-Banana-Tour/d357-49274P3>
- Weston, R. (2012). *THE EUROPEAN CYCLE ROUTE NETWORK EUROVELO*. Obtenido de

[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2012/474569/IPOL-TRAN\\_ET%282012%29474569\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2012/474569/IPOL-TRAN_ET%282012%29474569_EN.pdf)

## 12. ANEXOS

### Anexo 1

#### Encuesta

**OBJETIVO:** Determinar la factibilidad para la creación de una microempresa de alquiler de bicicletas eléctricas para promover el turismo local en Otavalo, Imbabura, Ecuador. Por lo que solicitamos contestar seriamente las siguientes preguntas.

**Conteste marcando con una (X) la respuesta de su elección.**

### 1. DATOS GENERALES

#### 1.1. Género

- a) \_\_\_M
- b) \_\_\_F
- c) \_\_\_LGBTI

#### 1.2. Edad

- a) \_\_\_18-25
- b) \_\_\_26-40
- c) \_\_\_41-64
- d) \_\_\_65 o más

#### 1.3. Ocupación

- a) \_\_\_Trabajador
- b) \_\_\_Estudiante
- c) \_\_\_Jubilado
- d) Otro (Especifique):  
\_\_\_\_\_

#### 1.4. Lugar de procedencia

- a) Nacional:  
\_\_\_\_\_
- b) Extranjero:  
\_\_\_\_\_

#### 1.5. Cuando viaja va acompañado de:

- a) \_\_\_Familia
- b) \_\_\_Amigos
- c) \_\_\_Pareja
- d) \_\_\_Solo

#### 1.6. Nivel de ingresos

- a) \_\_\_Menos de \$400
- b) \_\_\_\$400-\$700
- c) \_\_\_\$701-\$1000
- d) \_\_\_Más de \$1000

## CUESTIONARIO

### 2. MOTIVOS Y PREFERENCIAS DE VIAJE

#### 2.1. ¿Con que frecuencia anual viaja hacia un atractivo turístico?

- a) \_\_\_ Una vez
- b) \_\_\_ Entre 2 y 3
- c) \_\_\_ Más de 4

#### 2.2. ¿Cuál es el motivo por el que usted visita la ciudad de Otavalo?

- a) \_\_\_ Compras
- b) \_\_\_ Gastronomía
- c) \_\_\_ Negocios
- d) \_\_\_ Turismo Cultural
- e) \_\_\_ Turismo de Aventura
- f) \_\_\_ Otros (Especifique)\_\_\_\_\_

#### 2.3. Indique a cuáles de los atractivos de la ciudad de Otavalo se ha desplazado o piensa hacerlo.

- a) \_\_\_ Cascada de Peguche
- b) \_\_\_ Centros de Turismo Comunitario
- c) \_\_\_ Iglesia San Francisco
- d) \_\_\_ Iglesia El Jordán
- e) \_\_\_ Lago San Pablo
- f) \_\_\_ Laguna de Mojanda
- g) \_\_\_ Museo Otavalango
- h) \_\_\_ Museo de Tejidos “El Obraje”
- i) \_\_\_ Kinti Wasi
- j) \_\_\_ Parque El Cóndor
- k) \_\_\_ Plaza de Ponchos
- l) \_\_\_ Volcán Imbabura
- m) \_\_\_ Otro (Especifique)\_\_\_\_\_

#### 2.4. ¿Qué tipo de transporte ha utilizado en su último desplazamiento hacia un atractivo turístico?

- a) \_\_\_ Transporte público
- b) \_\_\_ Transporte propio
- c) \_\_\_ Transporte rentado
- d) \_\_\_ Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

### 3. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

#### 3.1. ¿Ha utilizado alguna vez o ha manejado una bicicleta?

- a) \_\_\_ Si (Pasar a la pregunta 3.2)
- b) \_\_\_ No (Finalizar y entregar la encuesta)

**3.2. ¿Ha utilizado alguna vez los servicios de alquiler de bicicleta?**

- a) \_\_\_ Si (Continúe la encuesta)
- b) \_\_\_ No (Pase a la pregunta 3.4)

**3.3. ¿Cuál fue el precio que pagó por dicho servicio?**

- a) \_\_\_ De \$0,50 a \$1,00
- b) \_\_\_ De \$1,00 a \$2,00
- c) \_\_\_ De \$2,00 a \$3,00
- d) \_\_\_ Más de \$3,00

**3.4. ¿Alguna vez ha seguido una ruta con la ayuda de un GPS (Sistema de Posicionamiento Global)?**

- a) \_\_\_ Si
  - b) \_\_\_ No
  - c) ¿Por qué? (Especifique)
- 

**3.5. Considera útil esta herramienta para el desplazamiento dentro de un destino turístico.**

- a) \_\_\_ Mucho
- b) \_\_\_ Poco
- c) \_\_\_ Nada

**3.6. ¿Está usted dispuesto a cambiar su medio de transporte actual hacia los atractivos turísticos de la ciudad por una bicicleta eléctrica?**

- a) \_\_\_ Si (Continúe la encuesta)
- b) \_\_\_ No (Pase a la pregunta 3.8)

**3.7. ¿Con que frecuencia utilizaría una bicicleta eléctrica para desplazarse a los atractivos turísticos?**

- a) \_\_\_ Siempre
- b) \_\_\_ A veces
- c) \_\_\_ Nunca

**3.8. Si existiera la posibilidad de alquilar una bicicleta a motor con un GPS que marque las rutas para sus desplazamientos dentro de la ciudad hacia los atractivos turísticos ¿lo utilizaría?**

- a) \_\_\_ Si (Continúe la encuesta)
  - b) \_\_\_ No (Pase a la pregunta 4.1)
  - c) ¿Por qué? (Especifique)
- 

**3.9. ¿Cuántas horas destinaria para conocer los atractivos turísticos de la ciudad de Otavalo mediante la asistencia de GPS y la asistencia de un guía de turismo?**

- a) \_\_\_ 2 Horas
- b) \_\_\_ 3 Horas
- c) \_\_\_ 4 Horas

#### **4. IDENTIFICACIÓN DEL PRECIO**

**4.1. ¿Cuál sería el precio que usted considera conveniente por el servicio de alquiler de una bicicleta eléctrica por hora?**

- a) \_\_\_ De \$2,00 a \$3,00
- b) \_\_\_ De \$3,00 a \$4,00
- c) \_\_\_ Más de \$4,00

**4.2. ¿Cree usted que este equipo constituye una motivación para desplazarse hacia los atractivos de la ciudad?**

- a) \_\_\_ Mucho
- b) \_\_\_ Poco
- c) \_\_\_ Nada

**4.3. ¿Cuál es el factor más importante que consideraría al momento de alquilar una bicicleta a motor?**

- a) \_\_\_ Disminución de esfuerzo físico
- b) \_\_\_ Precio
- c) \_\_\_ Menor contaminación
- d) \_\_\_ Seguridad
- e) \_\_\_ Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

## **5. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MARCA**

**5.1. ¿Cuál de los siguientes nombres considera adecuado y llamativo para identificar una empresa que se dedique al alquiler de bicicletas eléctricas con fines turísticos?**

- a) \_\_\_ Pedaleando Tours
- b) \_\_\_ Otavalo Bicilink
- c) \_\_\_ Green Bike
- d) \_\_\_ Rent, Ride & Roll
- e) \_\_\_ Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

**5.2. ¿Por qué medio estaría dispuesto a recibir información acerca de este servicio?**

- a) \_\_\_ Páginas Web
- b) \_\_\_ Redes Sociales
- c) \_\_\_ Agencias de Viajes
- d) \_\_\_ Flyers
- e) \_\_\_ Centro de Información Turística
- f) Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

**Agradecemos el tiempo y la disposición en la realización de la encuesta.**

## ENTREVISTAS

### Anexo 2

#### *Entrevista al Director de la Zona 1 de Turismo*

1. ¿Qué aspectos considera usted que son esenciales para fortalecer el servicio hacia el turista nacional y extranjero que llega por primera vez a la zona 1 del Ecuador en busca de turismo de aventura?
  - La calidad
  - Servicio post-venta
  - Ubicación
  
2. ¿Cómo se manejan las estrategias turísticas en los medios de difusión y promoción de los atractivos turísticos y/o manifestaciones culturales?
  - Se trabaja en forma de desarrollo de productos conjuntamente con los municipios.
  - Se realiza por medios digitales y tradicionales para el sector público y privada.
  
3. ¿De qué manera se tiene planificado reactivar el turismo, tras los impactos negativos generados por la Pandemia mundial?

Dos acciones puntuales:

  - Iniciación de protocolos de bioseguridad para proteger a los turistas y colaboradores de turismo.
  - Buscar alternativas a mitigar los impactos de la pandemia.

Estrategia Ecuador desde tus raíces, para fortalecer el turismo vivencial.

4. En su opinión ¿Cuáles son las desventajas (debilidades y amenazas) y ventajas (fortalezas y oportunidades) del turismo actualmente en la provincia de Imbabura?

Gran oportunidad, se ha identificado que los primeros viajes son de turismo de proximidad. Lo que permitiría una visita de no más de un día. No pernoctación en los primeros viajes por turismo. Iniciativa del proyecto para fortalecer el turismo rural.

5. ¿Qué oportunidades o beneficios brindan a los nuevos proyectos enfocados a potenciar y diversificar la actividad turística en la provincia de Imbabura?

- Participar con asistencia técnica
- Elaboración de nuevos productos
- Identificación de nuevos atractivos
- Asistencia para el acceso a nuevos productos turísticos.
- Apoyo y soporte para los emprendedores.
- Difusión de productos de forma virtual.

6. ¿En su administración a cargo de la zona 1 en turismo de qué manera se está incentivando la recreación por medio del turismo de aventura en los cantones que lo conforman?

Se ha implementado en la cascada de taxopamba líneas de canyoning, instalación de hitos para el acceso al volcán Imbabura

7. ¿Cuáles son las propuestas de Turismo de aventura que se encuentran funcionando en la actualidad y cuánto tiempo hace que se comenzaron a implementar?

Kayak y tubing en zona de mira y rio chota

Actividades de ciclismo de montaña, parapente, canyoning, trekking forman parte de la oferta que tiene la provincia.

8. ¿Se ha implementado con éxito algún tipo de infraestructura que fomente la práctica del cicloturismo?

No se ha implementado ninguna infraestructura.

9. ¿Cree Ud. que la creación de una microempresa dedicada al alquiler de bicicletas eléctricas en el Cantón constituye a la dinamización del desarrollo económico en el cantón?

Si es un aspecto que va influir en el turismo, es un producto que hay que acoplar con otras actividades y es necesario ubicar cuales son las rutas para que las personas. puedan acceder de forma segura, es importante dar un servicio de calidad al turista y posiblemente una primera etapa con precios que sean productivos para el mercado.

### Anexo 3

#### *Entrevista al Gerente de MOVILDELNOR. EP*

1. En este momento se está incentivando la recreación por medio del deporte en los cantones de la provincia ¿que alcance se espera que tenga el proyecto de la ciclovía en la ciudad de Otavalo?

Trabajan para toda la mancomunidad y existe una planificación para la creación de 100 km de ciclovías, por varios factores como:

- Impulsar una nueva manera de movilidad amigable con el ambiente.
- Generar mayor seguridad en el espacio público.

En Otavalo se va a ejecutar una primera etapa que conectará Peguche con el centro de la ciudad y espejo.

En espejo se realizará una ciclovía al contorno de la laguna de San Pablo.

2. ¿En qué estado se encuentran las vías de acceso a los lugares turísticos del Cantón Otavalo?

El estado de las vías es competencia del GAD de Otavalo. Sin embargo, las vías en lo general son circulables y si se realiza un emprendimiento de turismo con bicicletas montaÑeras, se puede ir por cualquier camino y el estado de las vías de Imbabura no impide proyectos relacionados al ciclismo.

Lo que se realizaría sería con las bicicletas en el casco urbano donde se pueda realizar distintas cosas como rutas, en el casco urbano se puede complementar con visitas a cervecerías artesanales, visitas a artesanías, almuerzos e iglesias, en Otavalo existen gran oportunidad de realizar varias actividades y en lo rural buscar desplazamientos más lejanos.

3. Se tiene en consideración la mejora de las vías que dan acceso hacia los principales atractivos de la ciudad de Otavalo.

En la actualidad la señalética por parte de MOVILDELNOR se encuentran en buen estado.

4. Cree Ud. que las ciclo vías existentes son funcionales y cuentan con la señalización adecuada y suficiente.

Si totalmente, todas las ciclovías que están funcionando en la actualidad, ya que están realizadas técnicamente y tienen señalética, además de un diseño de reducción de velocidad para proteger peatones, ciclistas, vehículos y motorizados.

5. ¿Existen ciclo vías conectadas estratégicamente para llegar hacia los atractivos turísticos de la ciudad?

Las ciclovías actuales en ciudades como Ibarra son para movilidad y transportación segura. En un futuro se puede hacer rutas que conecten a lugares turísticos, pero depende de los GAD`S, pero en la actualidad no es prioritario.

6. En el alcance de las ciclovías se ha considerado interconectar los cantones, formando una red interna a nivel provincial para el ciclismo.

Conectar cantones es complicado por la necesidad de gran cantidad de recursos, lo que se está realizando es la conexión interna urbana de los cantones y en algunos casos especiales como Otavalo una conexión entre la parte urbana y la parte rural.

7. ¿Las ciclovías existentes en la ciudad se detallan en algún documento público o aplicación que sea de fácil acceso para la población?

En la página de la Empresa pública de movilidad en mapa de ciclovías.

8. ¿Se ha implementado alguna ordenanza para sancionar a quienes infrinjan o atenten contra la seguridad de los ciclistas?

La ley establece deberes y derechos de los usuarios de la bicicleta.

9. ¿A partir de la adecuación de las ciclovías se han hecho controles y campañas preventivas para salvaguardar la seguridad de los ciclistas?

Campaña cotidiana del buen uso de las ciclovías para todos los usuarios de la vía.

10. ¿Existe infraestructura complementaria para las ciclovías como: estacionamientos públicos para bicicletas y baterías sanitarias públicas que favorezcan el desarrollo de una microempresa dedicada al alquiler de bicicletas eléctricas?

Ya se está realizando un proyecto de estacionamientos para bicicletas, se está colocando en varias partes de la ciudad de Ibarra que es por donde comienza el plan piloto, pero se tiene planificado ubicar más ciclo parqueaderos en ciudades donde se está implementando las ciclovías como Otavalo y Cotacachi.

#### Anexo 4

*Concejal del Cantón Otavalo*

Dirigido a: Lcda. Maricruz Navarro

1. ¿Qué proyectos desarrollaría conjuntamente con los emprendimientos turísticos de la ciudad de Otavalo?

- Fortalecer un plan de capacitación enfocados en estos emprendimientos, ya que ellos han realizado proyectos de forma empírica, suelen tener falencia en tecnología, atenciónal cliente e idiomas.
- Plan de asesoramiento para que los emprendimientos puedan elevar la calidad de los productos, marketing y comercialización digital.
- Crear redes de turismo comunitario con los emprendimientos y ofrecer diversidad de productos.
- Innovación de emprendimientos que presentan falencias en la oferta repetitiva.

2. En su trayectoria como Concejal de qué manera se han desarrollado proyectos sobre turismo a cargo del GAD de Otavalo.

3 proyectos importantes:

1ro: En la plaza cívica que trabaja planificación, dentro de este proyecto están varias propiedades del municipio que van a ofertar servicios turísticos en temas de artesanía y gastronomía,

2do: Una biblioteca.

3ro: El terreno del Ex colegio “Jacinto Collaguazo” ingreso a un portal de inversiones.

3. ¿Cuál es su opinión sobre el estado actual de las vías que conducen a los distintos sitios turísticos en el casco urbano y rural?

Existen vías en deterioro y la mayoría de vías son rurales, ya que existen fuera de Otavalo muchos destinos turísticos.

4. ¿De qué manera se trabaja en el mantenimiento de las vías hacia los atractivos turísticos en el cantón Otavalo?

Se deberá trabajar articuladamente en conjunto con varias instituciones como la prefectura y movilidad. En especial con la prefectura ya que es su competencia el mantenimiento de las vías en el casco rural.

5. ¿Cómo dirigen los proyectos para el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística?

- Se realiza el acompañamiento de campo, asesoramiento in situ visitando los espacios y recomendándoles que pueden ir implementando.
- Tips para que vayan en sentido del mejoramiento.

6. ¿A través de qué medios a cargo del GAD de Otavalo se brinda información a los turistas respecto a la existencia de rutas turísticas o proyectos?

Página web Otavalo Travel va actualizando en su base de datos y suben los emprendimientos en lo rural para ofertar los servicios de la localidad.

7. ¿Cómo se maneja la planificación de comercialización turística y que emprendimientos pueden formar parte?

- Marca institucional de colores, pero no se realizó por la emergencia sanitaria.
- La promoción de Otavalo de colores era momentánea, pero ahora ya es permanente.

- Plataforma web por un valor de \$800 para que esté vigente 1 año y dentro de esta página se puede ver la oferta turística de la ciudad de Otavalo, además de las manifestaciones culturales.
- Implementación de tour en 360°.
- Digitalización de guías de la ciudad de Otavalo.
- Con colaboración académica se busca nuevos lugares para ofertar.
- Redes Sociales actualizadas con el nombre de Otavalo Travel.

8. ¿Qué fortalezas y debilidades consideraría usted que tiene actualmente la diversificación turística en el cantón de Otavalo?

- Debilidades:

La gente piensa que copiando los productos o servicios les puede ir mejor.

- Fortalezas:

Capacitaciones internacionales para generar nuevos emprendimientos.

Capacitaciones en Innovación turística

Generación de nuevos productos.

## Anexo 5

### *Entrevista a Kichwa Native Travel*

Gerente: Wilmer Roldan

Que tiempo tiene funcionando la operadora: 3 Años y medio

1. ¿Cuáles son los paquetes que ustedes ofertan?

Local y nacional, cultura, caminatas: trekking, hiking (más solicitadas), alojamiento y 4 tours en bicicleta en Imbabura (Cotacachi y Otavalo, cabalgatas, alojamiento comunitario familiar (el más fuerte), paquetes naciones

2. ¿Cuál es el más adquirido por los turistas extranjeros y nacionales?

Solo turistas extranjeros, alojamiento y caminatas. Las caminatas se realizan en volcanes y lagos. Mojanda, Cubilche, Imbabura, Cotacachi y Piñan.

3. ¿Cuánto es el tiempo promedio que los turistas gastan visitando este paquete?

4 días

4. ¿En este momento se está incentivando la recreación por medio del deporte dentro de los paquetes ofertados?

Ciclismo, trekking, hiking y cabalgata

5. ¿Qué precios tienen estos paquetes?

- Ruta de Cuicocha hasta Cotacachi: 50 y 120 (bicicleta, casco, transporte, guía local bilingüe, almuerzo)
- A partir de las 5 personas seguimiento con camioneta.
- 400: ir a Piñan convivencia familiar

No tienen flota de bicicletas: las adquieren a través de las comunidades, a un valor de \$8,00 hasta \$15,00 el día

6. ¿Cuál es el transporte que más se usa para el desplazamiento de los turistas hacia los atractivos?

Camionetas

7. ¿Cantidad de turistas promedio al año que reciben?

500-1000

8. ¿Qué aspectos considera usted que son esenciales para brindar un mejor servicio al turista que llega por primera vez a la ciudad de Otavalo?

- Prestarle mucha atención
- Seguridades sanitarias
- Experiencia que busca
- Mostrarle los protocolos de bioseguridad
- Confianza y comodidades

9. ¿Tienen algún apoyo por parte del ITUR de la ciudad?

Muy rara vez envían apoyo a las agencias, manejan directamente a los turistas, los hoteles operan directamente ofreciendo otras actividades a los turistas.

## Anexo 6

### *Entrevista a Runatupari*

Propietario: Alfonso Morales

Que tiempo tiene funcionando la operadora: 20 años

1. ¿Cuáles son los paquetes que ustedes ofertan?

- Convivencia en familia (turismo comunitario)
- Trekking
- Cuicocha
- Mojanda
- Tour comunidades
- Tour alpacas
- Bicicletas
- caballos

2. ¿Cuál es el más adquirido por los turistas extranjeros y nacionales?

Enfoque en el turismo internacional: Holanda, España, estados unidos.

3. ¿Cuánto es el tiempo promedio que los turistas gastan visitando este paquete?

2 días 2 noches y un gasto de (\$100,00)

4. ¿Cuál es el atractivo más visitado en la ciudad?

- Plaza de ponchos
- Cotacachi
- Cuicocha

5. ¿En este momento se está incentivando la recreación por medio del deporte dentro de los paquetes ofertados?

¿Qué deportes se ofertan?

6. ¿Qué precios tienen estos paquetes?

Visita parque nacional Cotacachi- cayapas trekking: \$45,00

Alquiler de bicicleta: \$20,00 diario de Cuicocha a las comunidades, Mojanda- Otavalo. Con acompañamiento de guía.

7. ¿Cuál es el transporte que más se usa para el desplazamiento de los turistas hacia los atractivos?

- Camionetas y furgonetas

8. ¿Cantidad de turistas promedio al año que reciben?

1200 turistas al año

9. ¿Qué aspectos considera usted que son esenciales para brindar un mejor servicio al turista que llega por primera vez a la ciudad de Otavalo?

- Brindarle confianza
- Que termine el paquete sintiéndose satisfecho

10. ¿Tienen algún apoyo por parte del ITUR de la ciudad?

No, el acercamiento al turista se hace directamente en la oficina de la agencia. Llegan por paquetes reservados desde el extranjero.

## Anexo 7

### *Entrevista a Equator Face Travel Guide*

Director de operaciones: Diego Orlando Fuentes

Que tiempo tiene funcionando la operadora: 6 años

1. ¿Cuáles son los paquetes que ustedes ofertan?

Programas de Aventura y cultura

Tour en Bicicletas en todas las regiones del Ecuador.

Senderismo

2. ¿Cuál es el más adquirido por los turistas extranjeros y nacionales?

99% clientes extranjeros.

Depende del país de procedencia.

Italianos y franceses: Galápagos y ciclismo.

Alemanes: alta Montaña y medianamente ciclismo.

Producto más adquirido en programas: Tour de comunidades (Otavalo, Cotacachi, Zuleta)

3. ¿Cuánto es el tiempo promedio que los turistas gastan visitando este paquete?

Tour en Bicicletas: 1 a 12 días.

- Zona de Otavalo
- Mojanda
- Valle de Intag
- Zona tropical del chota
- Comunidades Indígenas
- El Ángel
- Cuicocha
- Descenso en Volcán Cayambe
- Baños.

Senderismo: De 1 día a 22 días.

4. ¿Cuál es el atractivo más visitado en la ciudad?

Tour de comunidades: taller de música, taller de tejidos artesanales (pajas y cintas), realización de esteras.

5. ¿En este momento se está incentivando la recreación por medio del deporte dentro de los paquetes ofertados?

Bicicleta, Cabalgata, Kayak, Parapente.

¿Qué precios tienen estos paquetes?

Depende la zona que va ser visitada.

Cicloturismo cerca de Otavalo:

\$60 dólares: Zona de Cuicocha, Mojanda, ruta de Zuleta y Otavalo, 80\$ dólares: zona de Intag y Cotopaxi.

Incluye almuerzo, bicicletas con todo el equipo, guía bilingüe y visita a talleres.

6. ¿Cuál es el transporte que más se usa para el desplazamiento de los turistas hacia los atractivos?

Vehículo Escoba.

7. ¿Cantidad de turistas promedio al año que reciben?

410 en programas en tours de 1 día a 22 días.

8. ¿Qué aspectos considera usted que son esenciales para brindar un mejor servicio al turista que llega por primera vez a la ciudad de Otavalo?

Calidad del servicio.

Atención al cliente.

Experiencia satisfactoria al culminar el programa.

Confianza y seguridad.

9. ¿Tienen algún apoyo por parte del MINTUR de la ciudad?

Capacitaciones audiovisuales.

## Anexo 8

### *Entrevista a Camp Tours Otavalo*

Gerente: Cristian Campo.

Que tiempo tiene funcionando la operadora: 1 año

1. ¿Cuáles son los paquetes que ustedes ofertan?

Senderismo

Cicloturismo

Montaña

Turismo comunitario

Turismo receptivo

Tours arqueológicos

Cabalgatas

City tours

2. ¿Cuál es el más adquirido por los turistas extranjeros y nacionales?

Familias: Circuitos pequeños a la cascada de Peguche, Otavalo

Nivel más alto: Cuicocha, Intag, Mojanda.

Extranjeros: Compras en galerías, Talleres y naturaleza.

3. ¿Cuánto es el tiempo promedio que los turistas gastan visitando este paquete?

1 día, 2 días, mínimo 3 horas.

4. ¿Cuál es el atractivo más visitado en la ciudad?

Cascada de Peguche, talleres artesanales y plaza de pochos.

En Cicloturismo más visitado es Cuicocha, Cotacachi.

5. ¿En este momento se está incentivando la recreación por medio del deporte dentro de los paquetes ofertados?

¿Qué precios tienen estos paquetes?

Medio día 35-38 dólares, mínimo 2 pax.

Full Day a \$60 dólares, mínimo 2 pax.

6. ¿Cuál es el transporte que más se usa para el desplazamiento de los turistas hacia los atractivos?

Depende la cantidad de turistas y es contratado el vehículo que sea necesario.

7. ¿Cantidad de turistas promedio al año que reciben?

100 turistas trimestrales, 400 anuales.

8. ¿Qué aspectos considera usted que son esenciales para brindar un mejor servicio al turista que llega por primera vez a la ciudad de Otavalo?

Capacitar a la población de Otavalo y organizarles.

Presentación.

Higiene.

Servicio al cliente.

Aseo en la gastronomía.

Servicios básicos aseados para los turistas.

Capacitación en comunidades.

9. ¿Tienen algún apoyo por parte del MINTUR de la ciudad?

Capacitaciones en ventas, gerencia.

La promoción turística no tiene respaldo.

**Anexo 9**

*Bicicleta Eléctrica Bennoto Rin 29*



**Anexo 10**

*Bicicleta Eléctrica Bennoto Rin 26*

