



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
**TURISMO**

---

PROYECTO TÉCNICO  
TURÍSTICO DE TITULACIÓN

---



TEMA

**Propuesta de una aplicación móvil compatible con dispositivos Android para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca.**



AUTOR/A

**Jessica Alexandra Gordillo Ortiz**



TUTOR/A

**Ing. Santiago Pulla**



2019

---

**“Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos uniendo dos fuerzas que pueden hacer de este mundo, un lugar mejor”. -Taleb Rifai.**



**CARRERA DE TURISMO**

**TEMA:**

**“Propuesta de una aplicación móvil compatible con dispositivos Android para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca.”**

**AUTOR:**

Jessica Alexandra Gordillo Ortiz

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGA SUPERIOR EN TURISMO**

**TUTORES:**

- Ing. Santiago Pulla

CUENCA – ECUADOR, 2019



**CARRERA DE TURISMO**

**COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO**

**Certificación de Aprobación del Trabajo de Titulación**

Damos fe que el trabajo desarrollado por la estudiante: **GORDILLO ORTIZ JESSICA GORDILLO** con el título: "Propuesta de una aplicación móvil compatible con dispositivos Android para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca." cumple con las exigencias metodológicas y técnicas.

Por lo antes mencionado, los TUTORES asignados del COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO resuelve **APROBAR** el Trabajo de Titulación.

Atentamente

  
Adriana Lucila Ortega Echeverría  
Miembro del Comité Multidisciplinario

  
Evelyn Nataly Maldonado Vélez  
Miembro del Comité Multidisciplinario

  
Santiago Pulla Pezantes  
Miembro del Comité Multidisciplinario



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **GORDILLO ORTIZ JESSICA ALEXANDRA**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que curso la Tecnología superior en **TURISMO**, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **“PROPUESTA DE UNA APLICACIÓN MÓVIL COMPATIBLE CON DISPOSITIVOS ANDROID PARA OBTENER LA LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO ORIENTADA AL SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA CIUDAD DE CUENCA.”**

Así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



Gordillo Ortiz Jessica Alexandra

**Cédula:** 0107537110

## DERECHOS DE AUTOR

---

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a su **AUTOR**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.



## RESUMEN

La presente investigación consiste en una propuesta para la obtención de la licencia anual de funcionamiento en la ciudad de Cuenca, enfocándose en los emprendedores del sector de alimentos y bebidas, determinando los tramites correctos a seguir para determinar y conseguir la licencia anual de funcionamiento, tiene como finalidad ofrecer información verídica de los procesos a través de una propuesta innovadora y necesaria en el desarrollo del sector de alimentos y bebidas.

Para conseguir este objetivo se plantea una aplicación en la que se encuentra en orden cronológico la información verídica de los procesos a seguir para conseguir cualquiera de los permisos mencionados en el desarrollo de esta propuesta, con la ayuda de herramientas técnicas y tecnológicas se tendrá acceso a la información necesaria para la tramitología en las entidades encargadas de emitirlas.

**Palabras claves:** Procesos, Trámites, Verídica, Herramientas, Innovación.

## ABSTRACT

The present investigation consists of a scheme prior to the acquirement the annual operating license in the city of Cuenca, focusing on entrepreneurs in the food and beverages industry, determining the correct procedures to proceed to obtain the annual operating license, its objective is to provide accurate information on the processes through an innovative and necessary proposal in the development of the food and beverage industry.

To achieve this objective, an application is presented in which the true information of the processes to follow is in chronological order to obtain any of the permits before mentioned in the development of the present proposal, with the help of technical and technological tools, there will be access to the necessary information for the procedure in the entities in charge of issuing them.

Key words: Processes, Formalities, True, Tools, Innovation,

## AGREDECIMIENTO

Agradecer a Dios por brindarme los conocimientos y sabiduría durante toda mi vida, a mi mamá y hermanos por su cariño y palabras de aliento que han hecho más fácil el cumplimiento de todos los objetivos planteados.

Al Ing. Santiago Pulla por su comprensión, guía y apoyo en el desarrollo de este proceso que con su conocimiento ayudo a que este proyecto se cumpliera de la mejor manera.

Quiero agradecer a todos mi amigos que con sus palabras y mensajes de aliento hicieron que en todo este proceso no desista y logre al final el objetivo que me planteo hace dos años y medio atrás.

De ante mano agradecer a las autoridades de la institución quienes me han dado apertura y me han brindado las herramientas necesarias para fortalecer mis conocimientos.

## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativa lo dedico principalmente a Dios por ser el que me ha dado fuerza para realizar y continuar este proceso, pues ha sido largo pero ha servido para darme cuenta que a pesar de todas las adversidades y dificultades he podido y podré cumplir los objetivos planteados.

A mi madre Yolanda, por su amor, educación, trabajo y sacrificio todos estos años, gracias a ella he podido llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, ha estado para compartir mis éxitos y mis fracasos, ha limpiado mis lágrimas y a compartido mis logros, ha sido un orgullo ser parte de su familia especialmente es un privilegio ser su hija.

A mis hermanos Milton, Alberto y Ángel por su apoyo, amor, sacrificio y trabajo, gracias a ellos he logrado convertirme en un ejemplo para los más pequeños del hogar. Ha sido increíble contar con sus consejos, conocimientos y apoyo me han demostrado que puedo llegar a ser mejor persona de lo que era.

## INDICE

RESUMEN .....	6
Palabras claves.....	6
ABSTRACT .....	7
AGREDECIMIENTO.....	8
DEDICATORIA.....	9
INTRODUCCIÓN .....	15
Objetivos de la investigación .....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos .....	16
Preguntas de la investigación .....	16
JUSTIFICACIÓN .....	17
- CAPÍTULO I.....	19
PROBLEMÁTICA QUE ABORDA .....	19
CAPITULO II .....	32
MARCO REFERENCIAL.....	32
Marco Teórico.....	32
Marco conceptual .....	35
Marco contextual .....	37
Capítulo III.....	39
METODOLOGÍA .....	39
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	42
CAPÍTULO IV .....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	44
OBJETIVO I: Identificar los trámites específicos para conseguir los permisos de las instituciones públicas encargadas, mediante la utilización de ficheros	44
OBJETIVO II: Comprobar los requisitos necesarios para obtener la licencia anual de funcionamiento.....	64



OBJETIVO III. Desarrollar una propuesta de una aplicación móvil para obtener la licencia anual de funcionamiento. .... 66

CAPÍTULO V ..... 79

Propuesta de una aplicación móvil compatible con dispositivos Android para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca ..... 79

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ..... 88

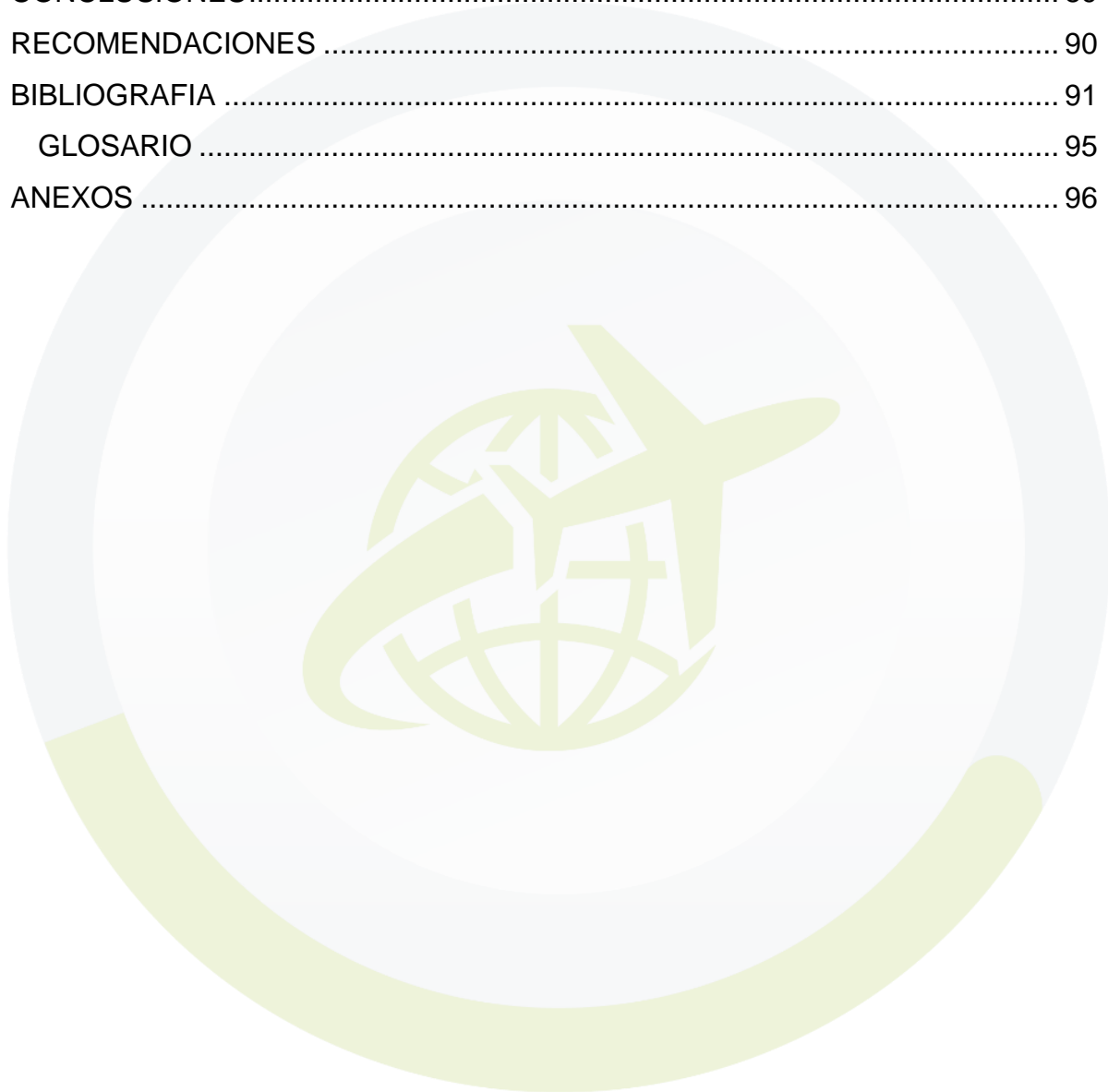
CONCLUSIONES ..... 89

RECOMENDACIONES ..... 90

BIBLIOGRAFIA ..... 91

GLOSARIO ..... 95

ANEXOS ..... 96





## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 HISTORIA DE LOS RESTAURANTES .....	19
GRÁFICO 2 EVOLUCIÓN DE LA TRAMITOLOGÍA EN ECUADOR EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS .....	25
GRÁFICO 3 CRECIMIENTO DE LAS INDUSTRIA DE APLICACIONES.....	26
GRÁFICO 4 TIEMPO QUE SE DEMORA LOS PROCESOS LEGALES EN ECUADOR..	28
GRÁFICO 5 ESPINA DE PEZ.....	31





## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 ACCESO AL INTERNET .....	22
Ilustración 2 EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL HOGAR (2012-2017).....	23
Ilustración 3 HOGARES DE TELÉFONO FIJO Y CELULAR (2012 – 2017) .....	24
Ilustración 4 PERSONAS ANALBETAS DIGITAL. ....	30



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 CATEGORÍAS DEL SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	21
Tabla 2 recolección de información.....	42
Tabla 3 lista de requisitos.....	43
Tabla 4 FICHA1.....	44
Tabla 5 FICHA 2.....	45
Tabla 6 FICHA 3.....	46
Tabla 7 FICHA 4.....	47
Tabla 8 FICHA 5.....	48
Tabla 9 FICHA 6.....	50
Tabla 10 FICHA 7.....	52
Tabla 11 FICHA 8.....	53
Tabla 12 FICHA 9.....	55
Tabla 13 FICHA 10.....	56
Tabla 14 FICHA 11.....	57
Tabla 15 FICHA 12.....	58
Tabla 16 FICHA 13.....	59
Tabla 17 FICHA 14.....	60
Tabla 18 FICHA 15.....	61
Tabla 19 FICHA 19.....	62

## INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos han permitido desarrollar herramientas que ayuden a brindar un mejor servicio hacia las personas, la globalización permite que estas herramientas tecnológicas puedan ayudar a las personas permanezcan comunicadas, innovadas y conectadas a nivel mundial, es por este motivo que desarrollar una aplicación de fácil uso para un dispositivo móvil que tenga acceso a internet que está al alcance de casi toda la población alrededor del mundo ayudará a un emprendedor a potenciar su negocio y llegar a los objetivos planteados.

Actualmente, un local o una oficina física pueden ser reemplazados por un teléfono móvil o computadora, otorgando la facilidad de interactuar con los clientes desde cualquier parte del mundo, con mayor comodidad, a costos mucho más bajos y a las 24 horas del día. La comunicación se hace eficiente y más cercana con los clientes haciendo que la tecnología y el emprendimiento se unan para incentivar a los emprendedores a desarrollar procesos innovadores y creativos, que permitan mejorar, abaratar y optimizar sus recursos.

En base a lo descrito se propone desarrollar una aplicación tecnológica para dispositivos móviles con sistema operativo Android para realizar los procesos legales para la obtención de la licencia anual de funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca que brindará la oportunidad de abaratar costos, agilizar procesos y obtener mayor contacto y confianza con el cliente.

## Objetivos de la investigación

### Objetivo general:

Propuesta de una aplicación móvil compatible con dispositivos Android, para obtener la licencia anual de funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca.

### Objetivos específicos

- Identificar los trámites específicos para conseguir los permisos de las instituciones públicas encargadas, mediante la utilización de ficheros.
- Comprobar los requisitos necesarios para obtener la licencia anual de funcionamiento.
- Desarrollar una propuesta de una aplicación móvil para obtener la licencia anual de funcionamiento.

### Preguntas de la investigación

- ¿Cómo el nivel de desconocimiento de tramitación interviene en el proceso de la obtención de la LUAF?
- ¿Cuáles son los procedimientos legales adecuados para conseguir los registros en el menor tiempo posible?
- ¿Cuánto tiempo se ahorraría el emprendedor al utilizar la aplicación móvil para la obtención de la LUAF en el sector de los alimentos y bebidas?
- ¿Será rentable desarrollar una aplicación móvil para los emprendedores turísticos del sector de alimentos y bebidas?

## JUSTIFICACIÓN

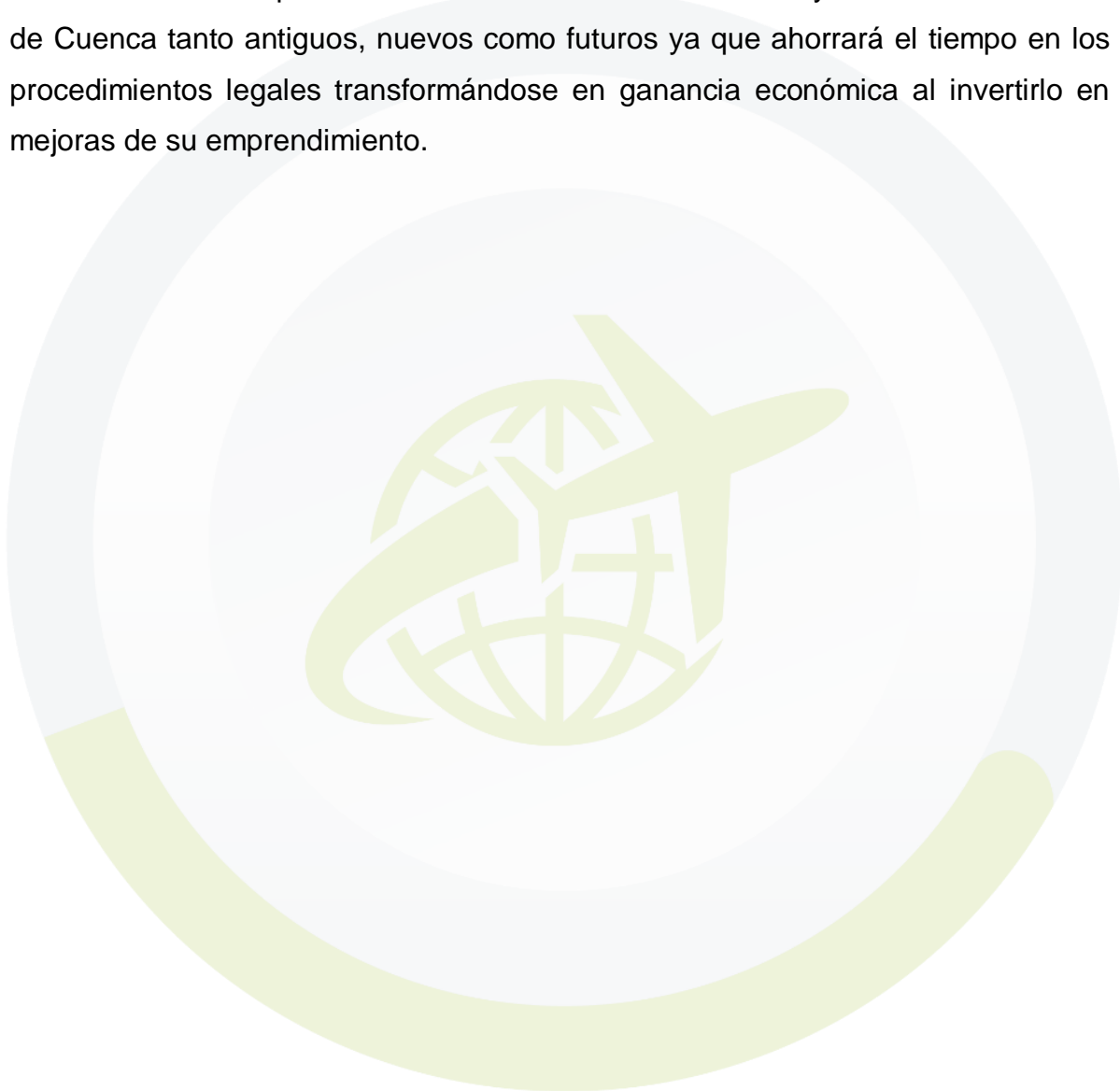
El impacto tecnológico en la sociedad alcanza nuevos horizontes y permite mejorar el conocimiento de las personas, los avances tecnológicos día a día permiten que las personas se comuniquen, desarrollen y se desenvuelvan en los medios digitales. Actualmente, reemplazar los procesos demorados de un trámite por la facilidad de atender a los usuarios desde la comodidad de sus celulares es lo que la mayoría de personas desean, poseer la facilidad de mejorar, abaratar y optimizar recursos al momento de emprender es una realidad que hay que vivirla poco a poco, el desarrollo de una aplicación para facilitar la agilidad de un trámite volverá eficiente los procesos y la calidad para conseguirlos, conseguir e incorporar procesos innovadores y creativos permitirán que la tecnología y el emprendimiento mejoren los recursos empleados para conseguirlo.

Las plataformas digitales tienen como propósito facilitar los procesos, ayudar a mejorar y optimizar la tramitación legal, siendo el tiempo el principal factor limitante de las personas al momento de realizar un trámite, por lo tanto el desarrollo de esta propuesta beneficiará la obtención de la licencia anual de funcionamiento a los emprendedores del sector de los alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca de manera ágil y a un costo inferior al actual, otro punto importante es que el tener toda la documentación en regla ayudará a la imagen del establecimiento e incluso de la ciudad generando un seguridad y credibilidad en el negocio del emprendedor, punto que se verá reflejado en el crecimiento de sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca.

El cambio de la tramitología física a la digital es un paso que muchos de los países alrededor del mundo ya lo tienen ya que una de las ventajas es eliminar la burocracia y facilitar los emprendimientos, así también es importante citar que una persona navega por internet al menos 8 veces al día y utilizan sus aplicaciones 6 veces, es decir que con tan solo abrir una vez al día una aplicación para la obtención de la LUAF y seguir pocos pasos se ahorrarán mucho tiempo que puede ser invertido en

el mejoramiento de su emprendimiento, citando un ejemplo para el registro de datos de los emprendimientos normalmente se necesita 3 mes en cambio con esta aplicación el proceso será en cuestión de minutos, desde la comodidad de casa o negocio con el teléfono móvil y con la certeza de que se va a adquirir la licencia anual de funcionamiento.

Emplear esta aplicación móvil para adquirir la licencia anual de funcionamiento beneficiará a los emprendedores del sector de los alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca tanto antiguos, nuevos como futuros ya que ahorrará el tiempo en los procedimientos legales transformándose en ganancia económica al invertirlo en mejoras de su emprendimiento.



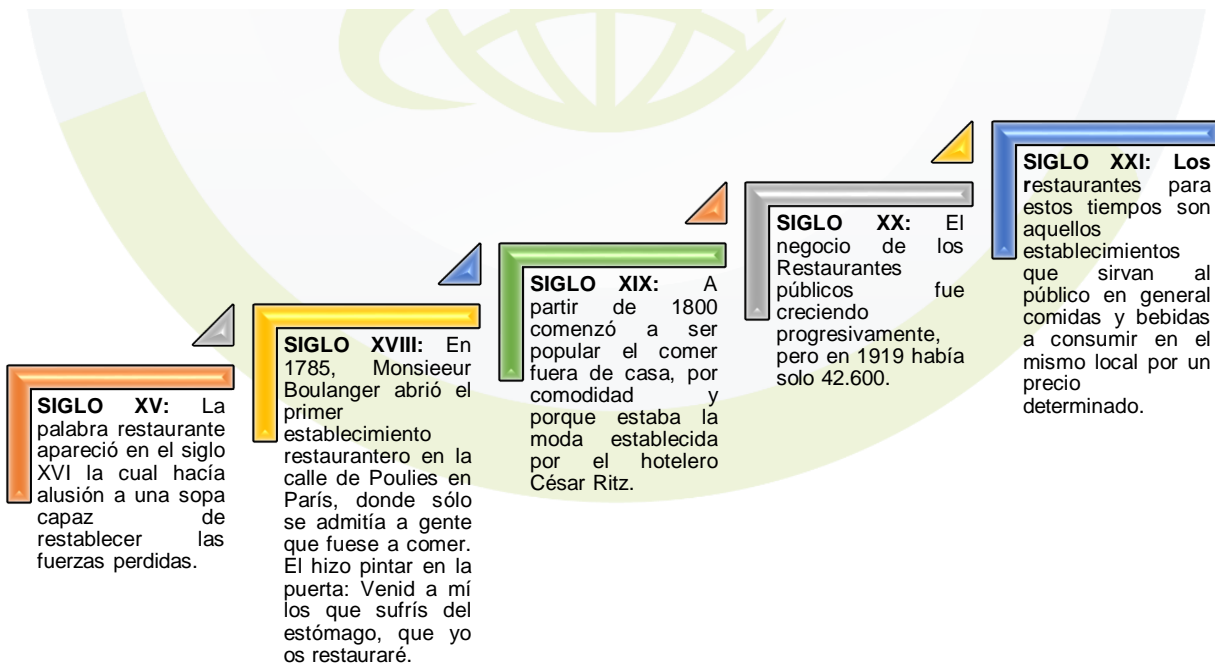
## - CAPÍTULO I

### PROBLEMÁTICA QUE ABORDA

El emprendimiento en el sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca especialmente en la apertura de los restaurantes constituyen gran parte de la infraestructura de un destino turístico, el turismo es una actividad económica muy importante de la ciudad, ya que a través de éste no solo se obtienen ganancias, sino también se promueve lugares y costumbres de una ciudad y país.

Es importante partir de que proviene la palabra “restaurante” que apareció en el siglo XVI como un alimento que restaura (que repone las fuerzas). Partiendo de este sentido, este concepto sobrevivió hasta el siglo XIX en donde se convierte en “establecimiento especializado en la venta de productos que restauran las fuerzas” según (Larousse Gastronomique en Español, 2004, pág. 962). En base a esto se puede decir que hace referencia a los productos elaborados y ofrecidos en esa época. (Lloret ,2011).

Gráfico 1 HISTORIA DE LOS RESTAURANTES



Fuente: Jherson Paul Palma Sanchez, 2011  
 Elaboración: La Autora

En el Ecuador la ocupación del sector de alimentos y bebidas es mucho más amplio que cualquier otro sector superando así al sector de alojamiento. En todo el país se registran a diario restaurantes de diferentes categorías impuestas por el Ministerio de Turismo, ente regulador de estas actividades. A continuación se observa que el sector de alimentos y bebidas tiene una distribución de 17.225 establecimientos los cuales se dividen en Restaurantes, Bares, Cafeterías, Discotecas, Fuente de Soda, Sala de Baile.

Es importante mencionar que de acuerdo a la base de datos de la Zonal 6 del Ministerio de Turismo, el total de establecimientos de alimentos y bebidas registrados y activos en el cantón Cuenca son 1.454 divididos en: 40 discotecas, 151 bares, 854 restaurantes, y los demás entre cafeterías, fuentes de soda y salas de baile. (Ministerio de turismo, 2019)

Ilustración 1 DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS



Fuente: Ministerio de turismo 2018

Tabla 1 CATEGORÍAS DEL SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

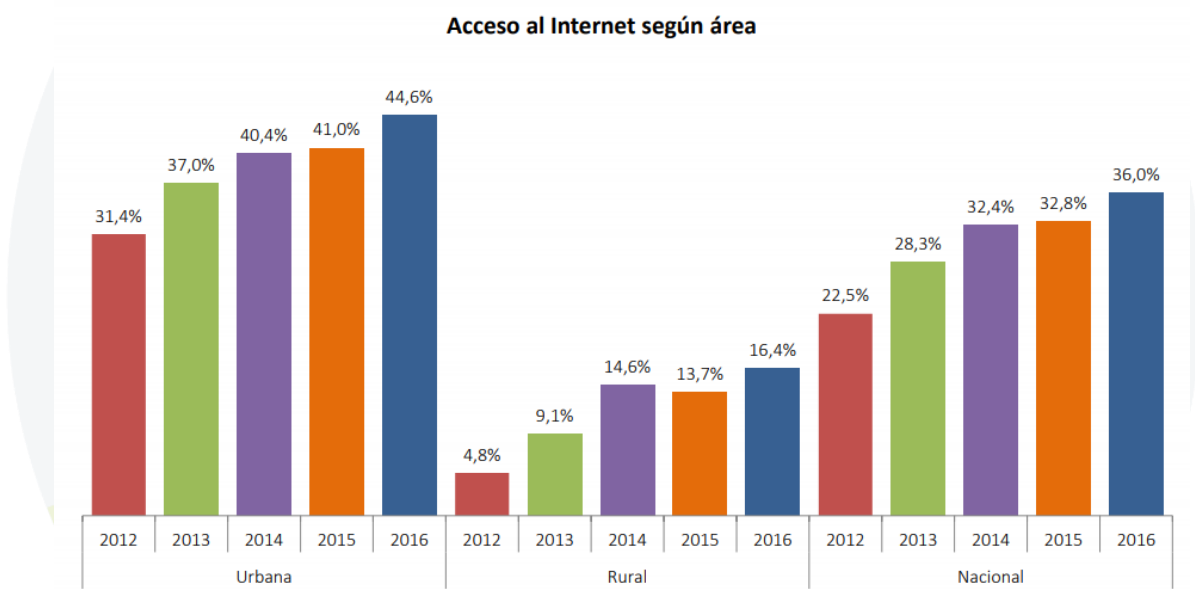
CATEGORIA	REGISTRADOS	MESAS	PLAZAS DE MESAS
1 TAZA	2	25	99
2 TAZA	1	7	15
2 COPAS	1	9	250
3 COPAS	1	8	36
1 TENEDOR	1	5	20
2 TENEDORES	4	81	400
3 TENEDORES	1	12	72
LUJO	4	56	224
PRIMERA	98	1.486	5.944
SEGUNDA	381	5.385	21.342
TERCERA	839	7.672	30.490

**FUENTE:** ministerio de turismo, 2018  
**ELABORACION:** la autora

La conexión de internet se ha convertido en una herramienta esencial para la búsqueda de información de cualquier tema, la mayoría de personas de cualquier parte del mundo cuenta con internet, los hoteles, cafeterías, restaurantes, agencias de viajes su mayor fuente de comunicación es a través de internet en páginas web o redes sociales. Según el Instituto Nacional de estadísticas y censos en el Ecuador el incremento del uso del internet en los últimos 5 años ha crecido el 13,5% del total.

Ilustración 1 ACCESO AL INTERNET

El 36,0% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a internet, 13,5 puntos más que hace cinco años. En el área urbana el crecimiento es de 13,2 puntos, mientras que en la rural de 11,6 puntos.



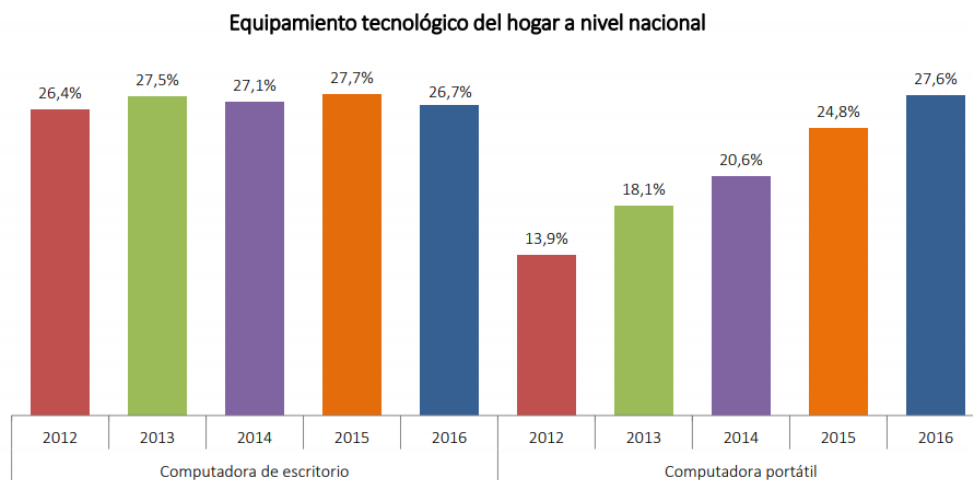
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDU ( 2012 - 2016).  
Información disponible desde diciembre 2008

**Fuente:** Instituto Nacional de estadísticas y censos 2016

El uso de aparatos electrónicos como computadoras y celulares en la actualidad se ha convertido en una necesidad, ya sea para el estudio, el trabajo, los negocios o el ocio, en el caso de los emprendedores contar con un móvil o una computadora es esencial, ya que les permite estar comunicados, actualizados, darse a conocer y realizar sus trámites con aparatos electrónicos que tiene acceso a internet. En Ecuador más del 87% de la población cuenta con un teléfono móvil o una computadora, como se observa en la siguiente imagen:

Ilustración 2 EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL HOGAR (2012-2017)

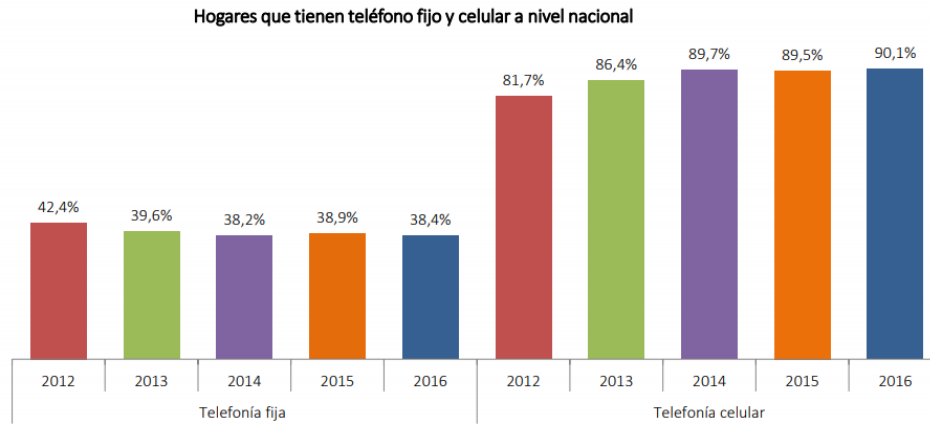
En cinco años ha incrementado 13,7 puntos el equipamiento de computadoras portátiles en los hogares, mientras que en las computadoras de escritorio se registra un incremento de 0,3 puntos.



¿Tiene este HOGAR: Televisión a color, Equipo de sonido, DVH-VHS, Computadora de escritorio, Computadora portátil?

**Fuente:** Instituto Nacional de estadísticas y censos 2016

Ilustración 3 HOGARES DE TELÉFONO FIJO Y CELULAR (2012 – 2017)



¿Tiene este HOGAR: Línea telefónica fija? Telefonía celular?

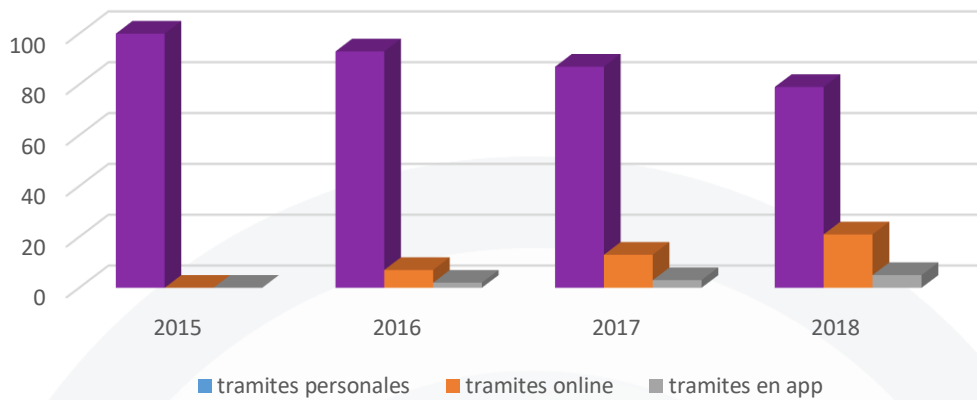
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDU ( 2012 - 2016).  
Información disponible desde diciembre 2010

Fuente: Instituto Nacional de estadísticas y censos 2016

La burocracia y la tramitología afecta a todas las personas naturales y jurídicas en el proceso de tener negocios rentables, y a pesar de que hace al menos tres años se propuso un modelo de “cero papeles” éste no se ha implementado en el sector público sin embargo, el cambio de la tramitología física a la tramitología digital no se ha dado ya que en cualquier trámite legal se tiene que al menos entregar algún documento de forma personal y en varios lugares.

Gráfico 2 Evolución de la tramitología en Ecuador en los últimos 4 años

## EVOLUCION DE LA TRAMITOLOGIA EN ECUADOR

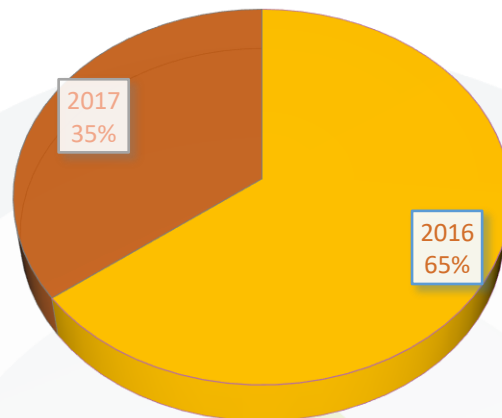


**Fuente:** informaciónEcuador.com, 2018  
**Elaboración:** la Autora

Un estudio de Flurry Analytics trae noticias al respecto y señala que el año pasado la industria de las 'apps' móviles tuvo un decrecimiento.

Gráfico 3 CRECIMIENTO DE LAS INDUSTRIA DE APLICACIONES

## CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE APLICACIONES



**Fuente:** Flurry Analytics, 2018  
**Elaboración:** la Autora

“Los usuarios ahora pasan más de cinco horas al día en sus teléfonos inteligentes, y utilizan ese tiempo entre experiencias de aplicaciones nuevas y viejas”. El mismo informe, que se encuentra en línea, asegura que mientras el crecimiento de las aplicaciones se ha estancado, las personas diversifican su comportamiento cuando utilizan ‘apps’ en su teléfono móvil. El principal uso es compras en línea. Esta categoría creció un 54% ya que los consumidores continúan visitando portales de comercio electrónico en las pantallas de sus equipos. “Los usuarios cada vez se sienten más cómodos comprando en el teléfono”, dice Flurry Analytics. A las compras le sigue la categoría de Música, medios y entretenimiento, que creció 43% el año pasado, lo que reafirma el cambio de los usuarios a dispositivos móviles para consumir medios. Para obtener estos y otros resultados sobre la industria de las ‘apps’, el estudio mencionado rastreó el año pasado un millón de aplicaciones en 2600 millones de dispositivos a escala global.

En Ecuador, la industria de las aplicaciones está en desarrollo y ya se encuentra software local en sectores como comercio electrónico, transporte, banca y finanzas,

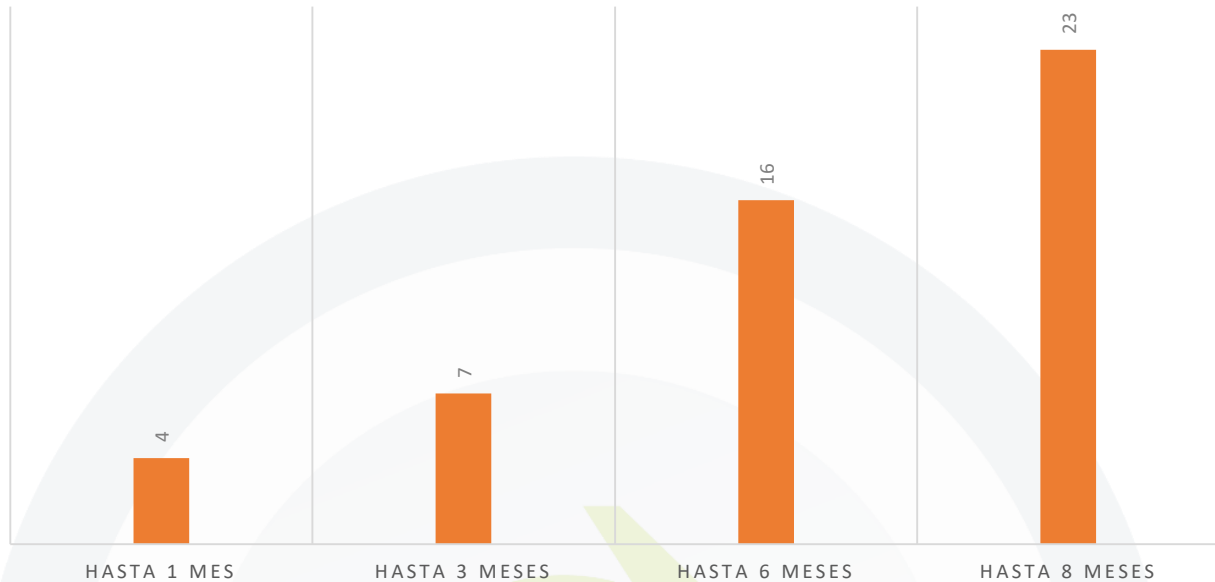
mensajería, entre otros. Si bien no existen datos oficiales de cuántas 'apps' se han desarrollado en el país y cuántas personas las utilizan, sí se encuentran datos sobre las aplicaciones más descargadas. Los servicios de mensajería y comunicación ocupan los primeros puestos, tanto para teléfonos con sistema Android, como iOS.

El desconocimiento de los procedimientos para conseguir la licencia anual de funcionamiento (LUAF) y la inequívoca información que adquieren los emprendedores de servicios turísticos de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca impide el avance de la tramitación legal para obtener la licencia anual de funcionamiento. La inexistencia de una guía establecida para registrar la LUAF crea retrasos importantes de tiempo en los emprendedores turísticos de hasta 6 meses ocasionando pérdidas económicas, imagen negativa y un aumento en los establecimientos informales.

Son muy pocas personas que adquieren la licencia anual de funcionamiento en un tiempo inferior a 3 meses, los emprendedores que deseen obtener la LUAF estando laborando o personas que recién quieran emprender deben tener la licencia anual de funcionamiento para no ser parte de los negocios informales que es una de los problemas que más tiene el Ministerio de turismo, los tramites son totalmente personales, requieren un tiempo estimado en cada entidad pública aparte es un tiempo estimado en donde cada permiso tiene que ser aprobado y reunir todos los permisos para al final tramitar la LUAF la cual es la que más tiempo demanda.

Gráfico 4 TIEMPO QUE SE DEMORA LOS PROCESOS LEGALES EN ECUADOR

## TRÁMITES PERSONALES



Elaboración: la Autora

La ineficiencia afecta a los procesos legales de los emprendedores del sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca, el tiempo perdido se convierte en pérdidas monetarias así como el cumplimiento de requisitos innecesarios retarda el trámite. “Ecuador se ha ubicado entre los últimos puestos en los últimos años del índice de competitividad global el que se refiere a la eficiencia de las entidades públicas en tramitología. En ese ítem ocupa el puesto 128 de un total de 137 naciones evaluadas y sus vecinos en la lista son Paraguay, Haití y Venezuela”. (Macas, 2018)

Las entidades públicas encargadas de emitir esta licencia poseen una serie de problemas cuando deciden desarrollar una plataforma o una aplicación para generar trámites legales pues 9 de cada 10 usuarios están insatisfechos de estas plataformas, muchas de las personas esperan agilizar sus procesos de tramitología a través de estas plataformas pero los problemas que presentan las plataformas web son varios, causando molestia, pérdidas de tiempo y económicas.

Aquellas personas que desean crear su propio emprendimiento consideran que la tramitación es uno de los procedimientos con más dificultad y demora. En España por ejemplo, la licencia de actividad se aprueba según las condiciones reflejadas en el proyecto presentado, pero no le autoriza la apertura del negocio, esto dificulta y perjudica a los empresarios económicamente pues teniendo la infraestructura y los papeles no les permiten laborar desde que ingresan la solicitud y menos si no son aprobadas para la apertura su negocio.

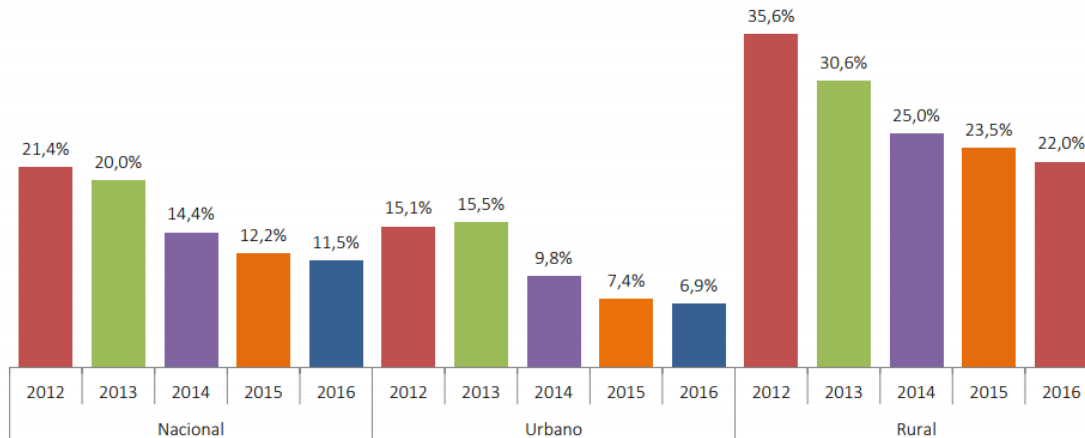
En Quito una plataforma online permite guiar a los emprendedores para obtener la licencia anual de funcionamiento, pero genera una serie de problemas a los usuarios pues la información en esta plataforma muchas veces no consta o no se puede colocar nuevos datos haciendo que muchos usuarios ni siquiera puedan ingresar a esta plataforma. El analfabetismo digital de las personas no permite el desarrollo completo de la tramitología digital, pues muchas de las personas desconfían de ingresar sus datos a una aplicación o una página web para generar un permiso o un trámite que requiere una entidad pública.

El analfabetismo digital en Ecuador en el 2012 tenía un porcentaje alto a comparación del 2016 que ha bajado el nivel de analfabetismo pero muchas personas aún no saben con acceder a una aplicación o ingresar datos a cualquier plataforma, la aplicación para obtener la licencia anual de funcionamiento será fácil de usar a pesar de que las personas que decidan emprender no sepan específicamente como usar una aplicación esta de aquí tendrá el beneficio de incluir una guía instructiva pues dará paso a paso de como la persona usara correctamente esta aplicación.

Ilustración 4 PERSONAS ANALBETAS DIGITAL.

2012.

**Porcentaje de personas analfabetas digitales por área**



**Nota:** Se considera a una persona como **Analfabeta Digital** cuando cumple simultáneamente tres características: 1) No tiene celular activado 2) En los últimos 12 meses no ha utilizado computadora 3) En los últimos 12 meses no ha utilizado internet.

**Fuente:** Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo – ENEMDU (2012 – 2016).  
Información disponible desde diciembre 2008

**Fuente:** Instituto Nacional de estadísticas y censos 2016

Gráfico 5 ESPINA DE PEZ



## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### Marco Teórico

**Título:** las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva Social

**Autor:** Sánchez Duarte

**Año:** 2008

**Resumen:** Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. En este caso, los ordenadores o computadoras son fundamentales para la identificación, selección y registro de la información. De modo particular, subyace un sentido social en el uso de la tecnología, al asociarla a la comunicación, que hacer humano en el cual ineludiblemente se insertan las relaciones sociales.

Las TIC deben aprovecharse para el desarrollo integral de una comunidad. Una visión integral de desarrollo no implica que se apunte solo hacia el crecimiento económico sino, sobre todo, que impulse el potencial humano en sus diferentes dimensiones para afianzar así la prosperidad económica pero con equidad, y el fortalecimiento democrático con transparencia y justicia social. Es preciso considerar que las TIC pueden favorecer las desigualdades sociales, por lo que es preferible asumirlas con responsabilidad y darles una orientación positiva en beneficio del desarrollo integral de las comunidades.

**Título:** Impacto de las TIC en el emprendimiento empresarial: Estimaciones econométricas a nivel de un panel de países

**Autor:** Jorge Andrés Vélez Ospina

**Año:** 2011

**Resumen:** Se ha demostrado que las TIC, han reducido los costos de transacción y han permitido ampliar la escala eficiente de las industrias, lo cual ha abierto puertas para que muchas empresas pequeñas ya sean industrias nuevas o existentes inicien planes de inversión productiva en diversas áreas de la economía. Otros estudios como los de Audretsch y Thurik (2001); Thurow (2003) han demostrado que las TIC han reducido la importancia de las economías de escala en muchos sectores lo cual ha incentivado la creación de pequeñas y nuevas empresas. Para Carrée et al.,(2002) este tipo de hechos han llevado a desarrollar estructuras de mercado concentrado ofreciendo más oportunidades a pequeñas empresas y a nuevos proyectos empresariales.

**Título:** Diseño de un plan de negocio de una Startup de base tecnológica

**Autor:** Raúl Cortés Fibla

**Año:** 2016 – 2017

**Resumen:** Una startup se crea a partir de una idea de negocio innovadora, basada en un producto o servicio, y con el conocimiento y colaboración de uno o más socios, los cuales generalmente son pocos y generalmente tres (CEO, CTO, CMO), para tratar de escalar esa pequeña idea hasta convertirse en un negocio rentable con vistas a ser vendido a una empresa mayor. El carácter innovador forma parte de su esencia, que desarrolla un modelo de negocio a partir de ideas originales que tienen el objetivo de cubrir una necesidad con una oferta que todavía no existe en el mercado o que no está adecuadamente desarrollada.

La “innovación empresarial” adquiere un papel mucho más importante que la innovación de producto en sí o la tecnológica, como queda plasmado en ciertas empresas de gran éxito de diversos sectores relevantes de la industria: Por ejemplo, Starbucks consiguió crear una experiencia nueva para el cliente lo cual le dio la

capacidad de poder vender su producto más caro que la competencia a pesar de que no fuera mejor.

**Título:** Análisis del potencial del marketing online para el diseño de un metabuscador

**Autor:** Marc Moranta Nadal

**Año:** 2017

**Resumen:** El sentido por el cual aparecieron los metabuscadores viene dado principalmente por las diferencias en los documentos indexados que aparecen tras las consultas de los usuarios. Sin embargo, el concepto de metabuscador ha ido evolucionando desde sus inicios. La base de datos ya no es únicamente alimentada por los motores de búsqueda, sino que se encuentra alimentada externamente procedente de la información ofrecida por toda aquella plataforma que quiera aparecer en el metabuscador respetando su formato original. En la actualidad los metabuscadores también son conocidos como comparadores, ya que permiten a los usuarios comparar los resultados logrados a partir de las consultas a través de la web.

**Título:** El papel de las OTAS en el proceso de distribución de las cadenas hoteleras españolas

**Autor:** Esic Market

**Año:** 2016

**Resumen:** Las OTAS son uno de los innovadores negocios online creados a raíz de los profundos cambios que Internet introdujo en la industria turística. Estas agencias de 482 M. Dolores Flecha Barrio et al. Viajes son las que sólo existen en Internet, sin oficinas físicas. La novedad radica en la posibilidad de cruzar las distintas opciones y precios de un gran número de proveedores a través de grandes bases de datos que dan sensación al viajero de diseñar personalmente el viaje, lo que se denomina como “paquete dinámico”

## Marco conceptual

**Actividad turística:** es un grupo de negocios que compran y venden entre ellos. La proximidad física de los proveedores y los compradores permite reducir costos y una mejor adecuación de la oferta y demanda. (Gonzales, 2012)

**Aplicaciones:** Es simplemente un programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que aunque todas las aplicaciones son programas, no todos los programas son aplicaciones

**Apertura:** Acto con que se da comienzo a las funciones de una asamblea, centro o institución

**Analfabetismo:** Falta de instrucción elemental en un país, refiriéndose al número de sus habitantes que no saben leer ni escribir

**Beneficio:** Es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja

**Burocracia:** Influencia excesiva de los empleados públicos en los negocios del Estado.

**Dinamizar:** Se utiliza como sustantivo, puede encontrarse en distintos contextos. Muchas veces aparece en el ámbito de la economía, vinculado al factor que contribuye al crecimiento económico

**Emprendedor:** Se refiere a aquellas personas que son capaces de generar proyectos, ponerlos en marcha y asumir con autonomía y responsabilidad las consecuencias que de ellos se derivan. (Luna, 2018)

**Emprendimiento:** El desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación (Formichella, 2014)

**Inequívoca:** Que admite sólo una interpretación o explicación

**Ineficiencia:** Alude a la ausencia de eficiencia: la habilidad de contar con algo, y de hacer uso de eso, para conseguir un resultado. La eficiencia se vincula a utilizar racionalmente los medios disponibles para alcanzar una meta. (Pérez, 2018)

**Indexados:** Registrar ordenadamente datos e informaciones, para elaborar su índice (RAE, 2019)

**Innovación:** Consiste en utilizar conocimiento para construir un nuevo camino que lleve a una determinada meta, Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado. (RAE, 2019)

**Restaurante:** Establecimiento público de cierta categoría donde se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local

**Tramitología:** Un conjunto de operaciones relacionadas, ejecutadas por varias personas, que tiene un fin o propósito, los trámites procesos distribuidos de manejo, almacenamiento y procesamiento de información, caen dentro del ámbito de la Computación

### **Marco contextual**

El presente trabajo investigativo se desarrollara en la ciudad de Cuenca una de las ciudades principales de Ecuador fue declarada patrimonio cultural de la humanidad el 1 de diciembre de 1999, Cuenca es la tercera ciudad más grande del Ecuador y capital de la Provincia de Azuay su nombre oficial es Santa Ana de los Ríos de Cuenca y fue fundada el 12 de abril de 1557. A su alrededor en zonas urbanas como rurales se puede observar varios emprendimientos de alimentos y bebidas algunos de estos muy reconocidos a nivel nacional e internacional hablando especialmente de restaurantes que nos demuestran historia, glamour y la hospitalidad por la cual es reconocida esta ciudad. (Ecuador.exploret, 2019)

En la ciudad de Cuenca en los últimos años se ha podido observar el avance tecnológico, a los largo de los días el potencial y el aprovechamiento tecnológico que se está dando ha provocado herramientas donde los usuarios en general puedan hacer uso para saber más de la ciudad, en poco tiempo Cuenca se ha



adaptado y decidió generar, desarrollar y promocionar aquellas plataformas digitales de información y educación en la ciudad.

La actividad turística relacionada a la comercialización de alimentos es una de las principales actividades que el turismo tiene como infraestructura al momento de brindarlo por esto beneficiara los emprendedores existentes, posibles emprendedores y personas que tienen la idea de emprender en el sector de alimentos y bebidas, es una actividad que está regulada por el Ministerio de turismo desde el 2002.



## Capítulo III

### METODOLOGÍA

La Metodología de investigación que se utiliza es cualitativa, según los autores Rodríguez, Flores y García (2019), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

**Método analítico** el cual Gutiérrez y Sánchez (1990, p.133) lo definen como aquel “que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado “Este método es útil cuando se llevan a cabo trabajos de investigación documental, que consiste en revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación.

**Método inductivo** el cual también será empleado en este trabajo se define como el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión. En ello se asemeja al método analítico descrito con anterioridad (Gutiérrez y Sánchez (1990)

**Método sintético** donde Ruiz (2007) nos dice que es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento

mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

**Método descriptivo** donde Hernández (1997) nos dice que frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga.

**Método experimental** es el ideal pues Serrano, García, León, García, Gil, Ríos nos dicen que la investigación de enfoque experimental el investigador manipula una o más variables de estudio, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas. Dicho de otra forma, un experimento consiste en hacer un cambio en el valor de una variable (variable independiente) y observar su efecto en otra variable (variable dependiente). Esto se lleva a cabo en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. Los métodos experimentales son los adecuados para poner a prueba hipótesis de relaciones causales.

**Método de Acción Participativa (IAP)** que está fundamentado en un elemento clave: la participación de distintos agentes. Se basa en una reflexión y una serie de prácticas que se proponen incluir a todos los participantes de una comunidad en la creación de conocimiento científico sobre sí mismos. La IAP es una forma de intervenir en los problemas sociales que busca que los conocimientos producidos



por una investigación sirvan para la transformación social. Así mismo procura que el desarrollo de la investigación y la intervención esté centrado en la participación de quienes conforman la comunidad donde se investiga y se interviene, ya que se entiende a la propia comunidad como la encargada de definir y dirigir sus propias necesidades, conflictos y soluciones. (Guzmán, 2019)



## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 2 recolección de información

TRÁMITE	
REQUISITOS	
DESCRIPCIÓN	
ENTIDAD ENCARGADA	
LUGAR	
DURACIÓN	
COSTO	



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

**OBJETIVO I: Identificar los trámites específicos para conseguir los permisos de las instituciones públicas encargadas, mediante la utilización de ficheros.**

Tabla 4 FICHA1

<b>TRÁMITE ONLINE Y PERSONAL</b>	<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>
<b>REQUISITOS</b>	<p>Requisito básico</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprobante de pago</li> </ol> <p>requisito opcional</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de instrucción educativa.</li> <li>2. Profesión / ocupación.</li> <li>3. Carnet o certificado miembro de la fuerza pública ecuatoriana.</li> <li>4. Carnet de discapacidad.</li> </ol>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>-Cancelar el valor del trámite y solicitar un turno en el banco o punto de recaudación de la agencia.</p> <p>- Esperar su turno para el ingreso o validación de datos en el sistema, captura de huellas dactilares, toma de foto y captura de firma en el área de cedulación.</p> <p>- Esperar que lo llamen por su nombre, verificar su información y finalmente el operador de servicios le activará el chip de su documento de identidad en el módulo de entrega de cédula</p>
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Registro civil
<b>LUGAR</b>	Calle de Retorno y Alfonso Jerves y Manuel vega.
<b>DURACIÓN</b>	De 60 minutos a 2 horas.
<b>COSTO</b>	<p>Primera vez: \$ 5,00</p> <p>Renovación: \$ 15,00</p>

Tabla 5 FICHA 2

<b>TRÁMITE</b>	<b>CERTIFICADO DE VOTACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA</b>
<b>REQUISITOS</b>	Cédula de identidad.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Una persona mayor de 18 años están obligados a sufragar en las elecciones del país en caso de no haberlo hecho para obtener el certificado provisional el trámite es personal y gratuito. Cumplido el plazo, los ciudadanos podrán obtener el certificado de votación definitivo, una vez que cancelen la multa por no haber sufragado
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Consejo Nacional Electoral (CNE)
<b>LUGAR</b>	Gaspar Sangurima, Cuenca
<b>DURACIÓN</b>	De 60 minutos a 2 horas
<b>COSTO</b>	Una vez que cancelen la multa por no haber sufragado, que tiene un valor correspondiente al 10% del Salario Básico Unificado (USD 39,40)

Tabla 6 FICHA 3

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	DEFINIR LA ESTRUCTURA LEGAL DE LA EMPRESA.
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir si la empresa será sociedad anónima S.A. y la compañía de responsabilidad limitada Cía. Ltda.</li> <li>- Definir los socios, las personas que integraran la compañía deberán ser mayor de edad</li> <li>- Los socios deben contar con cedula de identificación, certificado de votación.</li> <li>- El representante legal debe contar con un título relacionado al turismo.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>-Si se trata de una entidad de tipo limitada, se conformará con un mínimo de 2 socios y un máximo de 15. En tal caso su capital será cerrado y con un número limitado de acciones que no se podrán cotizar en la Bolsa de Valores.</p> <p>-Si lo que se busca es una empresa que no tenga límites de socios, se la conformará con capital abierto para que pueda cotizarse en el mercado bursátil</p>
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Lugar en donde se desarrollara la empresa.
<b>LUGAR</b>	Lugar en donde se ubica la empresa.
<b>DURACIÓN</b>	48 horas.
<b>COSTO</b>	No aplica

Tabla 7 FICHA 4

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	ELEGIR Y REGISTRAR EL NOMBRE DE LA EMPRESA
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir el nombre de la empresa</li> <li>- Concretar si la empresa será sociedad anónima S.A. y la compañía de responsabilidad limitada Cía. Ltda.</li> <li>- Registrar el nombre de la empresa</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El organismo se revisará que no haya ninguna compañía con el mismo nombre.</li> <li>- El trámite se lo hace online</li> </ul>
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Superintendencia de Compañías.
<b>LUGAR</b>	Manuel J. Calle 3-123 y, Avenida del Estadio, Cuenca
<b>DURACIÓN</b>	De 30 minutos a dos horas
<b>COSTO</b>	No aplica

Tabla 8 FICHA 5

<p><b>TRÁMITE ONLINE</b></p>	<p>CERTIFICADO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE PROPIEDAD INTELECTUAL (IEPI).</p>
<p><b>REQUISITOS</b></p>	<p>Depositar el valor de la inscripción. El Formato de Solicitud para Búsqueda Fonética. Descargar la Solicitud de Registro de Signos Distintivos Certificado del personal que labora.</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p>	<p>Es un trámite previo al registro de marca, nombre comercial o lema comercial. Es recomendable hacerlo pero no es obligatorio por ley. Esta búsqueda permite tener conocimiento si una marca, nombre comercial o lema comercial no ha sido previamente registrado o su registro está siendo tramitado. No se requiere de un abogado o abogada para realizar este trámite.</p> <p><b>ANTES DEL REGISTRO</b></p> <p>Ingresar al sitio web del IEPI en <a href="http://www.iepi.gob.ec">www.iepi.gob.ec</a>, hacer click en la opción «Servicios en Línea» y dentro de esta en «Formularios».</p> <p>Descargar el Formato de Solicitud para Búsqueda Fonética, llenarlo en computadora, imprimirlo y firmarlo. En esta solicitud se debe incluir el número de comprobante del depósito realizado.</p> <p>Adjuntar a la solicitud el original y una copia en blanco y negro del comprobante del depósito realizado y una copia de la solicitud de búsqueda fonética.</p> <p>Entregar estos documentos en la oficina del IEPI más cercana a la organización</p> <p><b>PARA REGISTRAR EL NOMBRE</b></p> <p>Descargar la Solicitud de Registro de Signos Distintivos.</p> <p>Adjuntar a la solicitud tres copias en blanco y negro de la solicitud, original y dos copias de la papeleta del depósito realizado.</p> <p>Si la solicitud se hace como persona natural, adjuntar dos copias en blanco y negro de la cédula de identidad.</p> <p>Si la solicitud se hace como persona jurídica, adjuntar una copia notariada del nombramiento de la persona que es Representante Legal de la organización.</p>



	<p>Si la marca es figurativa (imágenes o logotipos) o mixta (imágenes o logotipos y texto), adjuntar seis artes a color en tamaño 5 centímetros de ancho por 5 centímetros de alto impresos en papel adhesivo.</p> <p>Entregar estos documentos en la oficina del IEPI más cercana a la organización.</p>
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)
<b>LUGAR</b>	Av. México entre Unidad Nacional y De las Américas (edificio del Gobierno Zonal 6), Cuenca,
<b>DURACIÓN</b>	De 3 horas a 24 horas.
<b>COSTO</b>	<p>Informe de búsqueda general de Signo Distintivo \$ 16,00</p> <p>Informe de búsqueda especial con base en cualquiera de los siguientes criterios: titular, clase internacional, año de registro y solicitudes en trámite en determinado período (por cada signo distintivo encontrado) \$ 2,00.</p> <p>Para registrar el nombre USD 208,00</p>

Tabla 9 FICHA 6

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	ESTABLECER Y REGISTRAR EL ESTATUTO DE LA EMPRESA
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener claro que tipo de empresa es.</li> <li>- Los participantes de la empresa deben tener cédula de identidad, certificado de votación y un carta donde certifique que no adeudan al IESS</li> <li>- Definir cuanto se va a invertir y el tipo de patrimonio de acuerdo al tipo de empresa que se creara.</li> <li>- Definir los cargos de las personas que forman parte de la empresa, especialmente, presidente y representante legal (gerente)</li> <li>-El representante legal debe estar asociado con la actividad comercial de la empresa.</li> <li>- Concretar los servicios que ofrecerá la empresa.</li> <li>- Establecer las normas, horarios y remuneraciones de la empresa.</li> <li>- Contrato de arriendo en caso de que la compañía este en un lugar donde arrienda.</li> <li>- Definir y contratar al contador de la empresa.</li> <li>- Certificar que todos los miembros estarán asociados al IESS.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La redacción de los estatutos de una empresa debería ser accesible y fácil de entender para un amplio público, se elaboran los estatutos que son validados, a través de una minuta respaldada por un abogado.</li> <li>- El siguiente paso es la aprobación del estatuto. Para esto se debe presentar la escritura pública a la Superintendencia de Compañías en donde se la revisará y aprobará mediante una resolución. En este punto, si no hay observaciones, el trámite durará aproximadamente cuatro días. La creación de una empresa requiere también hacer pública en un periódico local. Tal resolución de la Superintendencia, por lo que se deberá dejar constancia de esta en un medio de comunicación.</li> </ul>
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Superintendencia de Compañías.



<b>LUGAR</b>	Manuel J. Calle 3-123 y, Avenida del Estadio, Cuenca
<b>DURACIÓN</b>	De tres horas a 4 días.
<b>COSTO</b>	No aplica



Tabla 10 FICHA 7

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	ABRIR UNA CUENTA DE INTEGRACIÓN DEL CAPITAL.
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital mínimo 400 dólares para compañía limitada</li> <li>- Capital mínimo 800 dólares para compañía anónima</li> <li>- Una carta de socios en la que se detalla la participación de cada uno</li> <li>- Copias de cédula y papeleta de votación de cada socio</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Abrir una cuenta en cualquier banco en la que se deposite el capital con el que cuenta el emprendimiento.
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Banco será otorgado por la superintendencia de compañías.
<b>LUGAR</b>	Banco asignado.
<b>DURACIÓN</b>	24 horas
<b>COSTO</b>	850 - 1000 dólares.

Tabla 11 FICHA 8.

<p><b>TRÁMITE PERSONAL</b></p>	<p>OBTENER EL REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE. (RUC)</p>
<p><b>REQUISITOS</b></p>	<p>PERSONAS NATURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar el original y entregar una copia de la cédula de identidad, de ciudadanía o del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa.</li> <li>- Certificado original de votación del último proceso electoral</li> <li>- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo</li> </ul> <p>SOCIEDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario 01A y 01B</li> <li>- Escrituras de constitución Nombramiento del Representante legal o agente de retención</li> <li>- Presentar el original y entregar una copia de la cédula del Representante Legal o Agente de Retención</li> <li>- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del Representante Legal o Agente de Retención</li> <li>- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo</li> </ul> <p>PARA LOS DOS, LA VERIFICACIÓN DEL LUGAR DONDE SE REALIZA SU ACTIVIDAD ECONÓMICA EL CONTRIBUYENTE DEBERÁ PRESENTAR EL ORIGINAL Y ENTREGAR UNA COPIA DE CUALQUIERA DE OS SIGUIENTES DOCUMENTOS</p> <p>Original y copia de la planilla de servicios básicos (luz, agua, teléfono).</p> <p>Original y copia del contrato de arrendamiento.</p> <p>Original y copia de la escritura de compra venta del inmueble; u, original</p> <p>Copia del certificado del Registro de la Propiedad.</p> <p>Certificado del nombramiento del representante legal.</p>



<b>DESCRIPCIÓN</b>	El contribuyente se acerca a cualquier ventanillas de atención al contribuyente del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional portando los requisitos antes mencionados e inscribe el Registro Único de Contribuyentes (RUC)
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Servicio de Rentas Internas
<b>LUGAR</b>	Av. Remigio Crespo Tora y Lorenzo Piedra, Cuenca
<b>DURACIÓN</b>	24 horas.
<b>COSTO</b>	Sin costo

Tabla 12 FICHA 9

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	OBTENCIÓN DE LA PATENTE MUNICIPAL
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia de la cédula de identidad o pasaporte.</li> <li>- Copia del certificado de votación</li> <li>-Plantilla de algún servicio básico actualizado</li> <li>- El contribuyente debe acercarse a las Ventanillas de Rentas y Proporcionar el N° del RUC.</li> <li>- En caso de que el contribuyente tenga dos o más sucursales en diferentes cantones debe presentar un distributivo de ingresos.</li> <li>-Se debe realizar el pago respectivo en las Ventanillas de Tesorería.</li> <li>-Firma de las respectivas declaraciones por parte del contribuyente.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Cuando es inicio de actividades las personas naturales, deben indicar el capital o patrimonio del negocio y las personas jurídicas deben presentar la escritura de Constitución de la empresa o negocio, Cuando no es inicio de actividades el funcionario de ventanilla obtiene la información proporcionada por el SRI sobre el patrimonio del Contribuyente directamente.</p>
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	GAD municipal del cantón de Cuenca
<b>LUGAR</b>	Sucre y Benigno Malo, Planta baja del edificio Municipal.
<b>DURACIÓN</b>	30 días
<b>COSTO</b>	Sujeto a lo que imponga la entidad encargada y al capital que invierte en el establecimiento

Tabla 13 FICHA 10

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	PERMISO DE RÓTULOS O LETREROS
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato de arriendo.</li> <li>- Copia carta de pago del predio urbano 2019.</li> <li>- Copia de cédula de identidad o pasaporte.</li> <li>- Copia del certificado de votación.</li> <li>- Propuesta del letrero (fotomontaje) con los metrajés de esto.</li> <li>- presentar un croquis con la dirección y espacialidad del local.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Este trámite debe ser realizado en el edificio del GAD Municipal de Cuenca cuarto piso, Dirección de Áreas Históricas y Patrimoniales, si el local está dentro del Centro Histórico. En caso de que el establecimiento este fuera del Centro Histórico el trámite se realizará en la Secretaría del departamento de Control Urbanístico Dirección de Control Municipal
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	GAD Municipal del cantón Cuenca
<b>LUGAR</b>	Avenida 12 de Abril 2-59 y Avenida Paucarbamba.
<b>DURACIÓN</b>	24 horas.
<b>COSTO</b>	Valor del formulario USD 4,02 dólares y la tasa base es de USD 2,00 dólares.

Tabla 14 FICHA 11

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	<b>PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS</b>
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del RUC o RISE actualizado.</li> <li>- Copia certificada del Registro Municipal Obligatorio.</li> <li>- Copia del predio urbano – rústico 2019.</li> <li>- Factura original o extintor 10 lbs. Polvo químico seco.</li> <li>- Inspección por parte del Departamento de Prevención</li> <li>- presentar un croquis con la dirección y espacialidad del local.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Cuerpo de Bomberos de Cuenca antes de otorgar el permiso de funcionamiento para el local, enviará a un inspector para que verifique que las instalaciones eléctricas, de gas y señalizaciones sean correctas, caso contrario el propietario debe cumplir con las observaciones dadas para obtener el permiso requerido
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Cuerpo de bomberos de Cuenca
<b>LUGAR</b>	Rafael María Arízaga y Miguel Heredia.
<b>DURACIÓN</b>	1 hora a 24 horas.
<b>COSTO</b>	El costo a pagar por este permiso se calcula en base al valor cancelado por concepto del predio urbano o rústico

Tabla 15 FICHA 12

<b>TRÁMITE ONLINE Y PERSONAL</b>	<b>PERMISO DE FUNCIONAMIENTO EMITIDOS POR LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL SANITARIO (ARCSA)</b>
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobante de pago cuando corresponda después de haber completado la solicitud y adjuntar los requisitos solicitados.</li> <li>- Este debe ser actualizado cada 6 meses.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, para solicitar por primera vez el Permiso de Funcionamiento del establecimiento deberá adjuntar escaneados en formato PDF en el Sistema Informático los siguientes requisitos solicitados
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Agencia nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria
<b>LUGAR</b>	Avenida del Estadio y Florencia Astudillo.
<b>DURACIÓN</b>	De 24 horas a 72horas.
<b>COSTO</b>	El costo a pagar por este permiso se calcula en base al valor cancelado por concepto del predio urbano o rústico

Tabla 16 FICHA 13

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	<b>CERTIFICADO DE SALUD</b>
<b>REQUISITOS</b>	Cada socio o empleado deberá someterse a un examen de orina, heces y de sangre.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Ministerio de Salud a través de los doctores que laboran en el sistema público de salud, emite el certificado de salud a cada uno de los empleados que laboran en un establecimiento, garantizando de esta manera que estos no tengan enfermedades infecto contagiosas y que están aptos para la manipulación de alimentos.
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Centros de salud pública y privada.
<b>LUGAR</b>	En los Subcentros de Salud pertenecientes al Ministerio de Salud Pública
<b>DURACIÓN</b>	De 24 horas a 5 días.
<b>COSTO</b>	No aplica en centros de salud pública. En centro de salud privada es costo es de 30 USD.

Tabla 17 FICHA 14

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	<b>PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO</b>
<b>REQUISITOS</b>	<p>Los requisitos que se exigen cuando se va a obtener el permiso por primera vez, se renueve o actualice cuando hay cambio de dirección, propietario, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia de cédula y certificado de votación actual</li> <li>- Ruc o Rise</li> <li>- Patente y uso de suelo emitido por el Gad municipal</li> <li>- Certificado de salud de no tener enfermedad infecto contagiosa</li> <li>- Permiso del ministerio de turismo</li> <li>- Permiso del cuerpo de bomberos</li> <li>- Inspección intendencia</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Con estos documentos acudir a Recaudación de la Gobernación para cancelar la especie valorada en el Banco de Fomento en la cuenta del Ministerio del Interior No. 0010000611, con el código de sublínea No. 190499, con la copia del depósito deberá acercarse a la Intendencia General de Policía para la firma respectiva del Permiso anual de Funcionamiento.</p>
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	GAD municipal de cuenca
<b>LUGAR</b>	Benigno Malo y Vega Muñoz
<b>DURACIÓN</b>	De 4 horas a 48 horas
<b>COSTO</b>	costo de acuerdo a la categoría: \$ 250,00 - \$500,00

Tabla 18 FICHA 15

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	<b>REGISTRO ÚNICO DE TURISMO</b>
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llenar la Solicitud de Registro correspondiente</li> <li>- Hoja de vida de los miembros de la empresa.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El propietario o representante del establecimiento turístico deberá concurrir hasta las oficinas, en la que se entrevistará con el funcionario encargado de este proceso, con quién verificarán uno a uno el cumplimiento de todos los requisitos y formalidades para el Registro, el funcionario encargado, dará su aprobación y aceptación a trámite del expediente y coordinará la fecha y hora para realizar la evaluación del establecimiento.
<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Ministerio de turismo
<b>LUGAR</b>	Simón Bolívar 12-60 entre Juan Montalvo y Tarqui
<b>DURACIÓN</b>	El trámite varía de acuerdo a la coordinación con el funcionario encargado.
<b>COSTO</b>	Se pagara una sola vez y el costo es de 1USD.

Tabla 19 FICHA 19

<b>TRÁMITE PERSONAL</b>	<b>LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO</b>
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de personas jurídicas.</li> <li>- Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la oficina del registro Mercantil,</li> <li>- Copia del registro único de contribuyentes (RUC)</li> <li>- Copia de la cédula de identidad, a color</li> <li>- Copia de la última papeleta de votación, a color</li> <li>- Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario con la autorización de utilizar el nombre comercial.</li> <li>- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI).</li> <li>- Permiso de funcionamiento emitidos por la agencia de regulación y control sanitario (ARCSA)</li> <li>- Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.</li> <li>- Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)</li> <li>- Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa. (Formulario del Ministerio de Turismo)</li> <li>- Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del registro de turismo, la licencia única anual de funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente.</p>

<b>ENTIDAD ENCARGADA</b>	Ministerio de turismo
<b>LUGAR</b>	Simón Bolívar 12-60 entre Juan Montalvo y Tarqui
<b>DURACIÓN</b>	De 24 horas a 720 horas.
<b>COSTO</b>	El valor que deberá pagarse es igual al valor que se paga por registro. será fijado mediante la expedición de la ordenanza correspondiente

**NOTA:** los costos establecidos en este trabajo investigativo están dispuestos a cambios de acuerdo del año y la categoría de los establecimientos que están registrados o por registrarse.

**NOTA:** la ubicación de las entidades públicas redactadas en este documento están dispuesto a cambios de localidad, puesto que algunas de estas entidades arriendan o ven un lugar más accesible para el público.

**NOTA:** algunos trámites están sujetos a adquirir la presencia obligatoria de una persona o un abogado y otros la realización de este online.

**NOTA:** este está sujeto a petición de documentación adicional de acuerdo a la legitimidad que adquiera la entidad pública encargada.



**OBJETIVO II: Comprobar los requisitos necesarios para obtener la licencia anual de funcionamiento.**


DOCUMENTO	CUMPLE	
Cédula de identidad y Certificado de votación.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Definir la estructura de la empresa.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Elegir y Registrar el nombre de la empresa.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Establecer y Registrar el estatuto de la empresa.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Abrir una cuenta de integración del capital.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Obtener el registro único de contribuyente RUC.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>



Obtención de la patente municipal.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Permiso de rótulos y letreros.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Permiso del cuerpo de bomberos.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Permiso de funcionamiento emitido por la agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Certificado de salud.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado único de funcionamiento</li> <li>- Permiso anual de funcionamiento.</li> </ul>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Registro único de turismo.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Licencia anual de funcionamiento.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

**OBJETIVO III. Desarrollar una propuesta de una aplicación móvil para obtener la licencia anual de funcionamiento.**

<b>NOMBRE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>AÑO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Firefox 	72.0.1	2019	Es un programa que permite buscar cualquier información.
Fillmora9 	9.3	2010	Es un programa que ayudara y permitirá crear un video donde se reproducirá como usar la app.
Google Chrome 	79.0.3945.130	2019	Es un programa que permite buscar cualquier información.
Ilustrador portable 	13.0.3.691	2019	Es un programa que permite crear imágenes según la necesidad de los usuarios.
Windows 	Windows 10 pro	2018	Es un sistema operativo que desarrolla Microsoft

<p>Microsoft Word</p> 	<p>Microsoft office profesional plus</p>	<p>2013</p>	<p>Es un programa que sirve para procesar textos.</p>




## DISEÑO DE LA APLICACIÓN

### NOMBRE DE LA APP: TRAMÍTALO

El nombre de la aplicación se atribuye al permiso que obtendremos al final que es la licencia anual de funcionamiento (LUAF), para poder identificarla y que sea fácil de recordar se ha decidido nombrarle TRAMITALO, esto hace referencia a todos los trámites y procesos que se llevaran a cabo para poder tener el resultado final.



**COLORES DE LA APP: Rojo, Morado y blanco**

	<p><b>Blanco:</b> pureza, limpieza, felicidad, sinceridad y seguridad</p>
	<p><b>Rojo:</b> el poder, dinamismo, calidez, energía, pasión, Es habitual encontrarlo en el sector de la alimentación, la tecnología o el ocio.</p>
	<p><b>Morado:</b> creatividad, imaginación, autoridad, sofisticación, poder, riqueza, prosperidad, misterio, sabiduría y respeto</p>

**SIMBOLOGÍA DE LA APP:** El logotipo de la aplicación significa la conectividad y la facilidad en el que un proceso se puede realizar, tiene símbolos como:

<b>SIMBOLOGÍA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<p><b>NUBE</b></p> 	<p>Todos los datos ingresados en la app estarán guardados.</p>
<p><b>MENSAJE</b></p> 	<p>Notificara cada vez que necesite actualizar o que ya este el documento listo para poder seguir al siguiente procedimiento</p>
<p><b>PERSONAS</b></p> 	<p>Hace referencia a las personas y a las entidad que estarán conectadas</p>
<p><b>ENLACES</b></p> 	<p>La app tendrá los enlaces directos con las páginas oficiales de las entidades en donde se tiene que desarrollar algunos procedimientos online.</p>



**LOGOTIPO:**



**Fuente:** freepik

**Elaboración:** la Autora

Así se verá la aplicación en cualquier dispositivo Android.



NOMBRE Y LOGOTIPO DE LA APLICACIÓN

Ingresar el nombre del usuario

El usuario deberá poner su contraseña

Opción REGISTRATE



Se encontrara la opción de TRÁMITE, en cual desplegara la información de todos los trámites especificados en esta aplicación.

Se desplazara la opción ENTIDADES ENCARGAS, pues son las que están a cargo de conceder los permisos necesarios para la apertura y renovar las licencias.

La opción REQUISITOS, que son los requisitos esenciales y circunstanciales que piden las entidades públicas para conceder algún permiso.

Se desplazara la opción MAPA, el cual tendrá el mapa de la ciudad con las principales localidades necesarias para sacar los permisos necesarios.

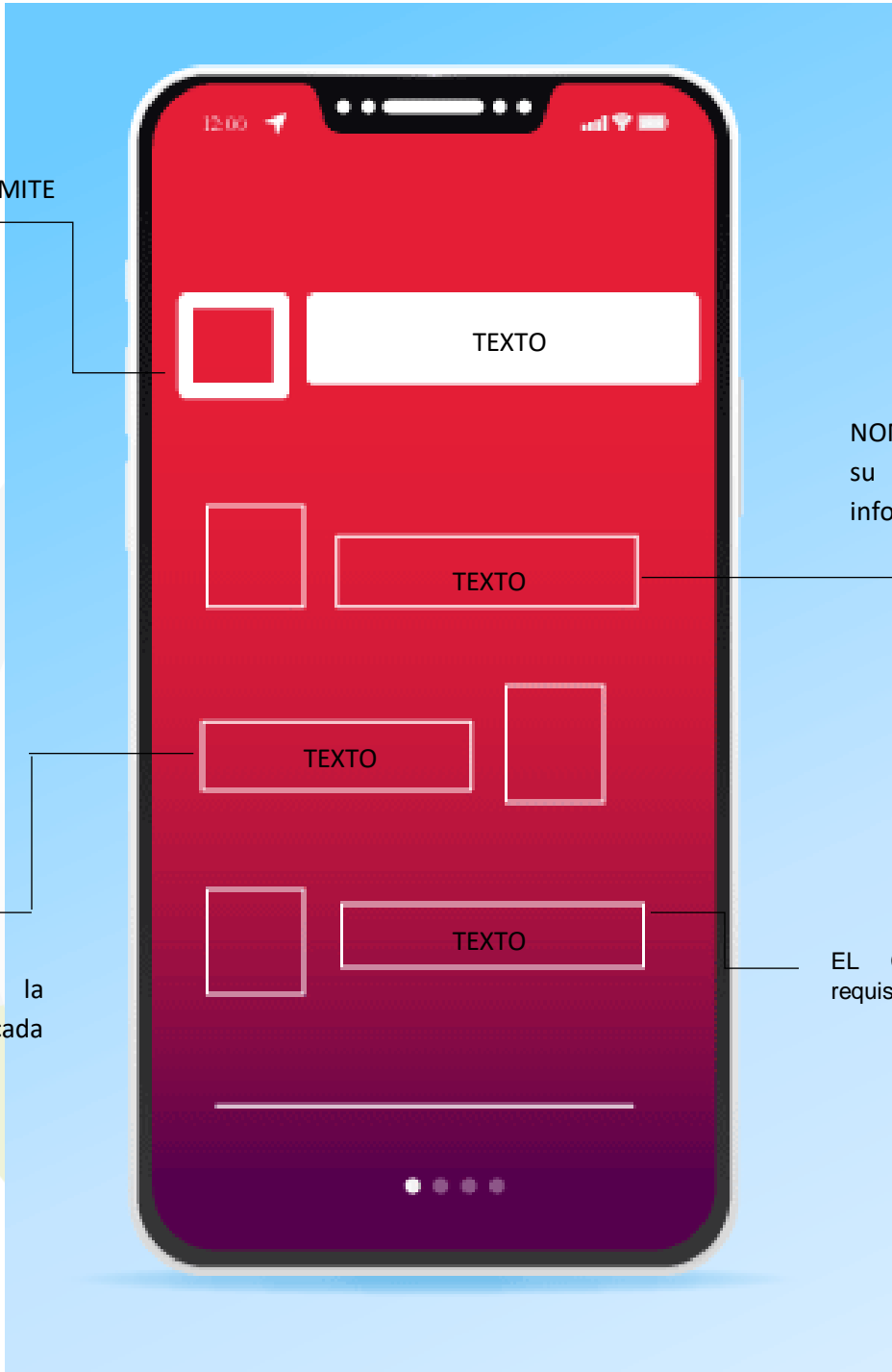
En esta ventana se encontrara la opción de GUIA, el cual desplegara un video inductivo de cómo manejar la aplicación.

IDIOMAS

Aquí tenemos la opción NECESITAS AYUDA, esta es la opción que desplazara las preguntas frecuentes que tendrán los usuarios sobre la aplicación o algún trámite.



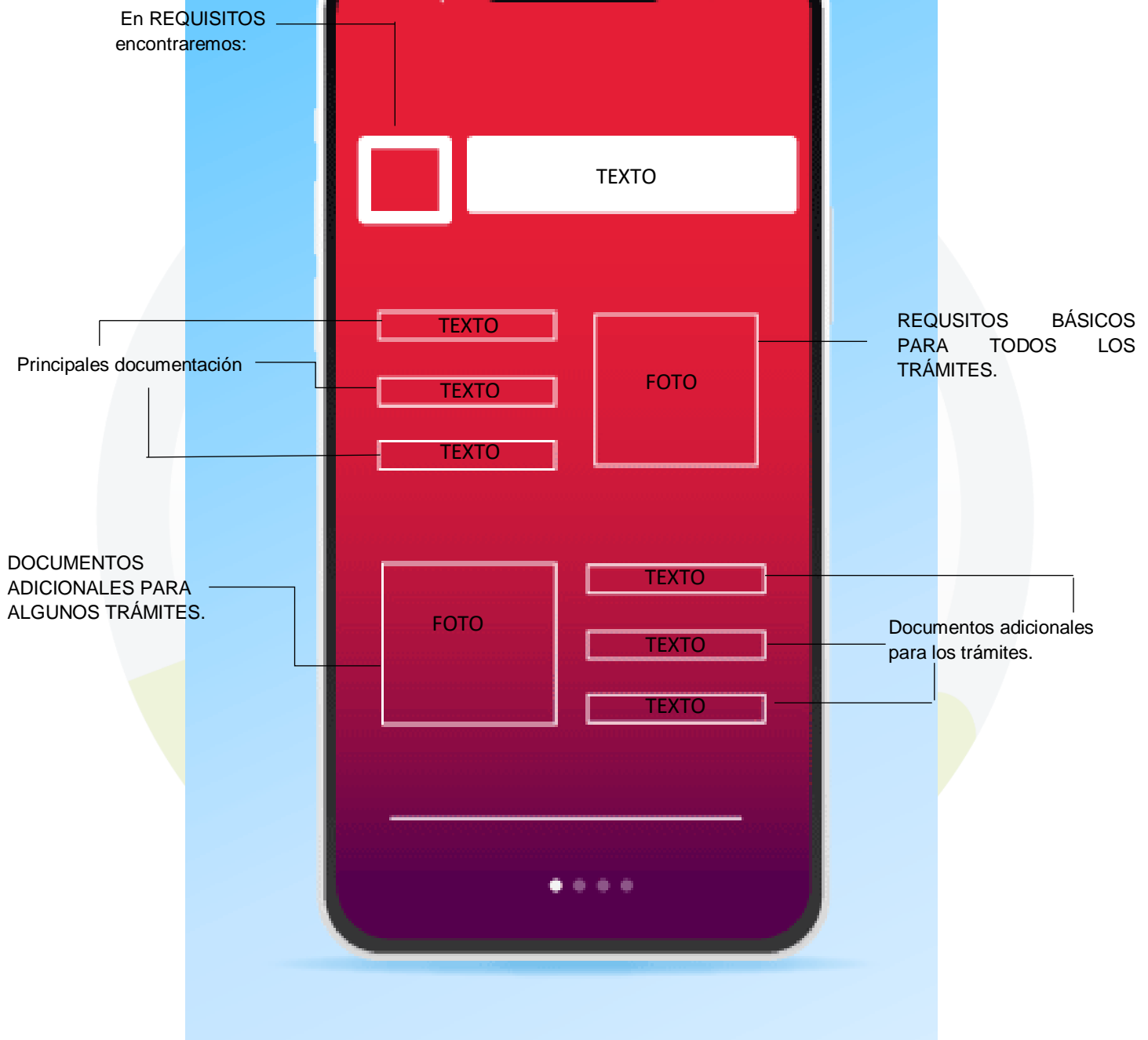
En la opción de TRÁMITE  
encontraremos:



NOMBRE DEL TRÁMITE y  
su respectiva  
información.

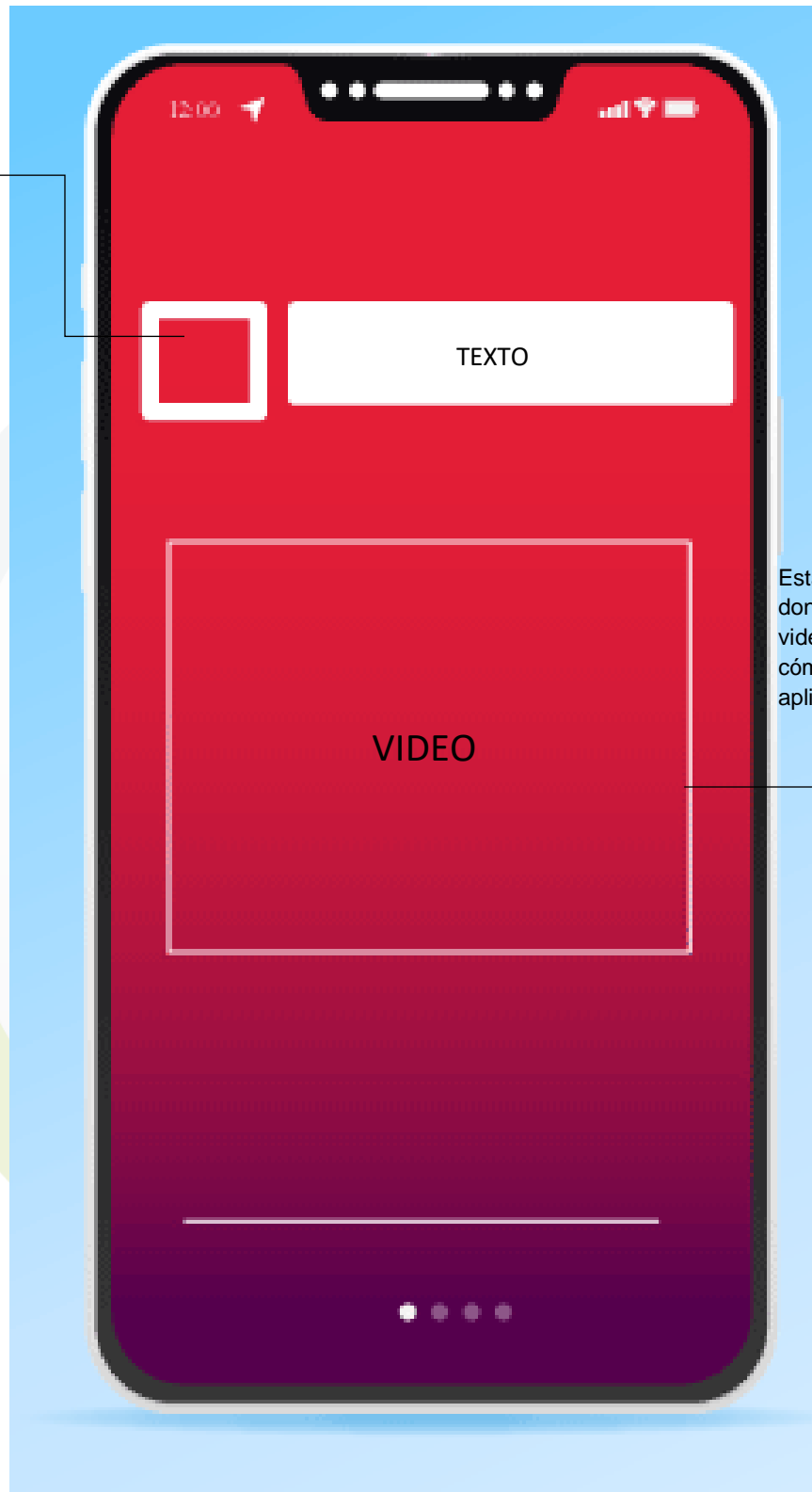
Información sobre la  
DURACIÓN de cada  
trámite.

EL COSTOS de cada  
requisito.





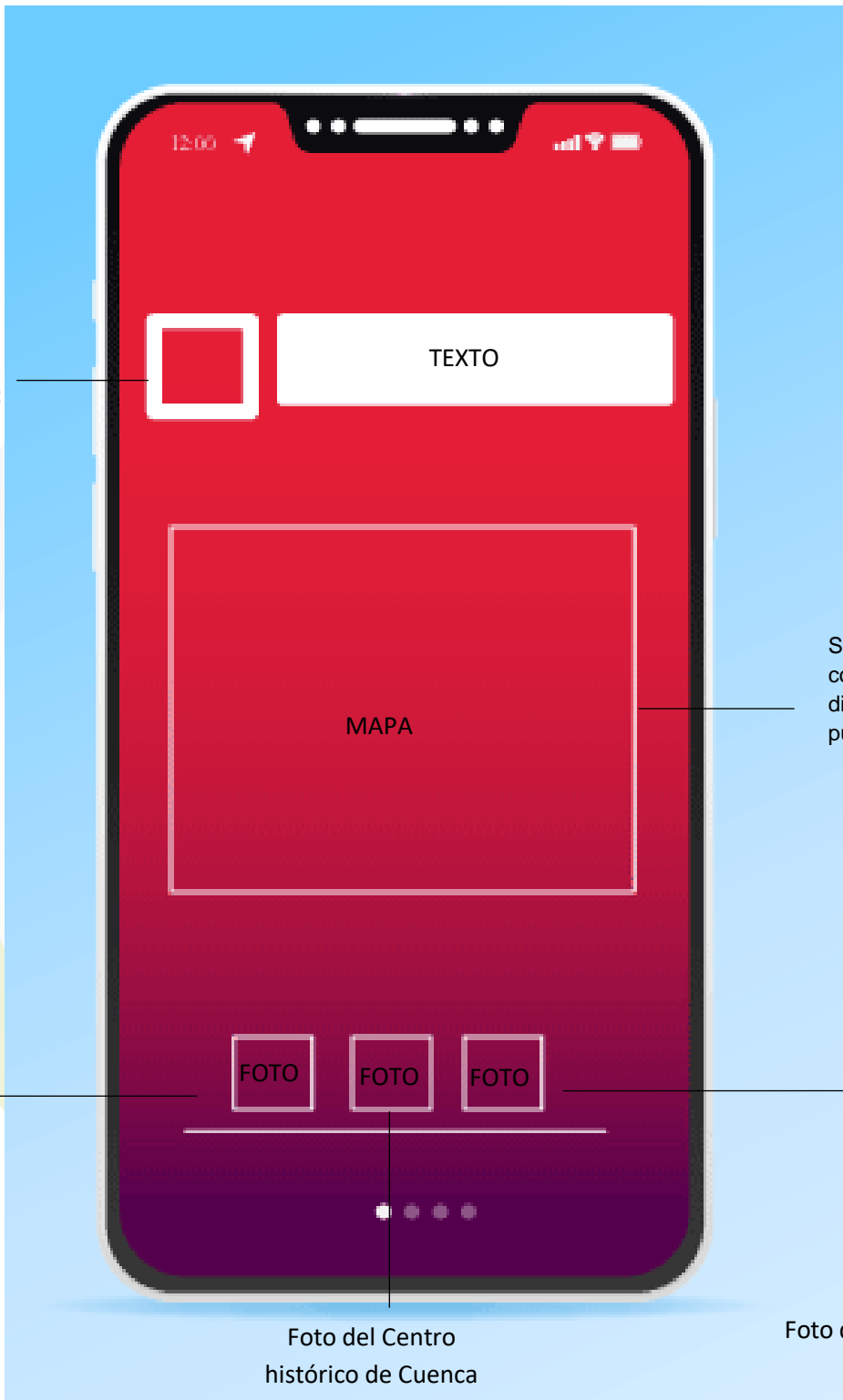
En GUIA y  
encontraremos:



Esta es la opción en  
donde se encontrara un  
video explicativo de  
cómo funciona la  
aplicación



Se desplazara la opción MAPA y encontraremos:



Se desplazara hacia un mapa configurado con las direcciones de las entidades públicas encargadas.

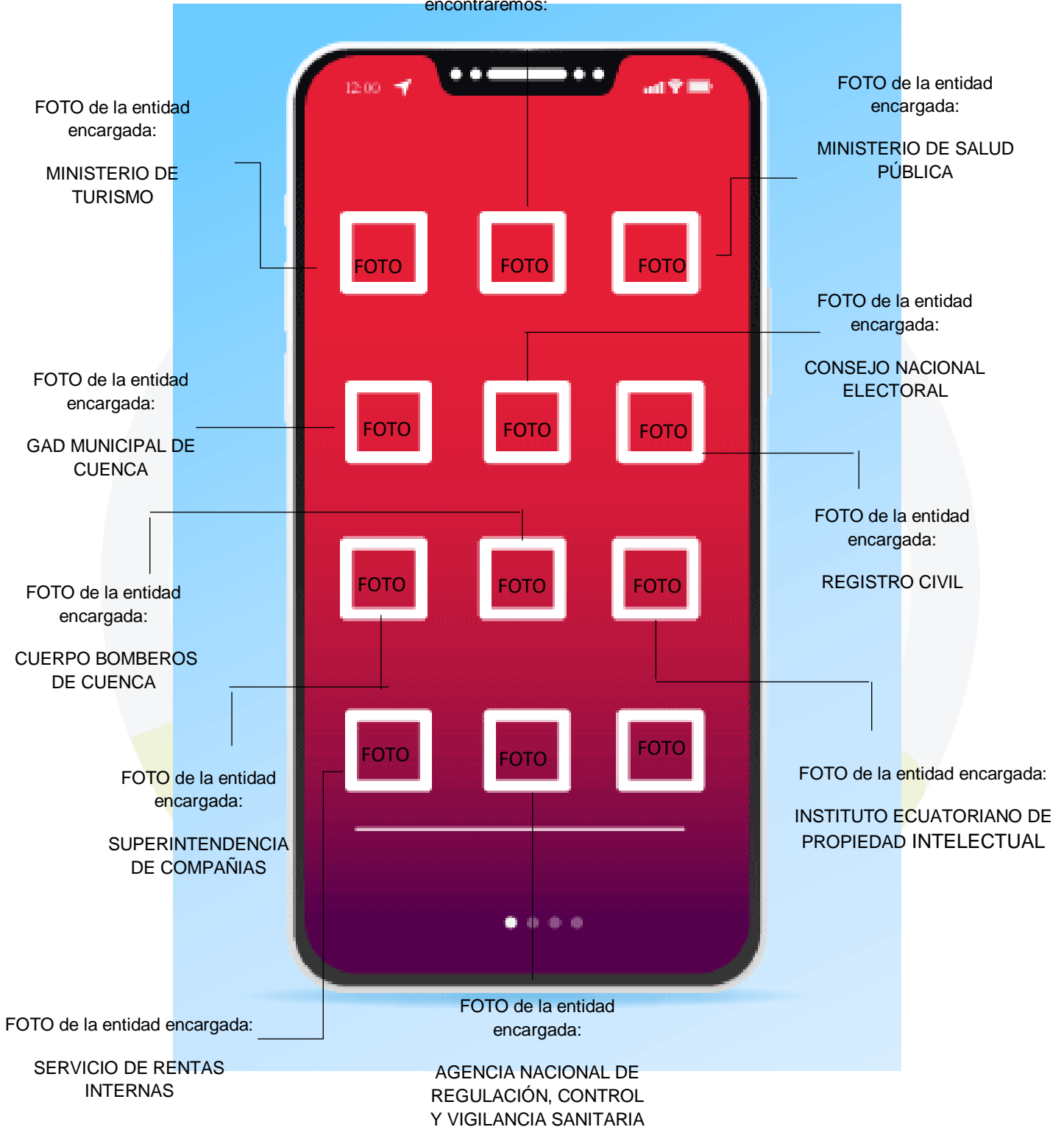
Foto de norte de Cuenca

Foto del Centro histórico de Cuenca

Foto del sur de Cuenca



Se desplazara la ventana  
ENTIDADES  
ENCARGADAS y  
encontraremos:



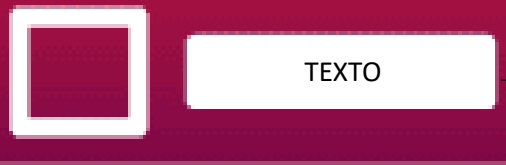


Se desplazara la opción NECESITAS AYUDA y encontraremos:



ALGO A SALIDO MAL, cuando un usuario tiene la idea de que no está toda la información o no le sale lo que él desea saber

la opción ASESORÍA, la cual comunicaran con el personal encargado para explicar y responder todas las dudas del usuario.

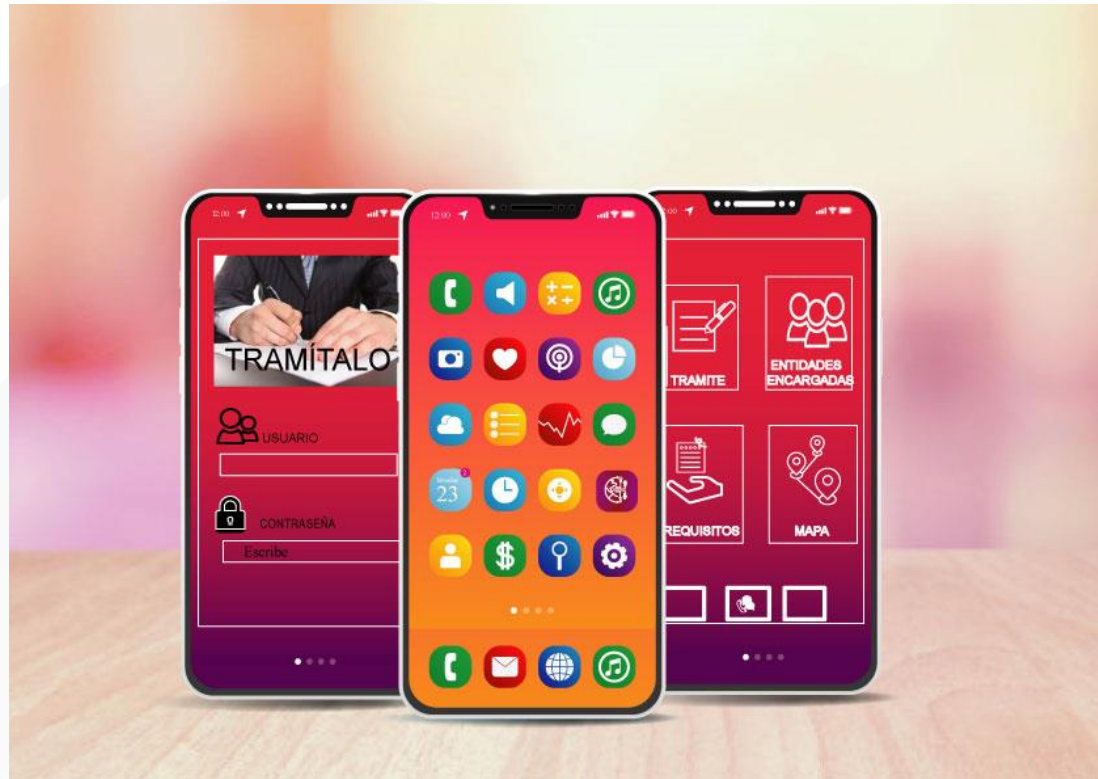


En esta ventana encontraremos RECLAMOS, cuando un usuario no está satisfecho con la información brindada.

**NOTA:** todos los vectores usados para la creación de estos bocetos son atribuidos a Freepik y la modificación se atribuye a la autora.

## CAPÍTULO V

Propuesta de una aplicación móvil compatible con dispositivos Android para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Cuenca.





En la primera ventana del celular los usuarios tendrán que poner su nombre en el que se registraron y la contraseña para acceder a toda la información que esta planta dentro del formato o para ver el avance de la tramitología.



Aquí encontraremos la portada de la app en cuál se divide y muestra las principales características de la app.

TRAMITE

ENTIDADES ENCARGADAS

REQUISITOS

MAPA

VIDEO

NECESITAS AYUDA

IDIOMA





El usuario podrá seleccionar el botón que más le sea útil para contribuir con información en los trámites en los que va el usuario.



En esta parte de la aplicación los usuarios encontrarán los requisitos relevantes como la cédula, certificado de votación, etc.



El mapa desplegara las direcciones exactas en donde se encuentra las entidades encargadas de la tramitología para al final conseguir la LUAF.



En entidades encargadas tendremos todas las fotos y direcciones de las entidades encargadas.



Al apstar el botón de ayuda se desplazara las principales preguntas que se dan en una aplicación.



El video explicara cómo manejar la aplicación en caso de no entender alguno de los botones descritos anteriormente.



**NOTA:** todos los vectores usados para la creación de estos fotomontajes son atribuidos a Freepik y la modificación y creación se atribuye a la autora.



## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MESES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FABRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>SEMANAS</b>																
<b>Actividades</b>																
Diagnóstico de la organización	X	X														
Planeación de estrategias de comunicación internas y externas		X	X													
Diseño de medios				X	X	X	X									
Impresión, distribución y o publicación de medios							X	X								
Evaluación de impacto									X							
Ajuste de la propuesta									X	X	X					
Implementación de segunda etapa de la propuesta de medios											X	X				

Elaboración de informe final											X	X	X		
------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--	--

## CONCLUSIONES

Las fichas técnicas que ayudaron a recopilar información que se implementaron en esta investigación fueron de gran ayuda, las cuales proporcionaron la información necesaria para ser base de una guía de información redactada para las personas que decidan emprender y no saben cuál es el proceso correcto de este, se desarrolló información a base de diferentes fuentes que proporcionaron datos verídicos de los procesos a seguir en la obtención de la licencia anual de funcionamiento. Para conseguir el desarrollo de la aplicación con los datos necesarios y verídicos se realizó una ficha que genera los procesos listos que una persona debe seguir, las nuevas plataformas y medios digitales implementan e innovan los procesos que ayudaran y generan beneficios especialmente para los emprendedores pues son ellos los cuales aplican sus conocimientos en el campo laboral y con ayuda de la tecnología facilitara y agilizara estos procesos y conocimientos.

La finalidad de realizar una aplicación para la obtención de la licencia anual de funcionamiento para los emprendedores del sector de alimento y bebidas se da para contribuir el desarrollo del emprendimiento puesto que facilita y ayuda con los procesos de obtención de cada trámite, garantizara el desarrollo de la tramitación organizada y coordinada al momento de que una persona decida emprender, al mismo tiempo obtener un menor índice de informalidad en el sector.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al Ministerio de Turismo implementar una guía informativa o plataformas digitales con información de los procesos a seguir en las diferentes entidades encargadas de emitir los permisos correspondientes para que un emprendimiento pueda laborar dentro de lo establecido de la ley.

Otra recomendación sería implementar más modelos de aplicaciones con temas de trámites legales turísticos que se adapte al ámbito educativo y con una visión a mejoras para ser implementada en el ámbito laboral, siendo este una ayuda para las personas que deseen emprender.

Por último sería recomendar que haya una mejora continua de este proyecto por parte de los futuros estudiantes de la carrera que tengan interés en el mismo, o el desarrollo de esta aplicación por estudiantes de carreras afines con intereses de desarrollo de un sistema que ayuda a personas en su tramitación.

## BIBLIOGRAFIA

### Fuentes electrónicas:

1. Agencia nacional de regulación, control y vigencia sanitaria, (2019), Emisión de Permisos de Funcionamiento, Recuperado de: <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>
2. Alonso, A., García, L., León, I., García, E., Gil, B. y Ríos, L.(2019), métodos de investigación de enfoque experimental, Recuperado de: <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/10.pdf>
3. Cedillo, C. ( 2018), Elaboración de una guía de gestión operativa para una muestra de cinco restaurantes del centro histórico de Cuenca”, Recuperado de:<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29705/1/Proyecto%20de%20Intervenci%C3%B3n.pdf>
4. Cortes, R. (2017), diseño de un plan de negocio de una startup de base tecnológica, Recuperado de: [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/85139/48595493N\\_TFG\\_1499350249297978943009359221678.pdf?sequence=2](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/85139/48595493N_TFG_1499350249297978943009359221678.pdf?sequence=2)
5. Delgado, E. (2012), desarrollo de un programa de capacitación para el personal de servicio en tres restaurantes de cuenca”. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1729/1/tur84.pdf>
6. Ecuadoreplorer (2019), la ciudad de Cuenca, Recuperado de: <http://www.ecuadoreplorer.com/es/html/la-ciudad-de-cuenca.html>
7. Flecha, D. ( septiembre de 2016) El papel de las OTAs en el proceso de distribución de las cadenas hoteleras españolas, Recuperado de: [https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/170111\\_040157\\_E.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/170111_040157_E.pdf)

8. Formichella, M.( enero de 2004), el concepto de emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local, Recuperado de: <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/MonografiaVersionFinal.pdf>
9. Flurry Analytics. ( 7 de Agosto de 2018) La industria global de las aplicaciones móviles se estanca, *Lideres*, Recuperado de : <https://www.revistalideres.ec/lideres/industria-global-aplicaciones-moviles-lestancada.html>
10. Gonzales, C. (30 de diciembre de 2012), actividad turística, Recuperado de: <https://prezi.com/ffbdg5fb4vcz/actividad-turistica/>
11. Guzmán, G.( 2019), Investigación Acción Participativa (IAP): ¿qué es y cómo funciona?, Recuperado de: <https://psicologiyamente.com/social/investigacion-accion-participativa>
12. Guzmán, J. (28 de octubre de 1999), Tramitología, simplificación de procesos administrativos y reingeniería de negocios, Recuperado de: <http://www.cic.ipn.mx/aguzman/papers/114%20Tramitologia.%20Simplificacion%20de%20procesos%20administrativos.pdf>
13. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P.(2019), metodología de la investigación, Recuperado de: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
14. Hurtado, I. y Toro, J. (2005), paradigmas y métodos de investigación, Recuperado de: <https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf>
15. Instituto nacional de estadística y censos (2016), Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´S), Recuperado de: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion\\_Tics\\_2016.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf)
16. Jurado, G. (2014), calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de quito, Recuperado de:

- <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8010/TESIS%20POSTGRADO%20GISSELA%20JURADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Luna, N.( 3 de marzo de 2018), ¿Qué es un emprendedor?, Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/312134>
  18. Macas, G. ( 15 de agosto de 2018), El cambio entre la tramitología física y la digital implica más que un click, Recuperado de: <https://dialoguemos.ec/2018/08/el-cambio-entre-la-tramitologia-fisica-y-la-digital-implica-mas-que-un-click/>
  19. Maya, E. (2014), Métodos y técnicas de investigación, Recuperado de: [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
  20. Ministerio de turismo ( 2018), turismo en cifras, Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php>
  21. Moranta, M. ( enero de 2017) Análisis del potencial del marketing online para el diseño de un metabuscador, Recuperado de: [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/105680/TFM\\_MARCMOJ8u;'=8'8IIIRANTA1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/105680/TFM_MARCMOJ8u;'=8'8IIIRANTA1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  22. Palma, J. ( 11 de diciembre de 2011), línea de tiempo, historia de los restaurantes, Recuperado de: [https://kupdf.net/download/linea-de-tiempo-historia-de-los-restaurantesdocx\\_5a2e6085e2b6f5f64b1ec547\\_pdf](https://kupdf.net/download/linea-de-tiempo-historia-de-los-restaurantesdocx_5a2e6085e2b6f5f64b1ec547_pdf)
  23. Perez, J.( 2018), Definición de ineficiencia, Recuperado de: <https://definicion.de/ineficiencia/>
  24. Ribera, E. (1 de septiembre de 2014), ¿Saben de dónde viene la palabra restaurante?, Recuperado de: <http://www.lacuinadecatalunya.com/saben-de-donde-viene-la-palabra-restaurante/>
  25. Ruiz, R. (2007), el método científico y sus etapas, Recuperado de: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
  26. Rubio, D.( agosto de 2015), “manual de procedimiento para la obtención de los respectivos permisos de funcionamiento, y cumplimiento de obligaciones legales para emprender establecimientos de servicios de alimentos y



bebidas”,

Recuperado

de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23370/1/tesis.pdf>

27. Sanchez, D. (20 de noviembre de 2007), las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>

28. Velez, J. (19 de mayo de 2009), Impacto de las TIC en el emprendimiento empresarial: Estimaciones econométricas a nivel de un panel de países, Recuperado de:

29. [http://www.acornredecom.org/papers/2011Ospina\\_Espanol.pdf](http://www.acornredecom.org/papers/2011Ospina_Espanol.pdf)



## GLOSARIO

**TURISMO 3.0:** Es una nueva forma de hacer y proporcionar servicios turísticos, donde el protagonista pasa a ser el turista 3.0. la creciente e imparable digitalización del mundo y de los cambios en el cliente potencial Y se caracteriza por las siguientes cosas; Ve el mundo a través de su Smartphone. Se encuentra conectado a la red en todo momento. Forma parte activamente de comunidades online. No necesita casi nada para viajar; entre sus imprescindibles hay un teléfono y un cargador. La planificación de sus viajes y actividades la hace él mismo, desde casa, desde su móvil y ordenador. (Marco, 2017)

**SISTEMA ANDROI:** Es el nombre de un sistema operativo que se emplea en dispositivos móviles, por lo general con pantalla táctil. De este modo, es posible encontrar tabletas (tablets), teléfonos móviles (celulares) y relojes equipados con Android, aunque el software también se usa en automóviles, televisores y otras máquinas.( Pérez y Mérimo, 2017)

**PROCESOS:** la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial.( Porto y Gardey, 2012)

**APLICACIÓN:** un programa de aplicación consiste en una clase de software que se diseña con el fin de que para el usuario sea más sencilla la concreción de un determinado trabajo. ( Porto y Mérimo, 2012)

## ANEXOS

### 1. Título:

Turismo 3.0: aplicación (app) para obtener la licencia anual de funcionamiento orientada al sector de alimentos y bebidas de la ciudad de cuenca.

### 2. Introducción:

Los avances tecnológicos permiten generar herramientas, productos o servicios que ayuden a brindar un mejor servicio hacia las personas, la globalización brinda instrumentos y conocimientos generales que permite estar comunicados e innovados con las nuevas tendencias a nivel mundial, de esta manera un dispositivo electrónico ayuda a que un emprendedor aproveche el fácil acceso a las tecnologías para poder potenciar su negocio y llegar a los objetivos planteados.

Actualmente, un local o una oficina pueden ser reemplazados por un teléfono móvil, otorgando la facilidad de atender a clientes desde cualquier parte del mundo y de la comodidad de sus hogares u oficinas. La comunicación se hace eficiente de esta forma la tecnología y el emprendimiento se unen para invitar a los emprendedores a desarrollar procesos innovadores y creativos, que permitan mejorar, abaratar y optimizar sus recursos.

Los beneficios de implementar la tecnología a los procesos legales de obtención de la licencia anual de funcionamiento brindara la oportunidad de abaratar costes, agilizar y obtener mayor alcance de clientes

### 3. Formulación del problema:

El desconocimiento de los procedimientos para conseguir la licencia anual de funcionamiento (LUAF) y la inequívoca información que adquieren los emprendedores de servicios turísticos de alimentos y bebidas impide el avance de la tramitación legal para obtener la licencia anual de funcionamiento. El desconocimiento así como la inexistencia de una guía establecida para registrar la LUAF crea confusión y desagrado en los emprendedores turísticos, esto causa un retraso de alrededor de 6 meses dando como consecuencia una serie de pérdidas económicas, competencia negativa y descontento en las personas que desean convertirse tramitar la su licencia.

Aquellos que desean crear su propio emprendimiento la tramitación es uno procedimientos con más dificultad y demora. En España la licencia de actividad, es la que aprueba las condiciones reflejadas en el proyecto presentado para obtener los permisos municipales, pero no le autoriza la apertura del negocio, esto dificulta y perjudica a los empresarios económicamente como temporalmente pues habiendo la infraestructura y los papeles correspondientes no le permitan laborar desde que ingresan la solicitud y menos son aprobadas para la apertura su negocio.

En Quito una plataforma online que permite guiar a los emprendedores para obtener la licencia anual de funcionamiento genera una serie de problemas a los usuarios, la información existente en esta plataforma muchas veces no consta, no se puede colocar nuevos datos en esta plataforma y muchos usuarios ni siquiera se les permiten ingresar a esta plataforma.

#### Planteamiento del problema

Es necesario una aplicación para mejorar y guiar a los emprendedores en la obtención de la LUAF?

#### **4. Justificación:**

El emprendimiento no es nada fácil de conllevar considerando el impacto tecnológico en la sociedad y cómo puede sobrellevarlo para alcanzar nuevos horizontes, por esto desarrollar una herramienta que agilite la obtención de la

licencia anual de funcionamiento permitirá planificar y agilizar así como mejorar la economía de las personas que decidan convertirse en emprendedores turísticos del sector de alimentos y bebidas.

Las plataformas tienen como propósito facilitarnos los procesos de tramitación, ayudan a mejorar y optimizar los procesos de tramitación legal, la incorporación de esta propuesta beneficiara la obtención de la licencia anual de funcionamiento esta será ágil y no tenga un costo superior al proyectado, ayudara a los registro legales de los emprendimientos al punto de beneficiar a los empresarios con un acceso directo, ágil, rápido y eficaz para obtener resultados que ayuden en cuestión de tiempo y económicamente a los emprendedores gastronómicos turísticos.

### ANALISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiza el tiempo de los emprendedores.</li> <li>• Transmite conocimientos y procedimiento de que se necesita para obtener la licencia anual de funcionamiento.</li> <li>• Asiste a todas las preguntas que se formulan los emprendedores para la obtención de la licencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brinda un servicio rápido y eficaz para que los emprendedores puedan obtener la licencia de registro anual de funcionamiento.</li> <li>• Disminuye los costes para la obtención de la licencia única de funcionamiento.</li> <li>• Su funcionamiento puede adaptarse para poder ser utilizada en toda la provincia del Azuay.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vulnerable al hacker de la aplicación.</li> <li>• Constante actualización de la aplicación y de los datos de los usuarios.</li> <li>• Posible competencia a raíz de la creación de esta aplicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconfianza de los emprendedores al momento de ingresar sus datos.</li> <li>• Incompatible con algunas marcas de celulares</li> <li>• El rechazo de los emprendedores</li> </ul>

## 5. Objetivos

### 5.1 objetivo general:

Proponer la creación de una aplicación online que agilite y mejore la obtención de la licencia anual de funcionamiento (LUAF) a través de la recopilación de información requerida por el Ministerio de turismo para otorgar la LUAF e incorporarlos a la app.

### 5.2 objetivos específicos

- ❖ Determinar los pasos y los trámites que se necesita para conseguir los permisos de las instituciones públicas encargadas, mediante la utilización de ficheros.
- ❖ Establecer la documentación que se necesita para sacar la certificado único de funcionamiento (CUF)
- ❖ La desarrollar el modelo de aplicación online que agilite y mejore la obtención de la licencia anual de funcionamiento.

## 6. Marco Referencial

### 6.1 Marco Teórico

- La licencia que otorga el ministerio de turismo para el funcionamiento del emprendimiento en el sector turístico afirma el cumplimiento, inspección y apertura del mismo, como señala el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2010)

**e) obtener el Registro nacional de turismo, RNT (solo para algunos establecimientos).** Se trata de un trámite que se realiza ante el ministerio de comercio, industria y turismo, como instrumento para la promoción, fomento, inspección, vigilancia y control de las actividades turísticas, todo aquellos prestadores de servicios turísticos relacionados a continuación, deberán tener vigente la RNT que los avala y autoriza para prestar servicios turísticos ofrecidos(...). (p.60)

- La agilización y simplificación que permite la creación rápida de empresas es una oportunidad y necesidad que han sido respondidas poco a poco, se desarrolla en países desarrollados donde la tecnología es una herramienta confiable e indispensable según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2019)

Para crear una empresa, el emprendedor debe rellenar el Documento Único Electrónico (DUE). Este documento engloba multitud de formularios y su cumplimentación puede resultar difícil. La DGIPYME pone a disposición de

los usuarios un conjunto de vídeos explicativos de cada uno de los apartados que componen el DUE.

## 6.2 Marco contextual:

El presente trabajo investigativo se desarrollara en la ciudad de Cuenca una de las ciudades principales de Ecuador declarada patrimonio cultural de la humanidad, el trabajo beneficiara a los emprendedores del sector de alimentos y bebidas en específico a los propietarios que decidan obtener la licencia anual de funcionamiento, realizar este trabajo en el sector de alimentos y bebidas es porque está considerada una actividad turística.

## 6.3 Marco conceptual

**Actividad turística:** es un grupo de negocios que compran y venden entre ellos. La proximidad física de los proveedores y los compradores permite reducir costos y una mejor adecuación de la oferta y demanda.

**Aplicaciones:** Es simplemente un programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que aunque todas las aplicaciones son programas, no todos los programas son aplicaciones

**Analfabetismo:** Falta de instrucción elemental en un país, refiriéndose al número de sus habitantes que no saben leer ni escribir

**Beneficio:** Es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja

## 7. Metodología

La presente investigación es de tipo inductivo ya que se determinara los pasos y procesos que se necesita para obtener la licencia anual de funcionamiento, se realizara una investigación que determine los factores esenciales de la tramitación, se basara también en una metodología de encuesta estructurada, se determinara a

través de encuestas que tan dificultoso es conseguir la licencia anual de funcionamiento en la ciudad de Cuenca, con esto tendremos algunos elementos los cuales nos permitirá analizar cuáles son los métodos eficaces para poder realizar la app, que ayude a mejorar y agilizar los procesos de tramitación.

## 8. Recursos

### 8.1 Talento humano:

El trabajo de investigación tiene como asesores al Mg. Hugo Cobos y al director de la carrera al Ing. Santiago Pulla, Ing. en sistemas.

### 8.2 recursos financieros

RECURSOS	cantidad	Valor unitario	Total
Computadora	2	400	800
Celular	2	300	600
Transporte	1	24	96
Alimentación	1	50	50
Servicios básicos	1	45	45
Ing. En Sistemas	1	1.600	1.600
Software de aplicación	1	499	499
imprevistos	1	320	320
<b>TOTAL</b>			<b>4.010</b>

### 8.3 recursos institucionales

El costo institucional de este trabajo investigativo es de 0.

### 9. Cronograma de actividades

MESES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>actividades</b>																				
Planteamiento del tema	X																			
Elaboración de objetivos	X																			
Elaboración de justificación		X																		
Elaboración del anteproyecto		X	X	X	X															
Presentación del anteproyecto						X														
Elaboración de la tesis						X	X	X	X	X										

### **Conclusiones:**

- Contribuir al desarrollo de los emprendimientos
- Facilitar y ayudar con los procesos de obtención de cada trámites
- Garantiza un menor índice de informalidad.

### **Recomendaciones:**

Elaboración de portales digitales en donde los usuarios puedan encontrar información necesaria y útil para poder realizar cualquier trámite.

### **Bibliografía**

[https://www.academia.edu/34606544/Tramites\\_constitucion\\_empresas](https://www.academia.edu/34606544/Tramites_constitucion_empresas)

<http://www.creatuempresa.org/es-ES/Tramitacion/Paginas/tramitacion.aspx>