



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

TITULO: PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA
HOSTERÍA ECOLÓGICA EN VÍA DATA DEL CANTÓN GENERAL
VILLAMIL PLAYAS.

TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA-
HOTELERA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: MICHELLE ALEXANDRA SALGUERO
LUQUE

NOMBRE DEL TUTOR: ING. JOSÉ MACUY

SAMBORONDÓN, ABRIL, 2017

Índice General

1. Justificación	1
2. Problema a resolver	1
3. Objetivos	2
3.1. Objetivo General	2
3.2. Objetivos Específicos	2
4. Resumen Ejecutivo	2
4.1. Definición del Producto	2
4.2. Definición del Negocio	3
5. Misión y Visión	3
5.1. Misión:	3
5.2. Visión:	3
6. Metas	3
6.1. General	3
6.2. Específicos	4
7. Viabilidad legal (permisos, licencias, registro de marcas)	4
7.1. Marco legal	5
7.1.1. Ley de Turismo, Congreso Nacional, Capítulo II, de las Actividades Turísticas y de quienes las ejercen (2008).	5
7.1.2. Reglamento General a la Ley de Turismo. Capítulo II. Del Registro Único de Turismo (2008)	6
7.1.3. Reglamento General a la Ley de Turismo (2008). Capítulo IV. De la Licencia Única Anual de Funcionamiento	8
7.1.4. (Codificación de la ley de compañía. Codificación No. 000. RO/ 312, 1999) Sección I.	8
7.1.5. (Ley y codificación de gestión ambiental. Registro oficial 418., 2004)	9
7.2. Procedimiento y documentación requeridos para establecer la compañía (Superintendencia de Compañías y Valores, 2015)	9
7.2.1. Cuenta de integración	9
7.2.2. Escritura pública de constitución de la compañía	9
7.2.3. Aprobación de la Superintendencia de Compañías	10
7.2.4. Inscripción en el Registro Mercantil	10
7.2.5. Registro Único de Contribuyentes (RUC)	12

7.2.6.	Obtención de permisos para la constitución de establecimientos de alojamiento.....	13
8.	Análisis de mercados	15
8.1.	Mercado Objetivo.....	15
8.2.	Análisis PESTAL	16
8.2.1.	Político	16
8.2.2.	Económico.....	17
8.2.3.	Social.....	17
8.2.4.	Tecnológico.....	17
8.2.5.	Ambiental.....	18
8.2.6.	Legal.....	18
8.3.	Análisis FODA (Fuerzas, oportunidades, Debilidades, Amenazas).....	18
8.3.1.	Fortalezas	19
8.3.2.	Oportunidades	19
8.3.3.	Debilidades.....	19
8.3.4.	Amenazas	20
8.4.	Marketing Mix.....	20
8.4.1.	Producto	20
8.4.2.	Precio.....	21
8.4.3.	Plaza.....	21
8.4.4.	Promoción	22
8.5.	Análisis de la demanda y oferta.....	22
8.5.1.	Oferta.....	22
8.5.2.	Demanda	23
8.5.2.1.	Estudio de Mercado	24
8.6.	Estrategia de diferenciación	30
8.6.1.	Producto:.....	30
8.6.2.	Personal:.....	30
9.	Análisis Operativo.	31
9.1.	Localización y descripción de las instalaciones.	31
9.2.	Capacidad instalada	31
9.3.	Cadena de abastecimiento Diagrama de flujo de procesos, OTIDA (Operación, Transporte, inspección, Demora, Almacenamiento)	32
9.3.2.	Descripción del proceso de alimentos y bebidas.....	34

9.3.3.	Descripción del proceso de ama de llaves.....	34
9.4.	Recursos humanos	35
9.4.1.	Descripción del cargo.....	36
10.	Análisis Financiero.....	50
10.1.	Inversión inicial y financiación.....	50
10.2.	Estados de resultados proyectados a 5 años.....	51
10.3.	Flujo de caja proyectado a 5 años	51
10.4.	Análisis del Punto de Equilibrio	52
10.5.	Flujo de caja proyectado a 5 años	52
10.6.	Análisis de TIR, Índice de rentabilidad, Valor actual neto, Retorno de la inversión.	53
11.	Viabilidad del proyecto	53
	Trabajos citados	55

Índice de Ilustraciones

	Ilustración 1 Detalle de la muestra encuestada	24
	Ilustración 2 Detalle de las edades de la muestra encuestada	25
	Ilustración 3 Viaja usted acompañado	26
	Ilustración 4 ¿Cuántas veces al año visita Villamil playas?	27
	Ilustración 5 ¿En qué meses visita General Villamil Playas?	28
	Ilustración 6 Tiempo de pernoctación.....	28
	Ilustración 7 Tipo de establecimiento hotelero	29
	Ilustración 8 ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una Hostería Ecológica?	30
	Ilustración 9 Localización de la hostería.....	31
	Ilustración 10 Plano de la planta baja	32
	Ilustración 11 Plano de la habitación doble	32
	Ilustración 12 Diagrama de flujo en el proceso de <i>Check-in</i>	33
	Ilustración 13 Diagrama de flujo en el proceso de <i>Check-out</i>	33

Ilustración 14 Diagrama de flujo en el área de alimentos y bebidas.....	34
Ilustración 15 Diagrama de flujo en el proceso de ama de llaves	34
Ilustración 16 Organigrama de la hostería	35

Índice de Tablas

Tabla 1 Permisos de Funcionamiento	13
Tabla 2 Tarifas por habitación en temporada baja y alta	21
Tabla 3 Perfil del Gerente General.....	46
Tabla 4 Perfil Compras y finanzas	46
Tabla 5 Perfil Recursos humanos.....	47
Tabla 6 Perfil marketing y ventas	47
Tabla 7 Perfil Recepcionista	48
Tabla 8 Perfil Jefa de ama de llaves.....	48
Tabla 9 Perfil Camarera	49
Tabla 10 Perfil Chef ejecutivo	49

1. Justificación

La presente investigación tiene como objetivo principal realizar un plan de negocios para la creación de una hostería ecológica en vía data del cantón General Villamil Playas.

El fin es crear una hostería ecológica que tenga relación con el entorno en el que se va a desarrollar, que se diseñe con materiales naturales como caña guadúa, madera y otros materiales usados en la zona como el muyuyo, con el fin de generar el menor impacto a la naturaleza.

Con esta propuesta hotelera los moradores van a ser beneficiados por la generación de nuevas plazas de trabajo, además de mermar el impacto ecológico que pueden generar los turistas en la zona marina costera del cantón.

En la hostería se fomentaría el ecoturismo, sugiriendo a los turistas visitar los lugares naturales de la zona; brindándole una estancia placentera al huésped, generando un sentido de permanencia en la hostería.

2. Problema a resolver

En la actualidad, la principal fuente económica del cantón Villamil Playas es la actividad turística, pero esta actividad se ha desarrollado de una forma desorganizada y sin ningún tipo de parámetros para el control del mismo. Ocasionando que se creen diferentes infraestructuras hoteleras, sin cumplir las reglamentaciones necesarias para cuidar el medio ambiente (Ministerio del Ambiente - COPADE, 2014).

Es ahí, donde se ve la necesidad de crear nuevas infraestructuras hoteleras amigables con el medio ambiente. En el cantón General Villamil Playas

actualmente solo existe un establecimiento hotelero que ofrece eco aldeas, que es el Hotel Playa Paraíso.

Para poder satisfacer la necesidad de los turistas de más hospedajes ecológicos, este proyecto tiene como fin crear un plan de negocios para la creación de una hostería ecológica, que se rija bajo reglamentos internacionales con el fin de generar el menor impacto en la zona.

Mediante esta investigación se podrá conocer la viabilidad técnica y financiera para la creación de esta hostería ecológica.

3. Objetivos

3.1.Objetivo General

Realizar un plan de negocio para la creación de una hostería ecológica en vía Data del cantón General Villamil Playas para incentivar el turismo ecológico en la zona.

3.2.Objetivos Específicos

- Determinar el impacto económico que ocasionará la creación de una hostería ecológica en la zona de vía data de Villamil Playas.
- Diseñar la estructura organizacional y física de la hostería ecológica, con el fin de cumplir los requerimientos del Ministerio de Turismo.
- Realizar un estudio financiero con el fin de determinar viabilidad económica para la creación de la hostería.

4. Resumen Ejecutivo

4.1.Definición del Producto

Somos una empresa que brinda servicio de alojamiento y restauración a personas que gustan de disfrutar de la costa ecuatoriana, generando un bajo

impacto ambiental. Por lo tanto nos dirigimos a personas adultas jóvenes que puedan disfrutar de las instalaciones en pareja o familia.

4.2. Definición del Negocio

Somos una empresa dedicada a brindar servicio de alojamiento en General Villamil Playas, además de encargarnos de gestionar y guiar a los huéspedes en las actividades de recreación que deseen realizar en los atractivos turísticos de la Ruta del Pescador, en la cual se encuentra ubicada la hostería, ofreciendo así un producto complementario. Y una experiencia adicional de acuerdo a cada cliente, sus gustos y necesidades.

5. Misión y Visión

5.1. Misión:

Ser un grupo que trabaja para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que buscan disfrutar de la costa ecuatoriana, ofreciendo una operación sostenible y sustentable sin comprometer la calidad del servicio, rigiéndonos a normas y estatutos internacionales de prácticas ecológicas.

5.2. Visión:

Ser una de las primeras opciones de los turistas al momento de decidir una hostería ecológica en un destino de sol y playa en la costa ecuatoriana.

6. Metas

6.1. General

Fomentar el turismo amigable con el medio ambiente en la provincia del Guayas, a través de brindar hospedaje en la cual cause un bajo impacto ambiental,

empezando por los métodos y materiales elegidos para la construcción como los procesos a realizar.

6.2.Específicos

- Posicionar a nivel nacional la hostería como uno de los principales hospedajes ecoturísticos de la costa ecuatoriana.
- Maximizar las ganancias, minimizando los costos de operación sin afectar la calidad de servicio.
- Recibir un mínimo de 600 huéspedes por año, con un crecimiento anual de al menos 5%.

7. Viabilidad legal (permisos, licencias, registro de marcas)

El marco legal que se requiere para poder instituir empresas turísticas está regido por la Ley de Turismo, Reglamento de Alojamientos Turísticos, Reglamento general a la Ley de turismo (Ministerio de Turismo).

Además de otros organismos que emiten los permisos para la creación y funcionamiento de establecimientos hoteleros como:

- Municipio de General Villamil Playas.
- Dirección de Turismo de General Villamil Playas.
- Superintendencia de compañías.
- Servicio de Rentas Internas.
- Ministerio de Salud Pública.
- Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual.
- Cuerpo de Bomberos.

7.1.Marco legal

7.1.1. Ley de Turismo, Congreso Nacional, Capítulo II, de las Actividades Turísticas y de quienes las ejercen (2008).

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: Alojamiento, Servicio de alimentos y bebidas, Transportación turística, Agencias de viajes, Empresas que organicen eventos.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;

c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;

d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,

e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

7.1.2. Reglamento General a la Ley de Turismo. Capítulo II. Del Registro Único de Turismo (2008)

Art. 47.- Obligación del Registro Único de Turismo.- Toda persona natural, jurídica, empresa o sociedad, previo el inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, obtendrán el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro o registro público de empresarios y establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo.

El registro de turismo se efectuará por una sola vez; y, cualquier cambio que se produzca en la declaración inicial deberá notificarse al Ministerio en el plazo máximo de 30 días de ocurrido el hecho, tales como transferencia a cualquier título, arrendamiento, cambio de nombre o razón social, asociación, cambio de local, apertura de sucursal, cierre de establecimiento y otros.

De no cumplirse con este requisito se impondrá una multa de cien dólares (US \$ 100,00) al infractor, y, se procederá a la clausura del establecimiento hasta que se obtenga el registro y licencia única anual de funcionamiento. La reincidencia producirá la clausura definitiva, el pago del doble de la multa; y, la inscripción del empresario en la lista de incumplidos y no podrá concedérsele un registro.

El registro le corresponde mantener al Ministerio de Turismo, aun cuando el trámite puede ser desconcentrado, la información será mantenida a nivel nacional. El Ministerio de Turismo podrá tercerizar los servicios para el análisis de la información mantenida en el registro referido, con la iniciativa privada particularmente con centros especializados en tales servicios, con el objeto de planificar, ejecutar o controlar las actividades que son propias del Ministerio.

Art. 216.- Autorización para construcción y adecuación de edificaciones.- El Ministerio de Turismo autorizará la construcción y adecuación de edificaciones destinadas al funcionamiento de actividades turísticas, luego del estudio de la siguiente documentación, que le deberá ser presentada:

1. Antecedentes de la empresa y de los empresarios o promotores.
2. Proyecto de inversión y financiamiento.
3. Anteproyecto arquitectónico.

Previamente a la aprobación de los planos definitivos por las autoridades competentes, el Ministerio de Turismo procederá a revisarlos

y a dar su visto bueno. De no cumplirse con este requisito, los planos no podrán ser aprobados por dichas autoridades.

El Ministerio de Turismo determinará las dimensiones y características técnicas que de acuerdo a la categoría y capacidad deberán reunir las diferentes clases de alojamientos.

Las edificaciones a las que se refieren este artículo, deberán contar con accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades.

7.1.3. Reglamento General a la Ley de Turismo (2008). Capítulo IV. De la Licencia Única Anual de Funcionamiento

Art. 55.- Requisito previo para la operación.- 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.

7.1.4. (Codificación de la ley de compañía. Codificación No. 000. RO/ 312, 1999) Sección I.

Art. 1.- Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

7.1.5. (Ley y codificación de gestión ambiental. Registro oficial 418., 2004)

Art. 1.- Políticas básicas ambientales del Ecuador.

1. Reconociendo que el principio fundamental que debe trascender el conjunto de políticas es el compromiso de la sociedad de promover el desarrollo hacia la sustentabilidad. La sociedad ecuatoriana deberá observar permanentemente el concepto de minimizar los riesgos e impactos negativos ambientales mientras, se mantienen las oportunidades sociales y económicas del desarrollo sustentable.

2. Reconociendo que el desarrollo sustentable sólo puede alcanzarse cuando sus tres elementos lo social, lo económico y lo ambiental son tratados armónica y equilibradamente en cada instante y para cada acción.

Todo habitante en el Ecuador y sus instituciones y organizaciones públicas y privadas deberán realizar cada acción, en cada instante, de manera que propenda en forma simultánea a ser socialmente justa, económicamente rentable y ambientalmente sustentable.

7.2.Procedimiento y documentación requeridos para establecer la compañía (Superintendencia de Compañías y Valores, 2015)

7.2.1. Cuenta de integración

Se debe realizar un depósito con el monto de dinero equivalente al capital de la compañía en una cuenta bancaria.

7.2.2. Escritura pública de constitución de la compañía

La escritura pública debe constar con los siguientes datos:

- Nombres, apellidos, estado civil de los socios, nacionalidad y dirección de domicilio.
- Denominación o razón social de la compañía.
- El objeto social.
- Duración de la compañía.
- Domicilio de la compañía.
- Importe de capital con la expresión del número de participantes.
- Detalle de la participación que cada socio suscriba o pague en efectivo o especie.
- La forma en que se organizara la administración y fiscalización de la compañía.

7.2.3. Aprobación de la Superintendencia de Compañías

Se realizará un oficio a la Superintendencia de Compañías, solicitando la autorización de la creación de la razón social con el fin de constituirse. En un plazo de dos a cuatro días se obtendrá una resolución en la cual resuelve aprobar la constitución y permite la publicación del extracto por la prensa.

7.2.4. Inscripción en el Registro Mercantil

Los requisitos para la inscripción de la compañía en el registro mercantil (Registro Mercantil de Guayaquil) son los siguientes:

- Presentar al menos 3 testimonios originales de la escritura pública de constitución.

- Todos los testimonios deben tener el mismo número de fojas y todas deben estar rubricadas por el notario ante el que se otorgó la escritura (Art. 41 de la Ley Notarial).
- Cada testimonio deberá tener el original de su Resolución aprobatoria emitida ya sea por la Superintendencia de Compañías o por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Cada testimonio deberá contar con la razón de marginación de la Resolución aprobatoria, sentada por el notario ante el cual se otorgó la escritura de constitución. En la razón de marginación, se debe verificar que los datos de la Resolución que se margina sean correctos.
- Tratándose de compañías de responsabilidad limitada, se deberá presentar el certificado de publicación por la prensa del extracto de la escritura pública de constitución (Art. 136 de la Ley de Compañías).
- Si los socios o accionistas son extranjeros, en la escritura deberá indicarse si son o no residentes en el Ecuador, o en su defecto deberán adjuntar copia certificada de su visa, con la finalidad de determinar si tienen o no la obligación de presentar el RUC (Art. 3 de la Ley de Registro único de Contribuyentes, Art. 9.1 de la Ley de Régimen Tributario Interno, y Circular NAC-DGECCGC12-0011, publicada en el Registro Oficial Segundo Suplemento 735 del 29 de junio de 2012).

- Si la compañía se constituyere con la aportación de algún inmueble, la escritura deberá inscribirse en el Registro de la Propiedad antes de la inscripción en el Registro Mercantil. La inscripción en el Registro Mercantil no podrá efectuarse luego de los 90 días de realizada la inscripción en el Registro de la Propiedad (Art. 10 de la Ley de Compañías).
- Las fechas de los documentos contenidos en la escritura de constitución deben constar en el siguiente orden: a) Certificado de reserva del nombre; b) Certificado de apertura de la cuenta de integración de capital; c) Escritura pública de constitución; d) Otorgamiento de los testimonios de la escritura (debe ser al menos igual a la fecha de la escritura); e) Resolución aprobatoria; f) Razón de marginación (debe ser al menos igual a la de la Resolución aprobatoria); g) Publicación por la prensa (puede ser antes o después de la razón de marginación).
- Arancel: Según la cuantía del capital autorizado. Ver Tabla de Aranceles publicada en el Registro Oficial 204 del 5 de noviembre de 2003, y su reforma publicada en el Registro Oficial 244 del 5 de enero de 2004

7.2.5. Registro Único de Contribuyentes (RUC)

Para obtener un RUC para la compañía se requiere según (Servicios de Rentas Internas):

- La escritura de constitución de la compañía
- Copia de la cedula y papeleta de votación del representante legal

- Nombramiento del representante legal
- Copia del título de propiedad
- Formulario 01A

7.2.6. Obtención de permisos para la constitución de establecimientos de alojamiento.

A continuación se detallan los permisos que se deben adquirir como establecimiento hotelero al inicio de las actividades y durante el funcionamiento:

Permisos	Institución con la que se debe cumplir	Frecuencia de pagos
Registro de Actividad Turística	Ministerio de Turismo	Solo 1 vez
Licencia Única de Funcionamiento Turismo	Ministerio de turismo y Municipio de Playas	Anual
Certificados de Salud de Empleados	Ministerio de Salud	Anual
Patente	Municipio	Anual
Permiso de Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual

Tabla 1 Permisos de Funcionamiento

Fuente: AHOTEC (Asociación Hotelera del Ecuador)

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

7.2.6.1.Registro de actividad turística (Ministerio de Turismo, 2008)

Lo requisitos que se necesitan para obtener el registro de actividad turística son:

- Copia notariada de la escritura de constitución de la empresa.
- Nombramiento del representante legal, inscrito en la oficina del registro mercantil.
- Copia del RUC.

- Copia de cedula del representante legal.
- Copia de la papeleta de votación del representante legal.
- Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI).
- Lista de los servicios que se van a ofertar con precio (original y copia)
- Declaración juramentada

7.2.6.2.Licencia de funcionamiento turístico

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de turismo en los artículos 8 y 9, del (Reglamento general a la Ley de turismo, 2008)

7.2.6.3.Permiso sanitario – certificado de salud de los empleados

A partir del 2015, los establecimientos hoteleros no necesitan permisos sanitarios para empezar su funcionamiento.

7.2.6.4.Patente

Según la ley de régimen municipal, el pago de patente se debe realizar de forma anual hasta el 31 de enero de cada año.

Al momento de la constitución de la empresa se requiere:

- Escritura de constitución de la empresa original y copia.
- Resolución de la Superintendencia de Compañías, original y copia.
- Nombramiento de representante legal.
- Copia de cedula y papeleta de votación del representante legal.

- Dirección en la cual funciona la empresa.

Anualmente se deberá cancelar la tasa del 1 * 1000, sobre los activos totales de la empresa. Estos valores deben ser cancelados entre el 2 al 31 de enero de cada año.

7.2.6.5. Permisos de bomberos

Se requiere una licencia de funcionamiento otorgada por el cuerpo de bomberos de la localidad en la cual se desarrollan las actividades de la empresa, este permiso debe ser renovado hasta el 31 de marzo de cada año (Comisión de legislación, 2009).

8. Análisis de mercados

En esta sección se determinará los servicios que ofrecerá la hostería ecológica en Vía Data del cantón General Villamil Playas. Realizando un análisis de la oferta y demanda, además de la competencia que se puede encontrar al momento en el sector, obteniendo una base preliminar para los análisis técnicos, financieros y económicos del proyecto.

8.1. Mercado Objetivo.

A continuación se detalla el mercado objetivo establecido bajo los parámetros evaluados en la investigación de mercado antes realizada.

- **Nivel económico.-** la hostería está enfocada a satisfacer las necesidades y demandas de un mercado medio y alto.
- **Edad.-** está dirigido a un mercado de jóvenes y adultos entre 22 y 50 años.

- **Tipo de huésped.-** la hostería busca satisfacer la demanda de todo tipo de huésped desde solteros, parejas y familias con hijos.
- **Geográfico.-** dirigido tanto al mercado nacional como internacional, con el fin de que disfruten del turismo de sol y playa sin generar un alto impacto ecológico.

8.2. Análisis PESTAL

A continuación se realizará un estudio del macro ambiente en base al análisis PESTAL:

8.2.1. Político

La situación política del Ecuador, al presente se encuentra en un estado de incertidumbre debido a que nos encontramos en campaña política. En general, la inestabilidad política y legal, no permite que los empresarios nacionales y extranjeros inviertan en nuevos proyectos, debido a que no existe una estabilidad jurídica, y las leyes cambian en poco tiempo lo que pudiera afectar a las inversiones realizadas.

En el Ecuador la industria del turismo se encuentra regularizada por el Ministerio de Turismo, el cual desea convertir el turismo como primera fuente de ingreso del país, por lo tanto la idea de negocio que se presenta en el documento actual motiva al turismo nacional e internacional mediante la promoción de destinos eco amigable.

8.2.2. Económico

La desaceleración en la economía latinoamericana, y los impuestos que se cargaron el último año a la economía ecuatoriana, han ocasionado un alto impacto en la inversiones económicas, en especial en el sector de la hotelería ya que al haber más impuestos, los turistas tienen menos poder adquisitivo y en algunas ocasiones prefieren no salir de la ciudad para generar menos gastos.

8.2.3. Social

En el aspecto social se puede enfatizar el Plan del Buen Vivir, que fue creado por el gobierno actual, este plan está basado en la creación de un modelo económico basado en la inclusión, incorporando procesos de acumulación y re-distribución, junto a los actores que han sido desplazados a lo largo de la historia política del país.

En la Constitución del Ecuador se establece una visión en la cual el centro del desarrollo es el ser humano; generando una relación entre estado, mercado, sociedad y naturaleza. En la cual se debe reconocer que por primera vez. Una constitución prioriza los derechos de la naturaleza y el medio ambiente.

8.2.4. Tecnológico

La tecnología en los equipos que se utilizaran en la hostería, permiten realizar procesos más eficientes con menor impacto económico y medioambiental.

La tecnología y en especial las nuevas vías de comunicación que existen en el presente, son aliadas para las pequeñas empresas que nacen cada día; ya que les permiten darse a conocer en el mercado de una manera más rápida y precisa, y con poco presupuesto.

8.2.5. Ambiental

El Ecuador cuenta con 50 áreas protegidas, entre estas se encuentra la isla Puna, debido a la riqueza de flora y fauna que mantiene, esta se encuentra a 15 minutos de la hostería por lo que permite a los huéspedes disfrutar de estos ambientes naturales.

Las operaciones de la hostería serán de bajo impacto ambiental por lo que se deberá de cumplir estándares internacionales para que el impacto sea mínimo.

8.2.6. Legal

El marco legal que se requiere para poder instituir empresas turísticas está regido por la Ley de Turismo, Reglamento de Alojamientos Turísticos, Reglamento general a la Ley de turismo (Ministerio de Turismo).

8.3. Análisis FODA (Fuerzas, oportunidades, Debilidades, Amenazas)

El análisis FODA se realiza mediante un análisis del mercado y de las características de la organización, permitiendo detectar las fortalezas de la organización, las oportunidades del mercado, amenazas del entorno y debilidades de la hostería.

8.3.1. Fortalezas

- Ubicación estratégica, ya que se encuentra localizado cerca de diversos atractivos turísticos como: Cerro del muerto, Puerto Morro, Isla Puna, Engabao y demás.
- El establecimiento será construido con materiales de la zona como madera, muyuyo, reduciendo el impacto ambiental.
- Está ubicado frente al mar con acceso directo a la playa.
- Ofrece un contacto directo con la naturaleza, brindándole al huésped un ambiente de tranquilidad y relajación.

8.3.2. Oportunidades

- General Villamil Playas es la única playa de la provincia del Guayas, por lo que tiene un alto grado de promoción por parte de la Prefectura.
- Posee un buen clima la mayor parte del año.
- No existen muchos alojamientos que ofrezcan un servicio formal y de calidad.
- Posee atributos que no han sido plenamente explotados.

8.3.3. Debilidades

- Ser una hostería nueva.
- Encontrarse a 15 minutos del centro de la ciudad.
- La cultura ecológica es un tema parcialmente nuevo, lo que puede generar un poco más de resistencia de la población para poder posicionarlo.

- La inversión es significativamente costosa, debido a que las instalaciones serán creadas desde 0.

8.3.4. Amenazas

- Existen muchos lugares que ofrecen hospedaje por precios bajos pero sin el nivel de servicio.
- Inestabilidad política del país.
- Incremento de tasas e impuestos que disminuyen la rentabilidad.
- Publicidad altamente generada en el enfoque eco turístico, orientado a lugares más posicionados tanto de la costa como de la sierra.
- Catástrofes naturales.

8.4. Marketing Mix

De acuerdo al análisis realizado en el estudio de mercado para que la hostería pueda introducirse en el mercado ecuatoriano, esta debe enfocarse en los rangos de edades entre 25 y 45 años de edad con un ingreso estimado de \$700 que realizan viajes a la costa ecuatoriana en pareja, familia o amigos, con una estancia promedio de 2 noches.

A continuación se detallara el análisis realizado al producto, precio, plaza y promoción.

8.4.1. Producto

Bien o servicio, su valor agregado, sus especificaciones

La hostería brindara los siguientes servicios:

- **Servicio de alojamiento:** la hostería cuenta con 15 habitaciones distribuidas en tres matrimoniales, ocho dobles y cuatro triples; que

se encuentran frente al mar ofreciéndole la relajación necesaria a los huéspedes. Brindando así una vista incomparable.

8.4.2. Precio.

Al momento la hostería solo mantiene un competidor directo que es Hostería Playa Paraíso & Lodge, por lo que no se ve fuertemente afectada; pero la competencia indirecta son todos los lugares que ofrecen hospedaje en General Villamil Playas, que aunque no ofertan un servicio completo o de calidad, generan una gran competencia debido a los precios bajos.

Actualmente los servicios de hospedaje sin ningún tipo de servicio complementario en General Villamil Playas se encuentran en un rango de \$15 -\$20, pero los hospedajes que ofrecen una calidad de servicio mayor los precios se encuentran entre \$50 y \$80; este es el rango de precios en el cual se va a manejar la hostería.

Lista de precios por hab. Temporada Baja	
Hab. Matrimonial	\$ 41,32
Hab. Doble	\$ 50,50
Hab. Triple	\$ 59,68

Lista de precios por hab. Temporada Alta	
Hab. Matrimonial	\$ 59,68
Hab. Doble	\$ 78,05
Hab. Triple	\$ 96,41

Tabla 2 Tarifas por habitación en temporada baja y alta
Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.4.3. Plaza.

La hostería se encontrara ubicada en el km. 8.5 de Vía Data-Posorja, a tan solo 25 minutos del centro de General Villamil Playas, al llegar el huésped se sentirá automáticamente en un ambiente de descanso y contacto directo con la naturaleza.

La hostería contará con 15 habitaciones que mantendrán una decoración minimalista pero sin dejar de lado la comodidad. Las habitaciones tendrán ventanales que permiten disfrutar de la vista al mar.

También contará con un restaurante de comida típica de la costa, con mariscos frescos que serán adquiridos a comerciantes de la zona.

8.4.4. Promoción

La estrategia principal de promoción será la utilización de las redes sociales, debido a que en la actualidad es la forma más efectiva de llegar a los mercados objetivos.

Otra de las estrategias de promoción es mantener un contacto cercano con las principales operadoras de Guayaquil y Quito con el propósito de generar *fam trips* y hacer conocer nuestro producto.

8.5. Análisis de la demanda y oferta

Para obtener la información con el fin de realizar un análisis de la demanda y la oferta se tomó a consideración diferentes fuentes de investigación.

8.5.1. Oferta

Para conocer la oferta existente en el mercado hotelero del cantón General Villamil Playas, se accedió al catastro turístico de la ciudad con el fin de determinar algún producto similar al que se encuentra en este proyecto.

Con este estudio se concluyó que solo existe una hostería cuyo producto es similar al que se ofrece en el presente proyecto. Sin embargo se presenta como dato importante que en el cantón existen

aproximadamente 250 lugares que ofrecen servicios de hospedaje de manera formal e informal, esto quiere decir que también están en la capacidad de brindar servicios de alojamiento pero no de la calidad que nosotros ofreceremos a los futuros clientes.

8.5.2. Demanda

El principal objetivo que busca el análisis de la demanda es determinar y medir cuáles son los factores que afectan las exigencias del mercado con respecto a un bien tangible o intangible; además de determinar cuál sería la participación que tendría el producto en el mercado actual.

El proyecto mantiene como premisa principal ofrecer hospedaje con un servicio de alta calidad, generando el menor impacto posible al medio ambiente en los diferentes procesos.

Para poder determinar la posible demanda futura, se tomó como datos la información de cuantos turistas ingresaron al país en el 2016 del Ministerio de Turismo (Ecuador en Cifras, 2016), donde se presenta que ingresaron 1'412.718 personas de las cuales 26% son los visitantes que llegan a explícitamente a disfrutar de la costa ecuatoriana.

Por lo que se concluye que este porcentaje obtenido (aproximadamente 367.307 turistas), representaría la población de los potenciales huéspedes de nuestra hostería.

Al mismo tiempo se ha recopilado información, para indagar en las tendencias de consumo y preferencias de los posibles huéspedes, para este fin se implementó una encuesta como herramienta para obtener

información cuantitativa descriptiva acerca de la expectativa y aceptación del producto por quienes representan el mercado objetivo al que se apunta.

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula de población infinita, con un margen de error del 5% y un nivel de confiabilidad del 95% para obtener una unidad de muestra de 384 turistas que visitan General Villamil Playas, la encuesta se aplicó en un periodo aproximado de 20 días entre el 27 de febrero y el 18 de marzo, en tres horarios indistintamente: de 07h00-09h00, 12h00-14h00, 17h00-19h00, a lo largo de los 14 km. De playa que mantiene el cantón, realizando un promedio diario de 25 encuestas.

8.5.2.1. Estudio de Mercado

8.5.2.1.1. Lugar de procedencia

El 61% de los turistas encuestados que visitan General Villamil Playas son de nacionalidad ecuatoriana, solo el 39% es de procedencia extranjera.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
Nacional	235	61%
Extranjeros	149	39%
Total	384	100%

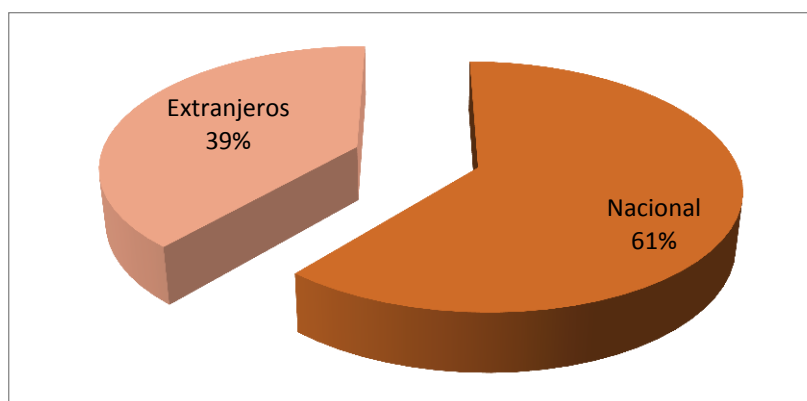


Ilustración 1 Detalle de la muestra encuestada

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.2. Edad

El 41% de los turistas encuestados pertenecen a un rango de edad entre 25 a 31 años, el segundo grupo de personas se encuentra en un rango de 39 a 45 años en un 35% de la población encuestada y un 22% de las personas encuestadas se encuentran en un rango de 32 a 38 años.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
18 a 24 años	8	2%
25 a 31 años	157	41%
32 a 38 años	85	22%
39 a 45 años	134	35%
Total	384	100%

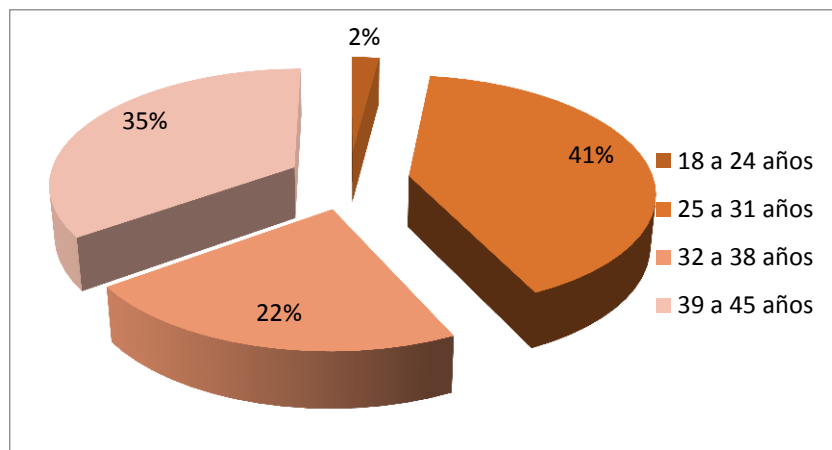


Ilustración 2 Detalle de las edades de la muestra encuestada

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.3. Viaja usted acompañado por

El 41% de los turistas encuestados pertenecen a un rango de edad entre 25 a 31 años, el segundo grupo de personas se encuentra en un rango de 39 a 45 años en un 35% de la población encuestada y un 22% de las personas encuestadas se encuentran en un rango de 32 a 38 años.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
Esposo (a)	8	2%
Hijos	104	41%
Familiares	134	22%
Amigos	127	35%

Pareja	11	3%
Total	384	100%

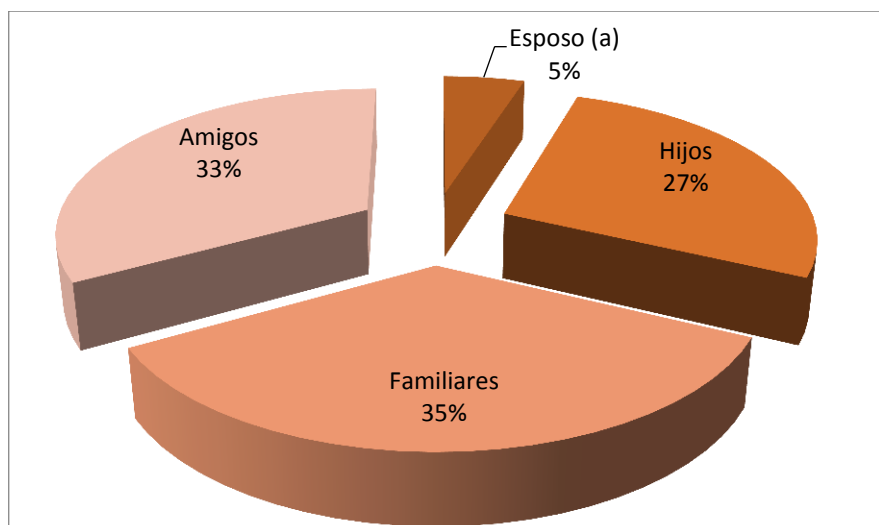


Ilustración 3 Viaja usted acompañado

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.4. ¿Cuántas veces al año visita General Villamil Playas?

El 45% de los turistas encuestados visitan un promedio de 3 veces al año General Villamil Playas, el 20% visita más de 8 veces al año el lugar y el 8% de población normalmente que proceden de la provincia del guayas visitan más de 8 veces al año este sector debido a su cercanía.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
0 a 3 veces	173	45%
4 a 7 veces	96	25%
8 a 11 veces	75	20%
12 o más	40	10%
Total	384	100%

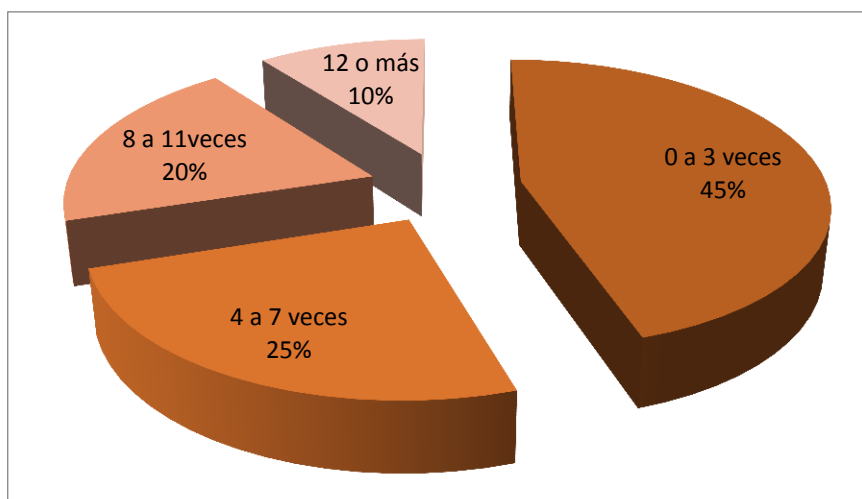


Ilustración 4 ¿Cuántas veces al año visita Villamil playas?

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.5. ¿En qué meses suele visitar General Villamil Playas?

El 45% de los turistas encuestados visitan un promedio de 3 veces al año General Villamil Playas, el 20% visita más de 8 veces al año el lugar y el 8% de población normalmente que proceden de la provincia del guayas visitan más de 8 veces al año este sector debido a su cercanía.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
Enero, febrero, marzo y abril	173	45%
Mayo, junio, julio y agosto	122	32%
Septiembre, octubre, noviembre y diciembre	89	23%
Total	384	100%

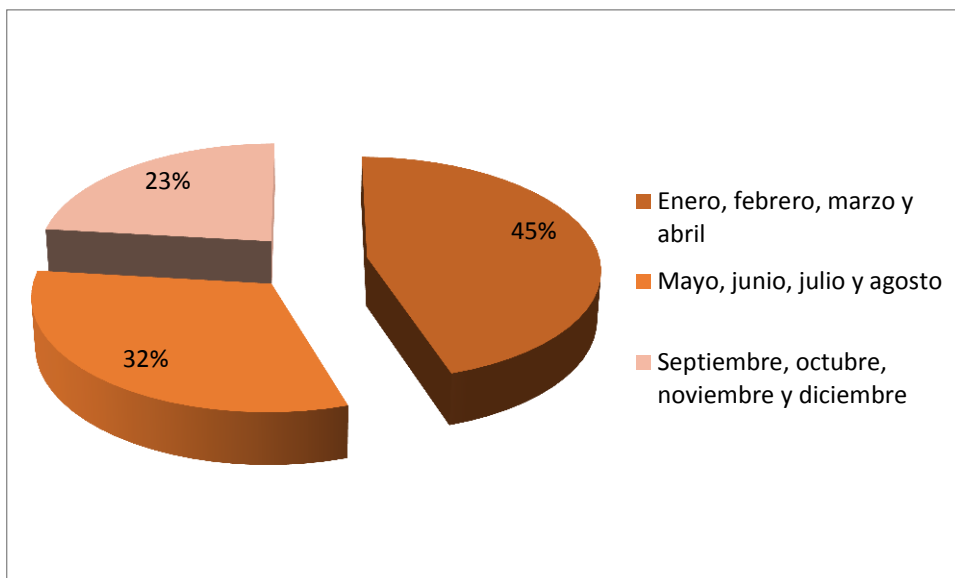


Ilustración 5 ¿En qué meses visita General Villamil Playas?

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.6. Tiempo de pernoctación

La mayor parte de los turistas 52% pernocta 2 noches en General Villamil Playas, el 35% se queda 3 noches y el 13% se duerme más de tres noches en este lugar.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
0 o 1 noche	134	52%
2 a 3 noches	201	35%
Más de 4 noches	49	13%
Total	384	100%

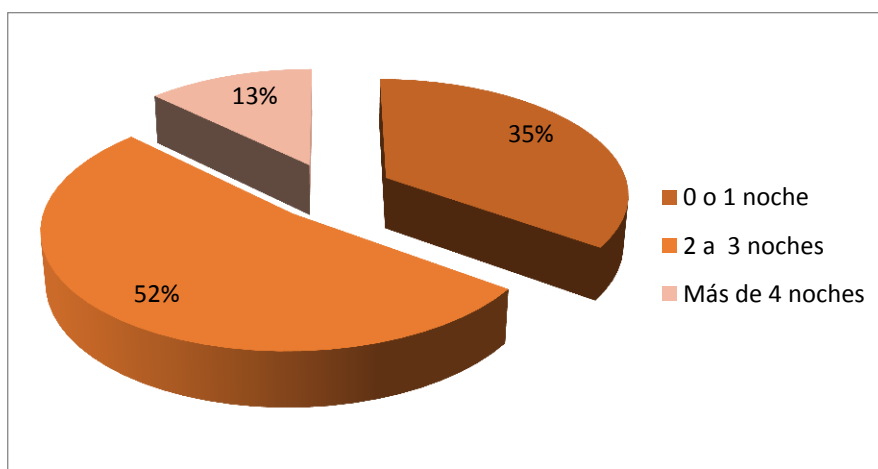


Ilustración 6 Tiempo de pernoctación

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.7. Tipo de establecimiento hotelero

El 45% de los turistas encuestados visitan un promedio de 3 veces al año General Villamil Playas, el 20% visita más de 8 veces al año el lugar y el 8% de población normalmente que proceden de la provincia del guayas visitan más de 8 veces al año este sector debido a su cercanía.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
Casa de familiares o propias	123	32%
Hostería	184	48%
Hotel	77	20%
Total	384	100%

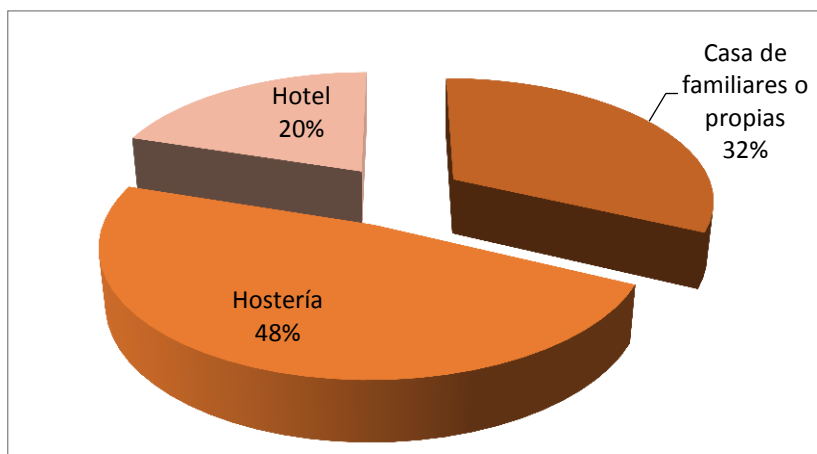


Ilustración 7 Tipo de establecimiento hotelero

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.8. ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una Hostería Ecológica?

El 65% de los turistas encuestados si estarían de acuerdo con la creación o implementación de una hostería ecológica en General Villamil Playas, por el contrario el 35% no estaría de acuerdo con esta implementación.

Lugar	Encuestados	Porcentaje
Si	250	65%
No	134	35%
Total	384	100%

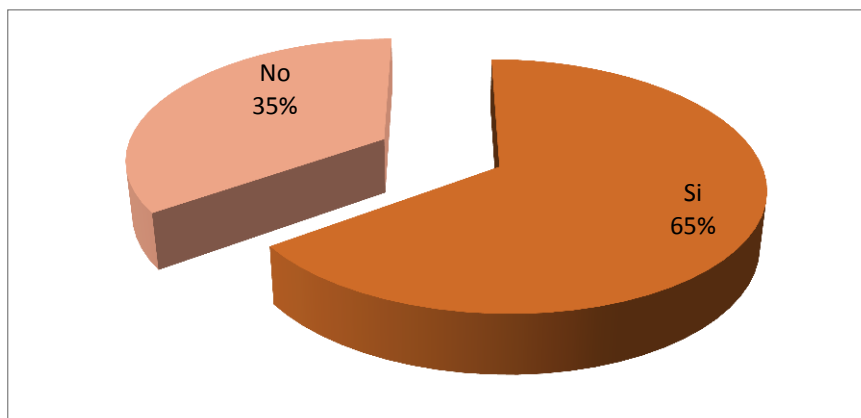


Ilustración 8 ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una Hostería Ecológica?

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

8.5.2.1.9. ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una Hostería Ecológica?

El 63% de los turistas encuestados estarían dispuestos a pagar precios en un rango de 50 a 100 dólares.

8.6.Estrategia de diferenciación

Aplicando el estudio realizado por Philip Kotler, el producto que se ofrece se divide en tres estrategias de diferenciación:

8.6.1. Producto:

Es una hostería que se va a construir con materiales eco amigable, lo que permite generar un bajo impacto ambiental.

8.6.2. Personal:

El personal es altamente capacitado y se encuentra a disposición de los huéspedes con el fin de poder satisfacer todas las necesidades requeridas.

9. Análisis Operativo.

Es un estudio en el cual cuantifica los montos de inversión y los costos operativos de realizar el proyecto como el tamaño de la producción, la utilización de recursos financieros, humanos y tecnológicos, durante la puesta en marcha como posterior.

9.1. Localización y descripción de las instalaciones.

La hostería se encontrará ubicada en el kilómetro 8.5 vía Data sobre la Ruta del Pescador de la provincia del Guayas. Formará parte de un circuito de sol y playa que se puede disfrutar en la ciudad de Villamil playas como lo son: el Ovniódromo, Playa Varadero, Data de Posorja, Puerto El Morro o navegar a través de los manglares para visualizar delfines e ir a visitar la Isla Puna y sus diversas playas.



Ilustración 9 Localización de la hostería

Fuente: (Google maps)

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.2. Capacidad instalada

La hostería contará con 15 habitaciones: 3 matrimoniales, 8 dobles y 4 triples.

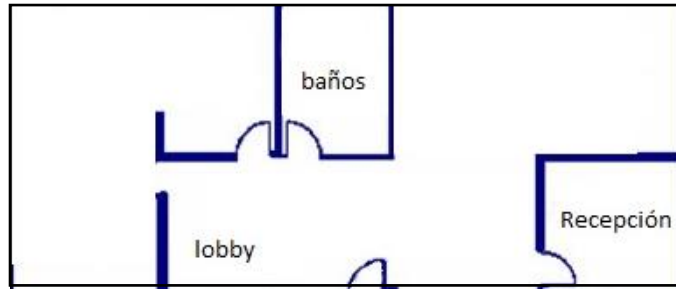


Ilustración 10 Plano de la planta baja
 Elaborado por: Michelle Salguero Luque

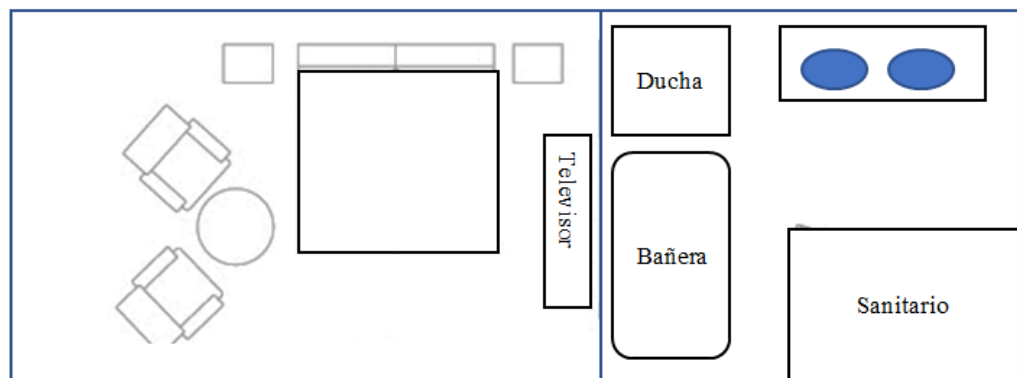


Ilustración 11 Plano de la habitación doble
 Elaborado por: Michelle Salguero Luque

**9.3. Cadena de abastecimiento Diagrama de flujo de procesos, OTIDA
 (Operación, Transporte, inspección, Demora, Almacenamiento)**

El proyecto se enfoca directamente en brindar alojamiento, alimentación y recreación que se implementarán en las instalaciones de la hostería, estas estarán regidas bajo el concepto de ecoturismo en la industria de sol y playa.

A continuación se desglosa el flujo de procesos para cada una de las áreas de la hostería desplegando la secuencia de actividades, responsabilidades y tiempos en cada una de los momentos de verdad que se puedan desarrollar.

9.3.1. Descripción del proceso de reserva

El proceso de alojamiento empieza cuando el huésped llega al hotel a realizar el proceso de *check-in* y *check-out*.

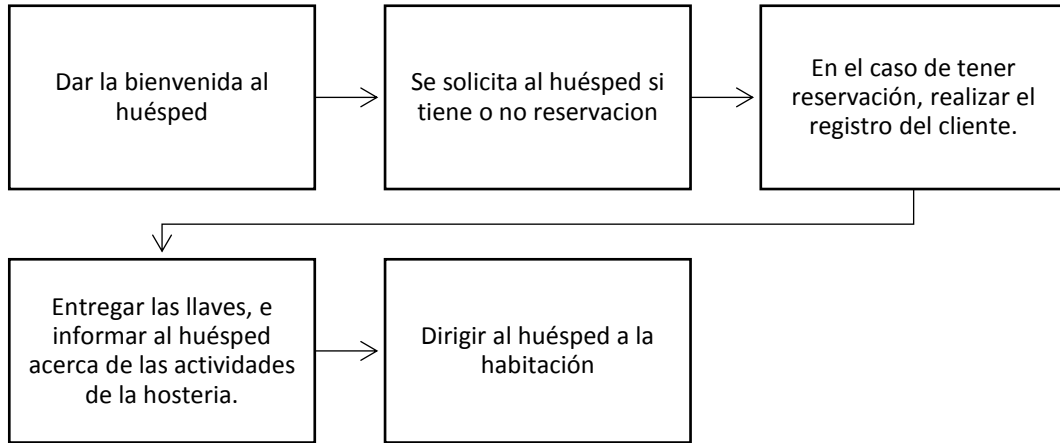


Ilustración 12 Diagrama de flujo en el proceso de *Check-in*
Elaborado por: Michelle Salguero Luque

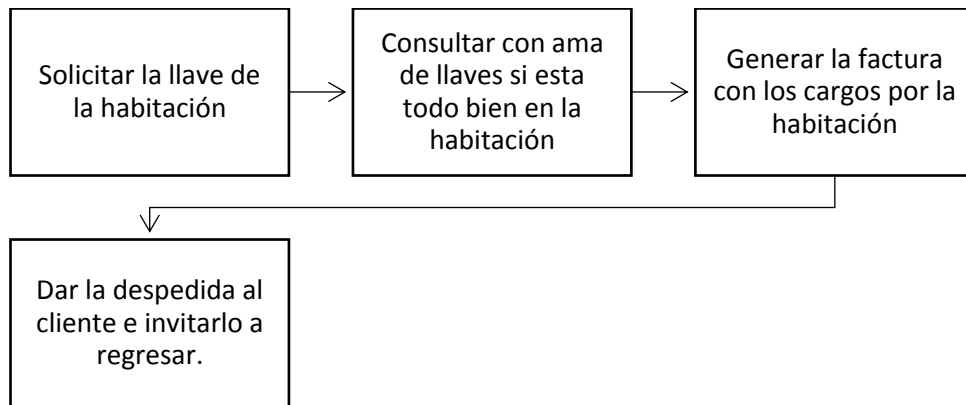


Ilustración 13 Diagrama de flujo en el proceso de *Check-out*
Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.3.2. Descripción del proceso de alimentos y bebidas

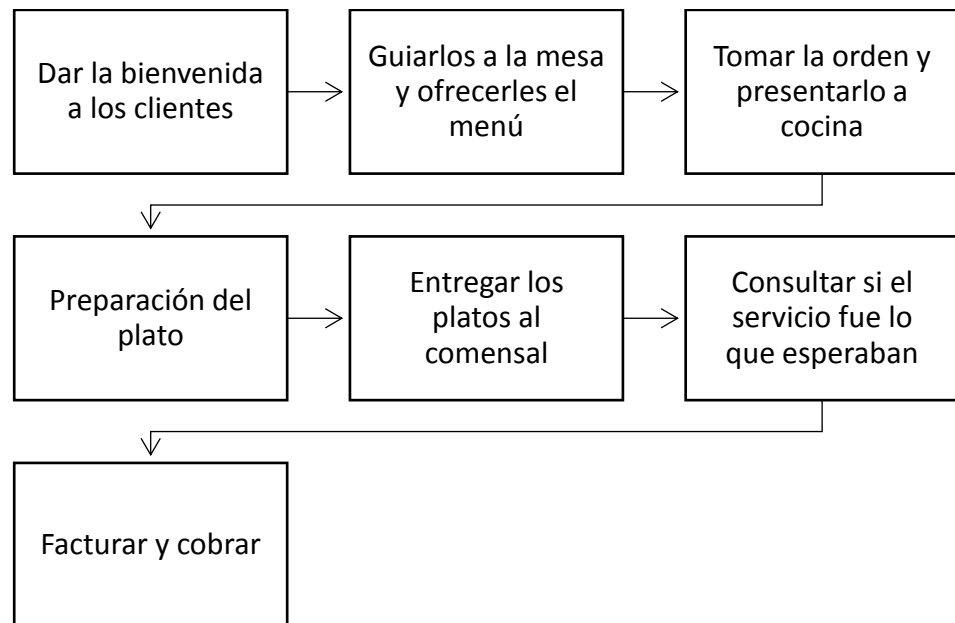


Ilustración 14 Diagrama de flujo en el área de alimentos y bebidas
Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.3.3. Descripción del proceso de ama de llaves

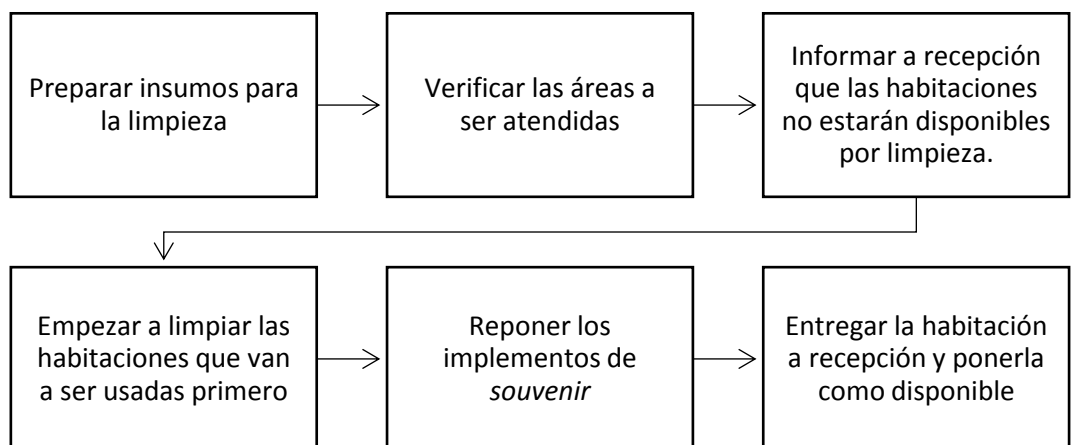


Ilustración 15 Diagrama de flujo en el proceso de ama de llaves
Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4. Recursos humanos

La hostería tendrá una organización funcional existiendo líneas de comunicación directa con la Gerencia, la misma que estará conformada por cuatro departamentos:

- Departamento administrativo.
- Departamento de recepción y reservas.
- Departamento de ama de llaves.
- Departamento de alimentos y bebidas.
- Departamento de Mantenimiento y seguridad.

La hostería contará con el siguiente organigrama de funciones

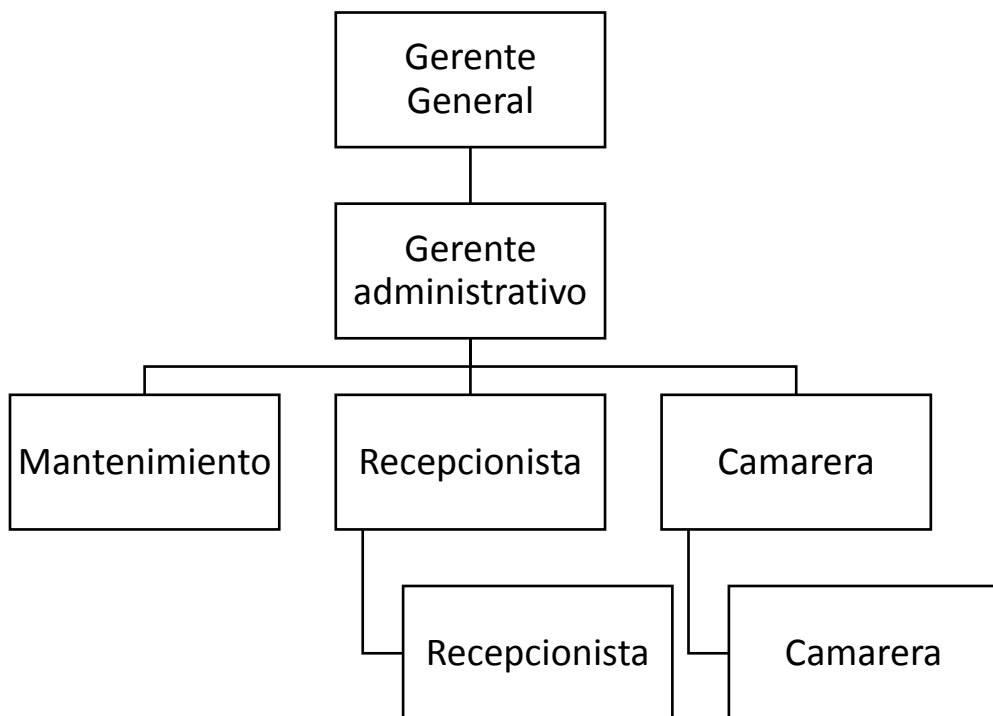


Ilustración 16 Organigrama de la hostería

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1. Descripción del cargo

9.4.1.1. Junta de Accionistas

Por la naturaleza de constitución de la empresa, existirá una junta de accionistas que en sesión establecerán los objetivos, metas y políticas de la empresa. En situaciones críticas las decisiones definitivas serán tomadas por los accionistas.

Descripción general: se preocupa de la administración y dirección de la empresa creando directrices para su funcionamiento bajo el marco jurídico requerido.

Detalle del puesto:

- Realizar un análisis semestral de los resultados de la empresa, para evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos.
- Aprobar el presupuesto anual, los programas y mejoras a implementar.
- Establece los estatutos y reglamentos internos de la empresa.
- Autoriza la celebración de contratos y convenios que puedan afectar significativamente a la empresa.

9.4.1.2. Gerente General

Es el encargado de crear, coordinar y ejecutar planes de acción en todas las áreas del hotel, con el fin de cumplir las metas planteadas por la junta ejecutiva.

Descripción general: su principal actividad es controlar que los procesos del hotel se desarrollen bajo los parámetros de calidad

establecidos. Debe mantener al día las requisiciones legales y económicas de la empresa y desarrollar la competitividad económica y humana de los recursos de la empresa con el fin de cumplir las metas.

Detalle del puesto:

- Crear y mejorar los productos y procesos del hotel.
- Establecer los cronogramas y presupuestos.
- Llevar un control y realizar un análisis de productividad y rentabilidad.
- Realizar análisis financiero de la situación del hotel de forma mensual.
- Controlar, mantener y mejorar en un índice bajo el impacto ambiental de las operaciones.
- Establecer una política de remuneración e incentivos para el personal.
- Determinar los parámetros de evaluación del personal.

9.4.1.3.Compras y finanzas

Es la persona encargada de la contabilidad del hotel, realizar la compra de los suministros y mantener al día las obligaciones financieras.

Descripción general: su principal actividad es llevar un estricto control de los ingresos y egresos del hotel, debe mantener los índices de rentabilidad estables y en el momento de presentarse una disminución del mismo informar al gerente directamente.

Detalle del puesto:

- Emitir mensualmente los balances, en especial el de pérdidas y ganancias.
- Realizar las declaraciones mensuales de impuestos.
- Realizar reportes semanales de la ocupación del hotel.
- Recibir, revisar y gestionar la compra de materia prima e insumos necesarios para el manejo funcional de todas las áreas del hotel.
- Mantener alimentado los sistemas financieros con las facturas, comprobantes, retenciones.
- Generar los cheques para el pago del personal, junto con la firma autorizada de recursos humanos y gerente.
- Gestionar los contratos con proveedores y mantener los pagos al día.
- Llevar el registro de los activos fijos y sus tablas de amortización.

9.4.1.4. Recursos Humanos

Es la persona que se encarga del manejo de personal, debe gestionar que se cumplan los reglamentos internos, se encarga de generar la nómina de pago y el horario de trabajo.

Descripción general: administrar los recursos humanos que se manejan en el hotel, además de realizar las nóminas de pago, revisar que se cumplan los horarios y los estatutos de la compañía.

Detalle del puesto:

- Supervisar la contratación del personal
- Realiza la capacitación y retroalimentación al personal de todas las áreas del hotel
- Generar las nóminas de pago
- Mantener al día las obligaciones con el IESS
- Inscribir los contratos en el ministerio de trabajo
- Generar las nóminas de decimo

9.4.1.5. Marketing y ventas

Es una persona especializada que se debe de encargar de promocionar el hotel al mercado objetivo escogido.

Descripción general:

Principalmente debe mantenerse actualizado con las tendencias del mercado, con el fin de poder dirigir la promoción del hotel hacia esa figura que es lo que espera el huésped.

Detalle del puesto:

- Establecer las estrategias de marketing.
- Investigar y analizar las tendencias de mercado actual.
- Definir la política de precios con el fin de mantener la competitividad.
- Mantener la imagen del hotel y la reputación en las redes sociales.
- Promover las ventas, manteniendo un lazo estrecho con operadores y agentes de viajes del país.

- Realizar, gestionar y organizar fantrips con las agencias de viajes que manejen producto de sol y playa.
- Incentivar y promover la generación de eventos como ferias, exposiciones y mercaditos en el hotel con vendedores locales y emprendedores del país.
- Mantener un contacto post-venta con los huéspedes, con el fin de evaluar la satisfacción de los mismos.

9.4.1.6.Recepcionista

Es la persona que maneja el *front desk* del hotel, tiene el primer contacto con el cliente, debe tratar que el cliente tenga la mejor experiencia desde el momento en el que llega.

Descripción general: el recepcionista debe dar la bienvenida al cliente, registrar su llegada (*check in*), instruir al cliente con las actividades y funcionamientos del hotel y efectuar el proceso de salida (*check out*). Además, el recepcionista se encargara del manejo de reservas.

Detalle del puesto:

- Realizar *check-in* y *check-out*
- Vender y asignar habitaciones
- Dar información general del hotel (*walks in*) y en muchos casos de sus alrededores
- Revisar el reporte de habitaciones que entrega el ama de llaves
- Llevar el control de entrada/salida de huéspedes

- Reportar al ama de llaves las habitaciones que han realizado el *check-out* para fines de revisión final y limpieza
- Llevar el control de las llaves de la habitación
- Manejar el control de los ingresos, egresos y movimientos operativos de un hotel
- Cobro de facturas en sus diferentes formas
- Control de cajas de seguridad
- Solucionar overbooking
- Recibir y solucionar quejas y reclamos
- Receptar reservas telefónicas
- Mantener al día la información de las reservas realizadas por internet

9.4.1.7. Jefa de ama de llaves

Es la persona encargada del manejo de las habitaciones, menaje, blancos, limpieza, reposición, cambio de cuartos. Debe mantener las habitaciones preparadas para recibir al huésped y revisar las habitaciones al momento de realizar el *check out*

Descripción general: se encarga de Supervisar y controlar el área de habitaciones. Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa. Organizar y controlar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa.

Detalle del puesto:

- Contratación y bienestar de su personal.

- Supervisión, control y adiestramiento del mismo.
- Distribución del trabajo.
- Dirigir los inventarios mensuales de lencería y suministros.
- Revisar mensualmente el estado de lencería.
- Control de asistencias.
- Hacerse cargo de quejas y peticiones de los huéspedes.
- Control y supervisión del área de lencería y lavandería.
- Inventarios y registros de equipo y suministros.
- Hacer pedidos y entregas de abastecimientos de su departamento.
- Revisión y reposición de artículos en el servi-bar.
- Prevención de accidentes e incendios en su departamento.

9.4.1.8.Camarera

Es la persona que ayuda a la jefa de ama de llave con el mantenimiento de las habitaciones.

Descripción general: tiene que dirigirse directamente con la jefa de ama de llaves, ayuda con la limpieza de las habitaciones y con el mantenimiento de las mismas.

Detalle del puesto:

- Limpieza de la habitación
- Compra de productos de limpieza y equipos
- Compra de suministros de habitaciones (ropa de cama, toallas, etc.)
- Limpieza de áreas publicas

- Responsable de área de lavandería y limpieza en seco
- Responsable de los uniformes del personal

9.4.1.9. Chef ejecutivo

Preside todos los aspectos relacionados con la preparación de alimentos

Detalle del puesto:

- Supervisar el personal de cocina, contratar y capacitar nuevos empleados y programar turnos de trabajo
- Coordinar y asignar las labores a los empleados de la cocina
- Desarrollar, vigilar y supervisar los métodos de producción de alimentos para asegurar que se cumplan las normas y especificaciones del hotel
- Planear menús y recetas, supervisar los costos de los alimentos e implantar controles de costos

9.4.1.10. Ayudante de cocina

Descripción general: Es la persona que se encarga de asistir al Chef en todas sus funciones su función está en la sección de preproducción, hace mise en place y desmonta. Es la mano derecha del chef.

Detalle del puesto:

- Auxiliar del chef en todo lo relacionado con la preparación de los alimentos.

- Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes.
- Distribuir los alimentos en platos de acuerdo con los menús y las raciones indicadas en ellos.
- Mantener en perfecta limpieza y orden la cocina, equipo e instalaciones, incluyendo vajillas, cubiertos, platos de cocina, etc.
- Controlar la vajilla, cubiertos, etc.

9.4.1.11. Capitán de meseros

Descripción general: Es la persona que se encarga de manejar, coordinar y organizar un sector, responsabilizándose del mismo; además, deberá tener conocimientos del arte técnico profesional y de idiomas

9.4.1.12. Mesero

Descripción general: Es la persona que se encarga de trabajar y organizar un rango responsabilizándose del mismo; en muchas ocasiones asistirá al capitán. Deberá tener conocimiento del arte técnico profesional.

9.4.1.13. Aprendiz

Descripción general: Es la persona que se encarga de asistir al mesero en todas sus funciones, no servirá a la mesa y su función está en la sección de preproducción, hace mise en place y desmonta.

Es la mano derecha del mesero.

9.4.1.14. Jefe de mantenimiento

Descripción general: Se ocupa de la reparación una vez se ha producido el fallo y el paro súbito de la máquina o instalación y no planificada mente.

Impide el diagnostico fiable de las causas que provocan la falla, pues se ignora si falló por mal trato, por abandono, por desconocimiento del manejo, por desgaste natural, etc.

Detalle del puesto:

- Elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, así como a los equipos del proceso productivo.
- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Subdirección de Servicios y Mantenimiento, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.
- Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.

9.4.1.15. Gerente General

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none">• Pregrado
Área de conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Administración hotelera• Ciencias económicas• Administración de empresas
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none">• Ser un líder• Trabajo en equipo• Compromiso• Visión estratégica• Trabajar bajo presión• Ser autocrítico• Trabajar por objetivos• Ética de trabajo

Habilidades académicas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes informáticos. • Dominio del idioma inglés • Manejo de un tercer idioma
Habilidades Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente externo con eficiencia. • Realizar evaluaciones permanentes del trabajo de otros y propio • Fomentar la cultura organizacional
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 3 años en puestos afines

Tabla 3 Perfil del Gerente General

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1.16. Compras y finanzas

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Pregrado
Área de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ciencias económicas • Administración de empresas • CPA
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Compromiso • Visión estratégica • Trabajar bajo presión • Ser autocrítico • Trabajar por objetivos • Ética de trabajo
Habilidades académicas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes informáticos. • Dominio del idioma inglés • Manejo de programas contables
Habilidades Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente externo con eficiencia. • Realizar informes financieros de forma continua • Poder de negociación con los proveedores
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 3 años en puestos afines

Tabla 4 Perfil Compras y finanzas

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1.17. Recursos Humanos

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Pregrado
Área de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Administración hotelera • RRHH • Derecho laboral • Psicología organizacional
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los resultados • Trabajo en equipo • Compromiso • Ser autocrítico • Ética de trabajo
Habilidades académicas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes informáticos. • Manejo de plantillas de nominas
Habilidades Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente interno con eficiencia. • Realizar evaluaciones permanentes al personal. • Fomentar la cultura organizacional • Generar las nóminas de pago • Crear los horarios de trabajo
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 3 años en puestos afines

Tabla 5 Perfil Recursos humanos

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1.18. Marketing y ventas

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Pregrado
Área de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Publicidad y ventas
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Seguir las tendencias • Facilidad de palabra • Trabajo en equipo • Compromiso • Ser autocrítico • Ética de trabajo
Habilidades académicas	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes informáticos. • Dominio del idioma inglés
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 3 años en puestos afines

Tabla 6 Perfil marketing y ventas

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1.19. Recepcionista

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none">• Pregrado
Área de conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Administración hotelera
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a los resultados• Trabajo en equipo• Compromiso• Ser autocrítico• Ética de trabajo
Habilidades académicas	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de paquetes informáticos.• Manejo del idioma inglés• Manejo de un tercer idioma
Habilidades Gerenciales	<ul style="list-style-type: none">• Atender al cliente con eficiencia.• Realizar el proceso de <i>check in</i> y <i>check out</i>• Manejar el proceso de reservas• Realizar <i>wake up call</i>
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none">• 1 años en puestos afines

Tabla 7 Perfil Recepcionista

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1.20. Jefa de ama de llaves

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none">• Pregrado
Área de conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Administración hotelera
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a los resultados• Trabajo en equipo• Compromiso• Ser autocrítico• Ética de trabajo
Habilidades académicas	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de paquetes informáticos.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none">• 3 años en puestos afines

Tabla 8 Perfil Jefa de ama de llaves

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1.21. Camarera

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none">• Bachiller
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a los resultados• Trabajo en equipo• Compromiso• Ética de trabajo
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none">• 3 años en puestos afines

Tabla 9 Perfil Camarera

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

9.4.1.22. Chef ejecutivo

Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none">• Pregrado
Área de conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Administración de alimentos y bebidas
Habilidad personal	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a los resultados• Trabajo en equipo• Compromiso• Ser autocrítico• Ética de trabajo
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none">• 3 años en puestos afines

Tabla 10 Perfil Chef ejecutivo

Elaborado por: Michelle Salguero Luque

10. Análisis Financiero.

10.1. Inversión inicial y financiación

INVERSIÓN INICIAL	Valor Total
TOTAL INVERSIÓN FIJA	\$ 37.979,20
Terreno	\$ 135.000,00
Construcción	\$ 63.978,13
TOTAL GASTOS PRE-OPERACIONALES	\$ 3.438,72
Imprevistos	\$ 1.500,00
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 1.504,76
TOTAL INVERSIÓN INICIAL	\$ 243.400,81

Financiación		
Años	Principal	Intereses
1er.	\$ 42.690,26	\$ 15.102,64
2do.	\$ 48.104,45	\$ 9.688,45
3er.	\$ 54.205,30	\$ 3.587,60
TOTAL	\$ 145.000,00	\$ 28.378,70

La inversión inicial total para el presente plan de negocios es de \$243.400,81, una parte sera financiada con capital propio \$97.360,32 y la cantidad restante para empezar a operar sera financiada por préstamo al Banco del Pacífico a una tasa de 12% a 3 años plazos.

10.2. Estados de resultados proyectados a 5 años

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES PROYECTADOS

		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
VENTAS		\$ 354.790,58	\$ 372.530,10	\$ 391.156,61	\$ 410.714,44	\$ 431.250,16
(-) Costo de Venta		\$(126.710,92)	\$(131.430,52)	\$(136.386,10)	\$(141.589,46)	\$(141.589,46)
(=) Utilidad Bruta		\$ 228.079,66	\$ 241.099,58	\$ 254.770,51	\$ 269.124,98	\$ 289.660,70
(-) Gastos Administrativos		\$ (51.880,05)	\$ (48.441,33)	\$ (48.441,33)	\$ (48.441,33)	\$ (48.441,33)
(-) Gastos de Ventas		\$ (1.980,00)	\$ (1.980,00)	\$ (1.980,00)	\$ (1.980,00)	\$ (1.980,00)
(=) UTILIDAD OPERACIONAL		\$ 174.219,60	\$ 190.678,25	\$ 204.349,18	\$ 218.703,65	\$ 239.239,37
(-) Gastos Financieros		\$ (15.102,64)	\$ (9.688,45)	\$ (3.587,60)	\$ -	\$ -
(=) UAIT		\$ 159.116,96	\$ 180.989,80	\$ 200.761,57	\$ 218.703,65	\$ 239.239,37
(-) Participación Trabajadores	15%	\$ (23.867,54)	\$ (27.148,47)	\$ (30.114,24)	\$ (32.805,55)	\$ (35.885,91)
(-) Impuesto a la Renta	22%	\$ (29.754,87)	\$ (33.845,09)	\$ (37.542,41)	\$ (40.897,58)	\$ (44.737,76)
UTILIDAD NETA		\$ 105.494,54	\$ 119.996,24	\$ 133.104,92	\$ 145.000,52	\$ 158.615,70

De acuerdo al estado de resultado con proyección a 5 años, se determina que durante el primer año de actividad la empresa generará ventas por un total de \$354.790,58 dólares. Las ventas aumentarán en base al crecimiento del sector hotelero que es de un 5% anual promedio.

10.3. Flujo de caja proyectado a 5 años

FLUJO DE CAJA PROYECTADO

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSIÓN FIJA*	\$ (37.979,20)					
UAIT		\$ 159.116,96	\$ 180.989,80	\$ 200.761,57	\$ 218.703,65	\$ 239.239,37
Pago Part. Trab.		\$ -	\$ (23.867,54)	\$ (27.148,47)	\$ (30.114,24)	\$ (32.805,55)
Pago de IR		\$ -	\$ (29.754,87)	\$ (33.845,09)	\$ (37.542,41)	\$ (40.897,58)
EFFECTIVO NETO		\$ 159.116,96	\$ 127.367,39	\$ 139.768,01	\$ 151.047,00	\$ 165.536,24
(+) Deprec. Área Prod.		\$ 1.698,48	\$ 1.698,48	\$ 1.698,48	\$ 1.698,48	\$ 1.698,48
(+) Deprec. Área Adm.		\$ 2.025,33	\$ 2.025,33	\$ 2.025,33	\$ 2.025,33	\$ 2.025,33
(+) Aporte Accionistas	\$ 97.360,32					
(+) Préstamo concedido	\$ 145.000,00	\$ (42.690,26)	\$ (48.104,45)	\$ (54.205,30)	\$ -	\$ -
FLUJO NETO DEL PERIODO	\$ 204.381,12	\$ 120.150,52	\$ 82.986,75	\$ 89.286,53	\$ 154.770,81	\$ 169.260,05
(+) Saldo Inicial	\$ -	\$ 204.381,12	\$ 324.531,64	\$ 407.518,39	\$ 496.804,92	\$ 651.575,73
(=) FLUJO ACUMULADO	\$ 204.381,12	\$ 324.531,64	\$ 407.518,39	\$ 496.804,92	\$ 651.575,73	\$ 820.835,78

Durante el año 0, debido a la inversión fija, el aporte de accionistas y el préstamo bancario, el flujo acumulado será de \$204.381,12.

10.4. Análisis del Punto de Equilibrio

10.5. Flujo de caja proyectado a 5 años

COSTOS FIJOS	
MOD (fija)	\$ 18.135,00
Deprec. Planta	\$ 1.698,48
Sueldos y Salarios / año	\$ 41.676,00
Serv. Básicos / año	\$ 1.500,00
Suministros al año	\$ 540,00
Asesoría / año	\$ 600,00
Internet y Celular	\$ 1.800,00
Permisos / año	\$ 300,00
Deprec. Área Adm. / año	\$ 2.025,33
Gastos Pre-operacionales	\$ 3.438,72
Publicidad anual	\$ 1.980,00
Gastos financieros	\$ 15.102,64
COSTO FIJO TOTAL	\$ 88.796,18

COSTOS VARIABLES	
MD	\$ 94.392,00
Energía Eléctrica para Prod.	\$ 5.400,00
Agua para limpieza de área de trabajo	\$ 4.560,00
Teléfono	\$ 1.140,00
TOTAL	\$ 105.492,00

Huéspedes recibidos/ Año 5.520

Costo Variable Unitario \$ 19,11

Precio de Venta Unitario \$ 64,27

$$PE = CF / (P - CVU)$$

PE = 1.966 Huéspedes al año, o \$ 126.370,75

PE = 164 Huéspedes al mes, o \$ 10.530,90

Con respecto al punto de equilibrio, se determinó que la hostería cuando reciban 1.966 huéspedes al año con un nivel de ventas de \$126.370,75 como nivel de ventas llega al punto de equilibrio, es decir que a esta cantidad y nivel de ventas no habrá pérdida ni ganancia, por encima de este margen se obtendrán ganancias.

10.6. Análisis de TIR, Índice de rentabilidad, Valor actual neto,

Retorno de la inversión.

CÁLCULO DE TIR Y VAN						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSIÓN TOTAL	\$ (243.400,81)					
UAIT		\$ 159.116,96	\$ 180.989,80	\$ 200.761,57	\$ 218.703,65	\$ 239.239,37
Pago Part. Trab.		\$ -	\$ (23.867,54)	\$ (27.148,47)	\$ (30.114,24)	\$ (32.805,55)
Pago de IR		\$ -	\$ (29.754,87)	\$ (33.845,09)	\$ (37.542,41)	\$ (40.897,58)
EFFECTIVO NETO		\$ 159.116,96	\$ 127.367,39	\$ 139.768,01	\$ 151.047,00	\$ 165.536,24
(+) Deprec. Área Prod.		\$ 1.698,48	\$ 1.698,48	\$ 1.698,48	\$ 1.698,48	\$ 1.698,48
(+) Deprec. Área Adm.		\$ 2.025,33	\$ 2.025,33	\$ 2.025,33	\$ 2.025,33	\$ 2.025,33
(+) Valor Residual de Act. Tang.						\$ 10.478,53
(+) Recuperación Cap. Trabajo						\$ 1.504,76
(+) Préstamo concedido		\$ (42.690,26)	\$ (48.104,45)	\$ (54.205,30)	\$ -	\$ -
FLUJO NETO DEL PERIODO	\$ (243.400,81)	\$ 120.150,52	\$ 82.986,75	\$ 89.286,53	\$ 154.770,81	\$ 181.243,35

TIR	38,02%
VAN	\$113.501,09
Pay Back	2,49 años

De acuerdo al análisis financiero se obtiene una TIR proyectada durante 5 años de 38,02%, valor positivo que indica que el proyecto es viable. El VAN es de \$113.501,09 dólares, lo cual muestra que el presente plan de negocio es rentable. El Pay Back es de 2,49 años lo cual indica que la inversión se recuperará en ese tiempo.

11. Viabilidad del proyecto

Luego de haber realizado el análisis operativo, financiero y de mercado del presente proyecto de inversión se puede concluir que la creación de una hostería ecológica en vía data-posorja de General Villamil Playas sería altamente viable teniendo en cuenta diversos aspectos.

En el análisis de mercado se pudo corroborar la aceptación que podría tener el proyecto cuando este se implemente, debido a que en la actualidad no se está satisfaciendo las necesidades de servicio que demanda el cliente en los servicios de hospedaje de este cantón, teniendo como valor agregado que la

hostería busca satisfacer estas necesidades insatisfechas sin generar un impacto negativo en el ecosistema.

Con respecto al análisis operativo, la forma en la cual se va a realizar la operación es de forma efectiva y sustentable, debido a que el personal a contratar deberá estar altamente capacitado con el fin de cumplir y superar las expectativas del huésped. Cabe recalcar que este proyecto es ecológicamente amigable y no generaría una mayor repercusión en el medio ambiente.

Finalmente, con respecto al análisis financiero, se estima que la inversión inicial es relativamente alta, debido a que el hospedaje se debe construir desde sus cimientos, en el análisis se ve reflejado que en un escenario positivo con una tasa de ocupación conservadora de 40% se puede recuperar la inversión en 2 años 4 meses y 9 días.

Es decir, a partir del segundo año la empresa tendrá ingresos altamente superiores a los de los egresos, teniendo como resultado una hostería económicamente rentable y con futuro.

Trabajos citados

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2007). *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020"*.
- Cadena, L. S. (Julio de 2011). "Estudio de factibilidad para la creación de una hostería ecológica, con servicios integrales de deportes acuáticos y spa en el barrio el aguarico, parroquia Nueva Loja, cantón lago agrio provincia de sucumbíos." Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Comision de legislación. (2009 de Marzo de 2009). *Ley de defensa contra incendios*. Obtenido de Registro oficial 815 :
<http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/11.-Ley-de-Defensa-Contra-Incendios.pdf>
- Congreso Nacional. (5 de Noviembre de 1999). Codificacion de la ley de compañía. Codificación No. 000. RO/ 312. Quito.
- Congreso Nacional, Comision de lesgilacion y codificacion . (10 de Septiembre de 2004). Ley y codificacion de gestion ambiental. Registro oficial 418. Quito.
- Loor, J. T. (Marzo de 2016). Análisis de factibilidad para la implementación de una hostería ecológica en el recinto san ramón del armadillo en el cantón el Carmen provincia de Manabí. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Ministerio de Turismo. (06 de mayo de 2008). Ley de turismo. Ecuador. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Ministerio de Turismo. (09 de enero de 2008). Reglamento general a la Ley de turismo. Ecuador. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>
- Ministerio de Turismo. (24 de marzo de 2015). Reglamente de Alojamientos Turisticos. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/suplementos/item/1443-suplemento-al-registro-oficial-no-465.html>
- Ministerio de Turismo. (Noviembre de 2016). Obtenido de Ecuador en Cifras: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/boletin-mensual/95>
- Ministerio de Turismo. (s.f.). *Catastro de establecimientos turísticos*. Obtenido de Ministerio de turismo: <http://www.turismo.gob.ec/catastro-de-establecimientos-turisticos/>
- Ministerio del Ambiente - COPADE. (2014). Propuesta de ordenamiento territorial de la faja costera del cantón Playas, Provincia del Guayas. Obtenido de [http://simce.ambiente.gob.ec/sites/default/files/documentos/geovanna/Plan es% 20de% 20ordenamiento% 20de% 20Municipios% 20Costeros% 20Cant% C3%B3n% 20Playas.pdf](http://simce.ambiente.gob.ec/sites/default/files/documentos/geovanna/Plan%20de%20ordenamiento%20de%20Municipios%20Costeros%20Cant%C3%B3n%20Playas.pdf)

- Muñoz , T. (2009). “Estudio de factibilidad para la creación de una hostería ecológica, con servicios integrales de deportes acuáticos y spa en el barrio el aguarico, parroquia nueva Loja, cantón lago agrío provincia de sucumbíos.”. Guayaquil, Ecuador.
- Registro Mercantil de Guayaquil . (s.f.). *Constitución de Compañías Anónimas, Limitadas, en Comandita por Acciones y de Economía Mixta*. Obtenido de Registro Mercantil de Guayaquil :
<http://www.registromercantil.gob.ec/component/content/article/30-registros-mercantiles/guayaquil/servicios-guayaquil/148-constitucion-companias-anonimas-limitadas-comandita-acciones-economia-mixta.html>
- Servicios de Rentas Internas. (s.f.). Requisitos específicos para inscripción o actualización de ruc de personas naturales y sociedades según actividad económica. Ecuador. Obtenido de
<file:///C:/Users/usuario/Downloads/RUC-FICHA%20REQUISITOS%20PERSONAS%20NATURALES%20Y%20SOCIEDADES%20POR%20ACTIVIDAD%20ECON%20C3%93MICA.pdf>
- Superintendencia de Compañías y Valores. (19 de 09 de 2015). *Manual de Procesos* . Obtenido de Procesar solicitud de constitución de compañías-notarios:
http://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/cons_elec/MANUAL_USUARIO_CONSTITUCION_ELECTRONICA_NOTARIOS.pdf
- Travel guides and travel publications. (s.f.). *Ecuador Costa Aventura*. Obtenido de <http://ecuadorcostaaventura.com/ecoturismo.html>

Anexo 1 Modelo de Encuesta

Encuesta

Objetivo: obtener información suficiente del mercado objetivo que visita la ciudad de General Villamil Playas, para la creación de una hostería ecológica en el kilómetro 8.5 de vía data.

1. Lugar de procedencia

Marca solo un óvalo.

- Nacional
- Extranjero

2. Edad

Marca solo un óvalo.

- 18 a 24 años
- 25 a 31 años
- 32 a 38 años
- 39 a 45 años
- 46 a 52 años
- 53 a 59 años
- 60 años en adelante.

3. Viaja usted acompañado (a) por:

Selecciona todos los que correspondan.

- Esposo/a
- Hijos
- Familiares
- Amigos

4. ¿Cuántas veces al año visita General Villamil Playas?

5. ¿En qué meses suele visitar General Villamil Playas?

Selecciona todos los que correspondan.

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

6. ¿Qué tiempo permanecerá en la ciudad?

Marca solo un óvalo.

- 1 día
- 2 días
- 3 días
- Más de 4 días

7. ¿Dónde se aloja cuando visita General Villamil Playas?

Selecciona todos los que correspondan.

- Casa de familiares o propia

- hotel
- hostería
- Otro:

8. ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una Hostería Ecológica?

Marca solo un óvalo.

- Sí ○ No ○ Tal vez

9. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una noche en una hostería ecológica?

Marca solo un óvalo por fila.

	Entre \$ 10 y \$20	Entre \$ 30 y \$50	Entre \$60 y \$80	Más de \$100
Habitación matrimonial				
Habitación Doble				
Habitación triple				