



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

CARRERA DE HOTELERÍA

TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA DE
EMPRESAS HOTELERAS

TEMA:

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA UNA HOSTERÍA CON PARQUE
ACUAECOLÓGICO EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS
TSÁCHILAS.**

Autora:

Marcela Terán S.

Directora de Tesis:

Ing. Pilar Espinosa Ochoa

Marzo 2014

Quito- Ecuador

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Equinoccial, a sus maestros, por el conocimiento impartido, para hacer posible a la ejecución de este proyecto.

A mis padres, por haberme brindado la oportunidad de culminar mi carrera, por todo su apoyo, amor y confianza.

A mi esposo e hijos, por su apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanas, por toda su ayuda brindada durante todo este tiempo.

A mi Directora de Tesis Pilar Espinosa, por creer en mí siempre y ser una guía en la ejecución de este proyecto.

Gracias.

DEDICATORIA

A mis hijos, por ser un pilar fundamental, y el motor de mi vida. Por ser su ejemplo de superación personal y profesional.

A mi padre que ya no está a mi lado, dónde este yo sé que se siente orgulloso de mí.

A mi madre por ser mi apoyo en todo momento, por todo su esfuerzo y dedicación.

Para ellos con todo mi amor.

Marcela.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
MARCO TEÓRICO	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Justificación del Proyecto	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Marco de Referencia	6
1.4.1 Marco Teórico	6
1.4.2 Marco Conceptual	8
1.4.3 Marco de Referencia Espacial.....	11
1.4.4 Marco Temporal	11
1.5 Aspectos Metodológicos.....	12
1.5.1 Tipo de Estudio.....	12
1.5.2 Método de Investigación.....	12
1.5.3 Fuentes y Técnicas de Recopilación de Información	12
1.6 Generalidades de la Provincia.....	13
1.6.1 Ubicación y Límites	13
1.6.2 Orografía	13
1.6.3 Hidrografía.....	13
1.6.4 Clima	14
1.6.5 Flora	14
1.6.6 Fauna	14
1.6.7 Demografía.....	15
1.6.8 Cultura.....	17
1.6.9 Actividad Económica	17
1.6.10 Generalidades del Recinto la Aurora.....	18

CAPÍTULO II.....	21
ESTUDIO DE MERCADO.....	21
2.1 Objetivo	21
2.2 Demanda	21
2.3 Análisis de la Demanda	21
2.3.1 Flujo de Turistas Nacionales	22
2.3.2 Flujo de Turistas Extranjeros	25
2.3.3 Población Santo Domingo de los Tsáchilas	28
2.4 Factores que afectan a la Demanda.....	29
2.4.1 Análisis del Macro ambiente.....	29
2.5 Segmentación de Mercado.....	33
2.6 Población y Muestra	35
2.6.1 Tamaño de la Muestra.....	35
2.7 Encuestas	36
2.7.1 Resultados de las Encuestas	36
2.8 Demanda Histórica	39
2.9 Proyección de la Demanda.....	40
2.10 La Oferta.....	41
2.10.1 Análisis de la Oferta	41
2.11 Proyección del Porcentaje de Ocupación Promedio.....	46
2.12 Datos Históricos de la Oferta	47
2.13 Oferta Histórica.....	48
2.14 Oferta Futura	48
2.15 Balance Oferta - Demanda	49
2.16 Estrategias de Mercado.....	50
2.16.1 Producto	50
2.16.2 Precio	51
2.16.3 Promoción	52
2.16.4 Plaza	53

CAPITULO III.....	54
ESTUDIO TÉCNICO	54
3.1 Nombre de la Hostería y Logotipo	54
3.2 Macrolocalización	54
3.3 Microlocalización	55
3.4 Factores de Localización	56
3.5 Categorización.....	56
3.6 Capacidad.....	58
3.7 Propuesta de Servicios.....	59
3.8 Memoria Técnica	59
3.9 Infraestructura.....	60
3.10 Equipamiento Hotelero	60
3.10.1 Equipamiento de Habitaciones.....	61
3.10.2 Equipamiento del Restaurante	63
3.10.3 Equipamiento de Cocina	65
3.10.4 Equipamiento del Bar	66
3.10.5 Otros Equipamientos.....	68
3.11 Procesos.....	70
3.11.1 Proceso de Reservas	70
3.11.2 Proceso Check in	71
3.11.3 Proceso de Check out	71
3.11.5 Proceso Productivo de Cocina	72
3.11.6 Proceso de Servicio para de Alimentos.....	73
3.11.7 Proceso para la Elaboración y Servicio de Bebidas en el Bar	73
CAPITULO IV	74
ESTUDIO ADMINISTRATIVO - LEGAL.....	74
4.1 Estudio Administrativo	74
4.1.1 Misión.....	74
4.1.2 Visión.....	74
4.1.3 Objetivos	74

4.1.4 Valores Corporativos.....	75
4.1.5 Políticas de Recursos Humanos.....	75
4.1.6 Organigrama Estructural.....	76
4.1.7 Organigrama Posicional.....	76
4.1.8 Funciones, Perfil y Actividades del Personal.....	77
4.1.9 Estrategias para Reclutamiento de Personal.....	89
4.2 Estudio Legal.....	89
4.2.1 Requisitos de Funcionamiento.....	89
CAPITULO V.....	95
ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO.....	95
5.1 Inversiones.....	95
5.1.1 Activos Fijos.....	95
5.1.2 Activos Intangibles.....	96
5.1.3 Capital de Trabajo.....	97
5.1.4 Inversión Total.....	97
5.2 Costos, Gastos e Ingresos.....	98
5.2.1 Costos y Gastos de Operación.....	98
5.2.2 Proyección de Costos y Gastos.....	105
5.3 Estructura de Ingresos del Proyecto.....	106
5.3.1 Proyección de Ingresos de A&B.....	106
5.3.2 Proyección de Ingresos por Alojamiento.....	109
5.3.3 Proyección de Ingresos Totales.....	112
5.4 Análisis Económico - Financiero.....	112
5.4.1 Estado de Situación Inicial.....	112
5.4.2 Estado de Resultados.....	113
5.4.3. Flujo de Caja.....	114
5.5 Evaluación Financiera.....	115
5.5.1 VAN.....	115
5.5.2 TIR.....	117
5.5.3 PRI.....	117
5.5.4 Punto de Equilibrio.....	118

CAPITULO VI	120
ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL	120
6.1 Situación Ambiental Actual de la Provincia.....	121
6.1.1 Mercados.....	121
6.1.2 Terminal Terrestre.....	121
6.1.3 Camal.....	121
6.1.4 Agua Potable.....	122
6.1.5 Alcantarillado Sanitario.....	122
6.2 Caracterización del Medio de Físico.....	123
6.2.1 Suelo.....	124
6.2.2 Hidrografía.....	124
6.2.3 Clima.....	124
6.2.4 Ruido.....	124
6.3 Caracterización del Medio Biológico.....	125
6.3.1 Flora y Fauna.....	125
6.3.2 Población.....	125
6.4 Evaluación de Impactos Ambientales en la Ejecución del Proyecto.....	125
6.4.1 Identificación de Impactos Ambientales durante la construcción del proyecto.....	125
6.4.2 Identificación de Impactos Ambientales en la fase de operación del proyecto.....	126
6.4.3 Aspectos Positivos con la implementación de este proyecto.....	126
6.5 Matriz para determinar la eliminación de desechos sólidos.....	126
CONCLUSIONES	128
RECOMENDACIONES	129
BIBLIOGRAFÍA	130
NETGRAFÍA	132
ANEXOS	134

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO	135
ANEXO 2 FACHADA DE LAS CABAÑAS.....	136
ANEXO 3 DOCUMENTO QUE SE UTILIZARÁ PARA EFECTUAR EL PROCESO DE CHECK IN	137
ANEXO 4 FORMATO DE FACTURA.....	138
ANEXO 5 DOCUMENTO QUE SE MANEJARA PARA EFECTUAR EL PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS.....	139
ANEXO 6 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS.....	140
ANEXO 7 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS.....	141
ANEXO 8 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS.....	142
ANEXO 9 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS.....	143
ANEXO 10 CARTA DEL RESTAURANTE	144
ANEXO 11 CARTA DEL RESTAURANTE	145

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Límites de la Provincia.....	13
Tabla 2 Población por zonas según los censos de 1974, 1982,1990, 2001 y 2010	15
Tabla 3 Proyección de Turistas Nacionales	24
Tabla 4 Llegada de Extranjeros	25
Tabla 5 Proyección de la población de Santo Domingo de los Tsáchilas para el año 2014	28
Tabla 6 Producto Interno Bruto años 1990 - 2013	30
Tabla 7 Densidad poblacional del proyecto proyectada al 2014	33
Tabla 8 Determinación del Universo del Proyecto	34
Tabla 9 Demanda Histórica.....	39
Tabla 10 Segmentación Demanda Histórica.....	40
Tabla 11 Demanda Histórica y Estimación de Parámetros.....	40
Tabla 12 Demanda Futura Proyectada	41
Tabla 13 Oferta en la Provincia.....	46
Tabla 14 Oferta Anual y Porcentaje de Ocupación Promedio.....	46
Tabla 15 Datos Históricos Hostería Kashama	47
Tabla 16 Datos Históricos Hostería Samawa.....	47
Tabla 17 Datos Históricos Hostería Samawa Lodge.....	47
Tabla 18 Proyección de la Oferta Histórica.....	48
Tabla 19 Oferta Histórica y Estimación de Parámetros.....	49
Tabla 20 Demanda Futura	49
Tabla 21 Balance Oferta vs Demanda	50
Tabla 22 Presupuesto Publicidad	52
Tabla 23 Calificación de establecimientos hoteleros Subgrupo 1.3	57
Tabla 24¿Cuándo sale por distracción un fin de semana o viaja, usualmente lo hace?	58
Tabla 25 Capacidad Física instalada para hospedaje	58
Tabla 26 Equipamiento Habitaciones	61

Tabla 27 Equipamiento Mobiliario Restaurante	63
Tabla 28 Equipamiento Menaje de Restaurante	64
Tabla 29 Equipamiento Equipos de Cocina	65
Tabla 30 Equipamiento Batería de Cocina.....	65
Tabla 31 Equipamiento Utensilios de Cocina.....	66
Tabla 32 Equipamiento Bar.....	67
Tabla 33 Equipamiento de Blancos	68
Tabla 34 Equipamiento de la Lavandería.....	69
Tabla 35 Instalaciones y Adecuaciones	69
Tabla 36 Equipos de Computación	69
Tabla 37 Otra Maquinaria y Equipo para la Hostería	70
Tabla 38 Otros Muebles y Enseres.....	70
Tabla 39 Inversión de Activos Fijos	95
Tabla 40 Depreciación de Activos Fijos	96
Tabla 41 Detalle de Activos Diferidos	96
Tabla 42 Amortización Activos Intangibles.....	96
Tabla 43 Capital de Trabajo.....	97
Tabla 44 Inversión Total.....	98
Tabla 45 Capital aportado por los socios y financiado	98
Tabla 46 Cálculo de Costos en Alimentos	100
Tabla 47 Cálculo de Costos en Bebidas	101
Tabla 48 Distribución de costo por habitación	102
Tabla 49 Costo promedio de habitación	102
Tabla 50 Costo de Venta y Precio de Venta promedio desayuno.....	102
Tabla 51 Precio de Venta al Público por tipo de habitación incluido desayuno	102
Tabla 52 Proyección Rol de Pagos.....	103
Tabla 53 Proyección Rol de Pagos.....	103
Tabla 54 Presupuesto Mensual otros Costos de Producción.....	103
Tabla 55 Proyección Rol de Pagos Mensual	104
Tabla 56 Requerimiento Mensual Suministros de Oficina.....	104
Tabla 57 Presupuesto de Publicidad Anual	104

Tabla 58 Cuadro de Amortización del Préstamo.....	105
Tabla 59 Estructura de Costos para la vida Útil del Proyecto	106
Tabla 60 Temporada alta y baja de turismo Nacional.....	106
Tabla 61 Capacidad Instalada Restaurante.....	107
Tabla 62 Análisis de Sensibilidad	108
Tabla 63 Cálculo de la Demanda Probable.....	108
Tabla 64 Variables para la proyección de ingresos en A&B	108
Tabla 65 Proyección de Ingresos en A&B.....	108
Tabla 66 Porcentaje de Ocupación por Temporada	109
Tabla 67 Porcentaje de ocupación promedio de acuerdo a la temporada ..	109
Tabla 68 Distribución de Cabañas y Porcentaje de Ocupación	110
Tabla 69 Demanda Promedio Anual	110
Tabla 70 Proyección de Ingresos Cabañas Sencillas	111
Tabla 71 Proyección de Ingresos Cabañas Triples.....	111
Tabla 72 Proyección de Ingresos Cabañas Familiares.....	111
Tabla 73 Proyección de Ingresos Totales.....	112
Tabla 74 Estado de Situación Inicial.....	113
Tabla 75 Estado de Pérdidas y Ganancias.....	112
Tabla 77 Flujo de Caja.....	114
Tabla 78 Indicadores Financieros.....	115
Tabla 79 Datos para cálculo de la tasa de descuento	115
Tabla 80 Cálculo del Van.....	117
Tabla 1 Período de Recuperación de la Inversión.....	116
Tabla 2 Costos Fijos.....	116
Tabla 83 Cálculo del Punto de Equilibrio	119

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución Poblacional.....	15
Figura 2 Distribución por Parroquias.....	16
Figura 3 Proyección INEC Período 2018-2020.....	16
Figura 4 Ubicación Recinto la Aurora	18
Figura 5 Motivación de Viaje a la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.....	22
Figura 6 Porcentaje de Demanda por provincia al 2012.....	23
Figura 7 Concentración de la demanda nacional.....	24
Figura 8 Movimiento de Llegadas de Extranjeros al Ecuador.....	26
Figura 9 Ingreso de Turistas Extranjeros a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas 2012.....	27
Figura 10 Motivo de Viaje de Turistas Extranjeros.....	27
Figura 11 Cuantas veces al mes estaría dispuesto a visitar la hostería	34
Figura 12 Nombres de Hosterías posicionadas en la mente de consumidores.....	37
Figura 13 ¿Al momento de hospedarse usted busca un establecimiento que le ofrezca?	38
Figura 14 ¿Qué tipo de alimentación prefiere consumir dentro de un establecimiento hotelero?	39
Figura 15 Logotipo	54
Figura 16 Microlocalización.....	55
Figura 17 Distribución de Espacios.....	60
Figura 18 Cabañas Sencillas o Matrimoniales.....	62
Figura 19 Cabañas Triples.....	62
Figura 20 Cabañas Familiares	63
Figura 21 Diseño del Restaurante	64
Figura 22 Diseño de la Barra	68
Figura 23 Organigrama Estructural Hostería Otongo - Mapalí.....	76
Figura 24 Organigrama Posicional Hostería Otongo- Mapalí.....	77
Figura 25 Consumo de agua pobladores.....	122

Figura 26 Servicios básicos en la provincia de Santo Domingo de los
Tsáchilas.....123

INTRODUCCIÓN

El turismo constituye una actividad económica de considerable importancia en el Ecuador, ya que juega un papel importante en la economía nacional, ubicándose en el cuarto lugar como generador de ingresos para el país. Esta actividad ofrece posibilidades de desarrollo socioeconómico, puesto que sus atractivos turísticos, sitios naturales, variedad de regiones e infraestructura en progreso, lo han convertido en un elemento clave para el mejoramiento de la economía de nuestro país.

Santo Domingo de los Tsáchilas es una de las provincias más jóvenes del país. Por ser un puerto de enlace entre las regiones Costa – Sierra es un sitio privilegiado, no sólo por la riqueza étnica, sino también por los paisajes inusitados que se encuentran dentro de esta bella provincia.

En busca de fortalecer la infraestructura hotelera y fomentar el turismo en la provincia se realiza el proyecto de creación de la Hostería OTONGO – MAPALÍ, un concepto llamativo que busca trasladar a todos sus visitantes a un ambiente acogedor lleno de nuevas experiencias.

Para el presente proyecto, se desarrolla un estudio del entorno de la provincia y del recinto la Aurora, lugar dónde se llevará a cabo la construcción de la hostería.

Se realiza un estudio de mercado a fin de determinar los actores que intervienen en este giro de negocio, además de definir el grupo objetivo al que se dirigirá este proyecto.

Además se ejecuta un estudio técnico para definir la infraestructura, capacidad máxima, distribución de espacios, equipamiento y procesos con los que contará la hostería. Un estudio Administrativo Legal, para determinar

la constitución de la compañía, permisos para su funcionamiento además se establece organigramas, políticas y funciones del personal.

También se detallaran las inversiones, costos gastos e ingresos y la evaluación financiera a fin de conocer la rentabilidad del proyecto.

Se concluye con un capítulo de Impactos Ambientales, ya que como es un proyecto ecológico se debe tomar en cuenta los aspectos ambientales a los que se afectarán con la ejecución de la obra.

Resumiendo este proyecto tiene la finalidad de determinar la viabilidad de construir una hostería con parque Acuaecológico en la provincia Tsáchila.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del Problema

El turismo ecológico es una de las actividades que está creciendo por la variedad de ecosistemas y costumbres que nos brinda nuestro país.

Santo Domingo de los Tsáchilas se encuentra en un lugar preferencial de enlace entre las regiones de la Costa y de la Sierra, a 700m sobre el nivel del mar, constituyéndose en el más importante puerto terrestre del Ecuador.

Según proyecciones del INEC para el 2020 la población total de la provincia se estima en 458.580 habitantes, con una tasa de crecimiento anual de 2,56%, que es la tasa de crecimiento a nivel nacional. En la zona urbana: 76% y en la zona rural: 24%.

Debido a este crecimiento poblacional, los recursos hídricos de la zona se han visto afectados con la presencia de contaminación, debido a actividades agrícolas, ganaderas, y la falta de servicios de alcantarillado sanitario en la zona.

La cobertura vegetal a lo largo de la provincia, ha sido alterada casi en su totalidad quedando especies representativas de la flora natural en parches de bosques nativos que se combinan con plantaciones agrícolas y de pastos para ganado.

Esta característica implica además que la fauna silvestre de la zona ha sido alterada también significativamente.

Producto de lo antes mencionado, se puede percibir el desinterés que existe de parte de la población y el gremio hotelero por preservar el ecosistema.

La poca actividad eco turística de la zona ha demostrado que no existen actualmente suficientes instalaciones hoteleras que logren la interactividad de turistas nacionales y extranjeros con la flora, fauna y cultura propia de la región.

Las actuales instalaciones hoteleras que existen en la zona, limitan su oferta de alojamiento a actividades comunes (piscinas simples, lugares de picnic básicos, etc.), desaprovechando el potencial turístico y cultural que brinda la ubicación geográfica y estratégica de la provincia.

1.2 Justificación del Proyecto

Existe una demanda creciente de turistas nacionales e internacionales que gustan de este tipo de hospedajes, y están interesados en conocer nuestro país y sus zonas agrícolas.

Este proyecto busca explotar la riqueza natural y cultural que existe en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, sin dañar o alterar su ecosistema y ahí crear un lugar donde el turista y la población de la provincia pueda generar nuevas experiencias.

La finca “**Los Manantiales**” está ubicada en el kilómetro 6 vía Quevedo, Recinto la Aurora, Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, cuenta en su totalidad con 11 hectáreas. Dentro de esta propiedad nace un ojo de agua que es un manantial, una fuente natural de agua que brota de la tierra o entre las rocas. Este ojo de agua es permanente, y crece en invierno, el agua es conducida hacia una piscina natural y un pequeño reservorio que fueron construidos con fines agrícolas y de distracción. Existe una tercera

piscina formada naturalmente esta nace del límite de propiedades donde existe otro ojo de agua más grande.

Actualmente la finca no es usada con fines comerciales, en ésta existe una pequeña casa de campo, un establo vacío, una covacha de paja de páramo y madera cercana a una de las piscinas, sembríos de árboles frutales y vegetación típica de la zona.

Es por esta razón que se propone desarrollar el proyecto para la creación de una hostería con parque acuaecológico en la finca los Manantiales, que brinde al turista la oportunidad de disfrutar de un habitat ecológico y enrolarse en diferentes actividades como son: culturales, de entretenimiento y ecoturísticas.

Esta propuesta beneficiará al desarrollo turístico y hotelero de la provincia, fomentará fuentes de trabajo y ayudará al progreso del recinto La Aurora y sus habitantes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar un proyecto de factibilidad para la creación de una hostería con parque acuaecológico en la finca los Manantiales, recinto La Aurora, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con el fin de ser una nueva opción de negocio que impulse al desarrollo de la misma.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico de Santo Domingo de los Tsáchilas, para conocer las características de la provincia dónde se desarrolla el presente proyecto.
- Hacer un estudio de mercado a fin de establecer la oferta, demanda y características del potencial cliente.
- Desarrollar un estudio Técnico, un estudio administrativo y legal para determinar la viabilidad de una hostería en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
- Efectuar un estudio económico y financiero a fin de conocer la factibilidad del proyecto.
- Establecer un estudio de Impactos Ambientales, con la finalidad de minimizar daños en el ecosistema dónde se desarrolla el proyecto.

1.4 Marco de Referencia

1.4.1 Marco Teórico

Un estudio realizado por la Travel Industry Association of América (TIA) en el (2013), asegura que existe un cambio llamativo que se observa actualmente en el mundo turístico. Por lo menos el 81% de los viajeros norteamericanos, buscan el contacto con la historia, el arte, la cultura, las costumbres y el ambiente rural de nuestros pueblos.

▪ Ecoturismo

En términos conceptuales el especialista Héctor Ceballos- Lascuráin (OMT 1992) define el "ecoturismo" como turismo ecológico, que consiste en visitar Áreas Naturales, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y culturales y propiciar un involucramiento activo y socioeconómicamente en beneficio de las poblaciones.

▪ Alojamiento

Durón C. (1989), dice que el negocio hotelero o derivado a este es una actividad profesional muy importante para el desarrollo turístico de un país. El autor también cita que por lo general cuando surge la idea de aperturar un hotel o negocio a fin a este, mucha gente tiene solo en cuenta el monto para iniciar el negocio ya que ha este se le considera un negocio que no requiere de muchos conocimientos; sin embargo esto es solamente durante las actividades de apertura, más tarde en el periodo de operación, se comprende la magnitud real de la problemática del negocio, y lo que en un inicio parecía sencillo se vuelve complejo.

- **Personal**

El congreso enfocado en el “Valor de la Gente” en Sudáfrica (2000), mencionó que: *“El capital humano debe ser radicalmente enfocado a dicha industria para lograr un desempeño exitoso y poder retener a los mejores”* Barlow y Maul (2003) menciona que la gente debe tener una personalidad hospitalaria y deben capacitarse en áreas que se detecten falencias, porque ellos son tan importantes como los clientes.

- **Calidad**

En la actualidad existen muchos programas de gestión de calidad muy conocidos, entre ellos está:

Control de Calidad de Thorner y Burnam(1981), recalca que la calidad para el consumidor va de acuerdo a sus preferencias personales.

- **Servicio**

El servicio es fundamental en la hotelería, por más que el producto sea bueno si se oferta un mal servicio, la apreciación del producto va a ser mala.

Zeithaml&Bitner (2000), señala que servicio al cliente es aquel que se proporciona para apoyar el desempeño de productos básicos en las empresas.

Brown (2000) afirma que el buen servicio paga, y paga bien y que el mal servicio cuesta y cuesta mucho, ya que se ha demostrado que las ganancias disminuyen como resultado de un mal servicio.

La filosofía del Hard Rock Café, una de las cadenas de restaurantes y hoteles más reconocidas a nivel mundial, es: *“Cuidado con cometer un error en el primer momento, pero si sucede, hay que corregirlo antes de que le llegue al cliente”*

Escuchar a los clientes para mejorar. Siempre es bueno escuchar y poner en práctica las sugerencias de los huéspedes.

Al Chicago Marriott Hotel, le tomó 15 años descubrir que, el 66% de todas las llamadas de sus huéspedes al servicio de ama de llaves eran pedidos de planchas y de tablas para planchar, entonces colocaron planchas y tablas en todas las habitaciones.

1.4.2 Marco Conceptual¹

- **All Inclusive.**-Forma de facturación hotelera que además del alojamiento se le incluye al cliente en el precio final, el consumo de otros servicios como alimentación.
- **Alojamiento.**- Toda instalación que regularmente (u ocasionalmente) ofrece plazas para que el turista pueda pasar la noche.
- **Amenities.**-Pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de los hoteles.

¹ LARRAÑAGA IZAGUIRRE LEIRE (2013)

- **Batería de Cocina.**-Es el conjunto de utensilios necesarios para cocinar, puede ser de diferentes materiales como el aluminio, el cobre, etc.
- **Bed&Breakfast.**- Tipo de facturación hotelera que incluye sólo el alojamiento y el desayuno.
- **Booking.**- Reservación.
- **Check in.**- Proceso para el registro de un huésped en un hotel.
- **Checkout.**- Proceso para la salida de un huésped, dónde se incluye dentro del proceso la cancelación de consumos en un hotel.
- **Day Use.**- Uso de la habitación de un hotel durante un período corto que no implica pernoctación, suele utilizarse para descansar por horas.
- **DUI Double for single use.**-Facturación de una habitación doblecuando es ocupada por una sola persona.
- **En Suite.**-Término que se aplica a las instalaciones que están dentro de la habitación, especialmente, al cuarto de baño.
- **F&B.**- Siglas de Food and Beverages, nombre en inglés del departamento de alimentos y bebidas de un establecimiento hotelero. Español las siglas es A&B.
- **Front Desk.**- Recepción de un hotel dónde se reciben y registran a los huéspedes.
- **FastFood.**- Tipo de restauración desarrollada en establecimientos con una oferta simple y donde el propio cliente lleva su pedido a la mesa, lográndose así una comida sencilla y rápida.
- **HACCP, Hazard Analysis and Critical Control Points.**-Siglas deAnálisis de Peligros y Puntos de Control Crítico. Es un sistema de autocontrol de la seguridad alimentaria basado en la prevención de los riesgos sanitarios
- **Hotelería.**-Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y/o comida a los huéspedes/clientes mediante compensación económica
- **Infraestructura Hotelera.**- Se compone de los establecimientos que servirán para alojar a los visitantes tenemos así; cadenas de hoteleras, hoteles familiares que brindarán todos los servicios y comodidades que el turista requiera.

- **King Size.**-Término utilizado en hotelería para definir las camas de ancho superior a 1,50 m.
- **Lavandería.**-Unidad de servicio de un hotel cuya misión es controlar, limpiar, planchar y cuidar de toda la ropa del establecimiento, además de atender el servicio de ropa de clientes.
- **Lobby.**- Vestíbulo de un hotel y de otros establecimientos como cines, teatros, restaurantes, etc., especialmente si es grande.
- **Manipulador de Alimentos.**-Toda persona que, por su actividad laboral, tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.
- **Mise en Place.**-Conjunto de operaciones previas a un servicio, encaminadas a poner a punto toda la maquinaria, mobiliario y utillaje necesarios para la correcta prestación de dicho servicio.
- **Menú.**-Es una especie de documento ofrecido en los restaurantes en el que se muestra a los clientes una secuencia (o lista de posibles opciones) posible de platos disponibles para un cliente. Hoy en día suele emplearse la palabra menú como sinónimo de plato combinado en algunos restaurantes de FastFood.
- **No - Show:** Son los huéspedes que previo a reservación no se presentaron en el hotel para su estancia.
- **OverBooking.**-Existe cuando se confirman o comprometen más plazas de las disponible.
- **Parques Temáticos.**- Basado en atracciones turísticas de temas concretos,se caracteriza por la participación en activa del visitante.
- **Pax.**- Abreviación empleada para pasajero, huésped o cliente.
- **Rack.**- Panel o casillero en el que están representadas todas las habitaciones del hotel y que sirve para controlar permanentemente el estado de las mismas (libre, ocupada, bloqueada, etc.). Con el uso eficiente de la informática, está cayendo en desuso.
- **Rack Rate.**-Precio que no tiene ningún descuento especial.

- **Suite.-** Conjunto de dos o más habitaciones con sus respectivos cuartos de baño, y al menos un salón común.
- **Solo Alojamiento.-**Tipo de facturación hotelera que solo incluye el servicio de hospedaje.
- **Tarjeta de Registro.-**En esta tarjeta se llena todos los datos del cliente, informa al cliente del precio y condiciones de su estancia en el establecimiento
- **Turista.-**Todo visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.
- **Twin.-**Habitación doble con dos camas.
- **Walk in.-**Cliente sin reserva.

1.4.3 Marco de Referencia Espacial

Este proyecto se desarrollará en el Recinto la Aurora, ubicado en el Km. 6 vía Santo Domingo – Quevedo, en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, a 3 horas de Quito, Capital del Ecuador. En esta zona la actividad principal y la más importante es la agricultura, existen en el sitio vertientes naturales de agua, la misma que es apta para el consumo humano y tiene propiedades minerales buenas para la piel y la salud, éstas aún no han sido explotadas turísticamente, además la zona todavía no es comercial, y se puede apreciar flora típica de la región.

Es un sitio tranquilo sin mucha circulación vehicular, donde la comunidad todavía conserva sus costumbres y cultura.

1.4.4 Marco Temporal

Este proyecto requiere de una investigación profunda además de visitas periódicas al lugar, así como una investigación de mercado para lo cual se requiere tomar datos históricos, estadísticas de población y turismo de menos 3 años atrás.

1.5 Aspectos Metodológicos

1.5.1 Tipo de Estudio

El presente proyecto se desarrollará bajo una investigación **Descriptiva**, ya que se analiza a los potenciales clientes mediante una investigación de mercado, en la cual se utilizará como herramienta los cuestionarios y estadísticas.

1.5.2 Método de Investigación

El método de investigación empleado en este proyecto es:

- **Deductivo.**- Ya que después de utilizar encuestas y observación directa, se arribará a conclusiones.

1.5.3 Fuentes y Técnicas de Recopilación de Información

✓ **Secundarias**

En este proyecto se utilizará como fuente secundaria, libros del área hotelera, marketing, finanzas, documentos de autores, reportajes, internet, entre otros.

✓ **Primarias**

Se realizará una investigación de gustos y preferencias en el mercado de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de cuestionarios los mismos que permitirán conocer los gustos y preferencias de los consumidores en establecimientos hoteleros y convertirlos en fortalezas para el presente proyecto.

1.6 Generalidades de la Provincia

1.6.1 Ubicación y Límites

La Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas figura como territorio montañoso se encuentra en la parte noroccidental de la cordillera de los Andes, en las estribaciones a 133 km, en la región del trópico-húmedo.

La provincia tiene como límites los siguientes:

Tabla 3 Límites de la Provincia

Norte	Pichincha
Noreste	Esmeraldas
Este	Pichincha (Cantón Quito y Mejía)
Oeste	Manabí
Sur	Los Ríos
Sureste	Cotopaxi

Elaborado Por: Marcela Terán

1.6.2 Orografía

La Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se encuentra en las estribaciones occidentales de la cordillera de los Andes, y presenta un relieve variado en características orográficas.

1.6.3 Hidrografía

En el Ecuador existen 31 sistemas hidrográficos, conformados por 79 cuencas. Santo Domingo cuenta con tres sub cuencas: Daule Peripa, Vinces y Esmeraldas.

La provincia Tsáchila tiene una gran riqueza hidrológica.

1.6.4 Clima

La provincia Santo Domingo de los Tsáchilas se encuentra en una zona climática lluviosa subtropical, a una altura de 655 msnm, posee una temperatura promedio de 22°C y un volumen de precipitación de 3000 a 4000mm anuales. Goza de un clima subtropical. La temperatura varía entre los 16 y 24°C.

1.6.5 Flora

Por encontrarse en una zona tropical y estar limitado por una rama de la cordillera de los andes, existe una alta biodiversidad.

La flora, es considerada como uno de los atractivos más importantes que tiene la provincia, ya que se puede observar especies propias de la zona.

Existe una gran diversidad, lo más visto son plantas y árboles procedentes, de diferentes regiones del Ecuador, entre las especies tenemos el roble, guayacán, laurel, la bugambilla y árboles legendarios como los ceibos de más de 700 años, plantas medicinales que utilizan los habitantes de la etnia Tsáchila.

1.6.6 Fauna

Por su cercanía a Quito se puede observar aves del subtrópico andino como colibríes. La provincia se caracteriza por la variedad de animales que se puede observar entre ellas tenemos: pájaros carpinteros, el tucán, guacamayos y garzas bueyeras que llegan con el verano, gallinazos, golondrinas, palomas, el águila harpía (la cual ya no existe a los alrededores de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas), el gavián, halcón reidor, la lechuza, loritos,. Entre los mamíferos tenemos la guatusa, armadillo y cuchucho. Culebras muy peligrosas como la mata caballo, corales y las X y también se observa sapos verdes y grillos.

1.6.7 Demografía

Santo Domingo de los Tsáchilas es una de las ciudades más prósperas y de mayor crecimiento poblacional en el país.

La provincia ha tenido un intenso proceso migratorio, los asentamientos desordenados han creado urbanizaciones improvisadas, por lo que se posiciona entre las 5 con mayor población en el país.

▪ Conformación Poblacional

El siguiente cuadro muestra un crecimiento notable en la población urbana de la provincia siendo así que actualmente representa un 83% población.

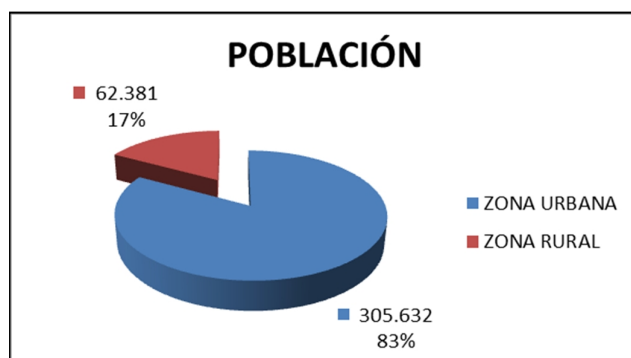
Tabla 4 Población por zonas según los censos de 1974, 1982,1990, 2001 y 2010

AÑOS	POBLACIÓN RURAL	POBLACIÓN URBANA	POBLACIÓN TOTAL
1.974	72.692	30.523	103.215
1.982	69.235	68.830	138.065
1.990	76.514	114.422	190.936
2.001	87.191	199.822	287.013
2.010	62.381	305.632	368.013

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC

Elaborado por: Marcela Terán

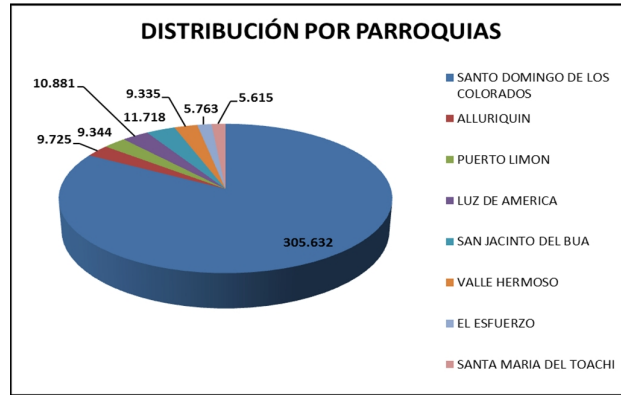
Figura 1 Distribución Poblacional



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2010)

Elaborado por: Marcela Terán

Figura 2 Distribución por Parroquias



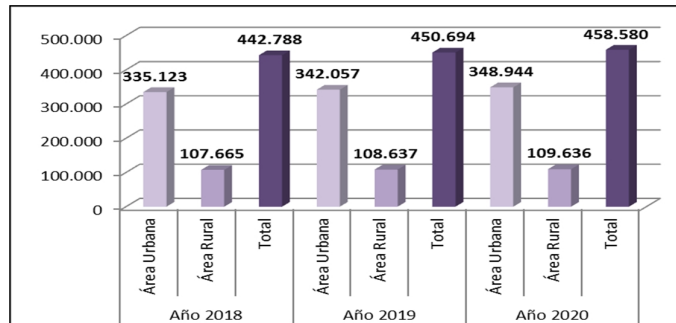
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2010)

Elaborado por: Marcela Terán

De acuerdo al resultado del último Censo Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC 2010, la población de Santo Domingo de los Tsáchilas fue de 368.013 habitantes.

Según proyecciones del INEC para el 2020, se estima una población total de 458.580 habitantes con una tasa anual de crecimiento del 2,56%.

Figura 3 Proyección INEC Período 2018-2020



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2008 - 2010)

Elaborado por: Marcela Terán

1.6.8 Cultura

Alberto Costales (1999) cita en su libro que los Tsáchilas son un grupo étnico que habitan al sur de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, viven en 8 comunas y su población es de 2550 habitantes, conocidos como los Colorados. Por su costumbre de pintarse el cabello de rojo con achiote, estos indígenas conservan las tradiciones y formas de vestir de sus ancestros, llevan pintura facial y corporal, el rasgo más importante de esta cultura es el conocimiento sobre el poder curativo de las plantas.

Sus viviendas son construcciones hechas de caña guadua y hojas de palma para cubrir los techos, alrededor de sus casas siembran plátano, yuca, maíz, achiote etc.

Su alimentación depende de productos agrícolas, la caza y pesca, un plato típico es el pan dado a base de plátano y pescado frito, el sancocho y el chontaduro fruta nativa de la zona. La bebida nativa de esta cultura es la malá que es un licor fermentado de maíz o yuca y es utilizado por la comunidad en fiestas y ritos.

1.6.9 Actividad Económica

Por su ubicación geográfica, tiene un comercio muy activo ya que se ha convertido en un puerto terrestre de intercambio entre sierra y costa. La actividad más importante es la ganadera, pues es aquí en donde se desarrolla el mayor mercado ganadero del país. Entre otras actividades esta la agricultura y el turismo.

La provincia está rodeada de un escenario impresionante de bosques tropicales, ríos, cascadas, y animales silvestres que son su principal atractivo. Es considerada por científicos ambientales como laboratorio para la investigación genética mundial.

La provincia tiene una fuerte actividad turística indirecta, esto se ve reflejado en que 0.27% de la PEA (Población económicamente activa) se dedica a la hotelería.

Entre sus atractivos están bosques protectores, ríos, cascadas y las comunas Tsáchilas.

1.6.10 Generalidades del Recinto la Aurora

- **Ubicación y Límites**

El recinto la aurora se encuentra ubicado en el cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, dentro de la zona rural, km 6 ½ vía Quevedo.

Está limitado: al norte con la parroquia el Porvenir; al sur con Puerto Naranjo; al oeste con Puerto Limón y Luz de América; y al este con Alluriquín.

Figura 4 Ubicación Recinto la Aurora



Fuente: Consejo provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas
Elaborado por: Consejo provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas

- **Clima**

El clima que predomina en la provincia es tropical lluvioso, el verano está caracterizado por temperaturas altas, las cuales transcurren en los meses de julio a diciembre; mientras en invierno la temperatura baja y transcurre en los meses de enero a mayo.

- **Flora y Fauna**

La flora en la zona es diversa, lo más atractivo son la variedad de plantas exóticas, tropicales, medicinales, frutales, ornamentales y plantas procedentes de diferentes lugares del país.

La fauna de la zona es importante admirarla, ya que aquí se puede observar aves del sub trópico andino como: colibríes, entre otras especies. Dada a que es una zona poblada dedicada a actividades agrícolas, han desaparecido una gran cantidad de especies como el armadillo, la guatusa y cuchucho.

- **Demografía**

Como muestra la figura N°2 Distribución poblacional de las parroquias, tomado del último censo poblacional realizado por el INEC (2010), nos indica una población total de la provincia para este año de 368.013 habitantes distribuidos 305.632 en la zona urbana y 62.381 en la zona rural.

- **Actividad Económica**

La principal actividad económica del Recinto La Aurora es la agricultura y ganadería siendo una zona en vía de desarrollo.

Sus habitantes se dedican a la siembra de productos para comercializarlos y a la cría de ganado vacuno y porcino en su mayoría.

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO

2.1 Objetivo

El objetivo básico de este estudio de mercado se centra en determinar cuál es la oferta y demanda en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas para la creación de una Hostería con parque Acuaecológico en la Provincia, y así conocer las preferencias de los potenciales clientes, para establecer estrategias que permitan captar este nicho de mercado.

2.2 Demanda

La demanda actual para el servicio que ofrecerá este proyecto, se establece en función a los resultados que genere el estudio de campo, complementado con la información estadística que se obtenga en entidades públicas vinculadas con el tema.

2.3 Análisis de la Demanda

Los usuarios del servicio son: Turistas nacionales, extranjeros que visitan la provincia y habitantes de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

Actualmente el turismo en nuestro país representa al 4,2% del producto interno bruto, que equivale a 680 mil millones de dólares al año

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas es privilegiada por encontrarse como punto de enlace entre la sierra y costa, goza de un clima privilegiado, bastos paisajes verdes, ríos, fauna, flora y una riqueza cultural que la convierten en un potencial turístico aun no explotado en su totalidad.

En la actualidad existen entidades hoteleras dentro de la provincia que ofrecen servicios básicos y simples de alimentación y hospedaje, pero pocas fomentan en conjunto actividades como: turismo de naturaleza, turismo cultural y actividades de recreación para los huéspedes.

2.3.1 Flujo de Turistas Nacionales

De acuerdo a un estudio piloto de turismo interno ejecutado en el 2012 por el ministerio de turismo, señala que el número de viajes realizados a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas de Octubre a Diciembre del mismo año fueron 47.353 (todas las motivaciones).

Si partimos de este dato y tomamos el año entero tenemos un aproximado de 189.412 visitas al año.

La motivación de viaje a la provincia fue:

Figura 5 Motivación de Viaje a la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas



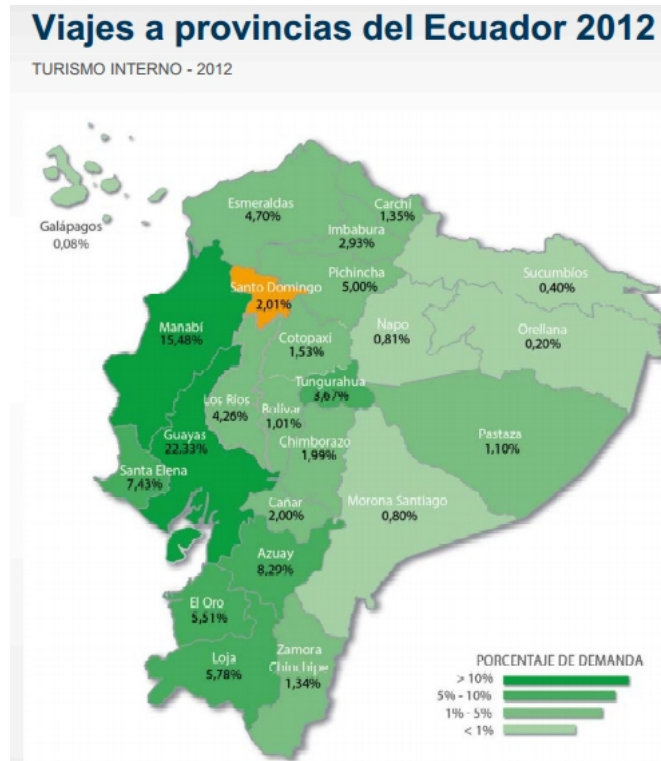
Fuente: Estudio piloto de turismo interno 2012 viajes octubre – diciembre 2012
Elaborado por: Ministerio de Turismo

En base a la Figura 5 se tendría un aproximado de 53.604 visitas por vacaciones, ocio y recreo al año 2012.

Del motivo de vacaciones, el 100% se inclina al turismo cultural.

A continuación se presenta un mapa realizado por este estudio piloto dónde nos indica la demanda por provincia al 2012.

Figura 6 Porcentaje de Demanda por provincia al 2012



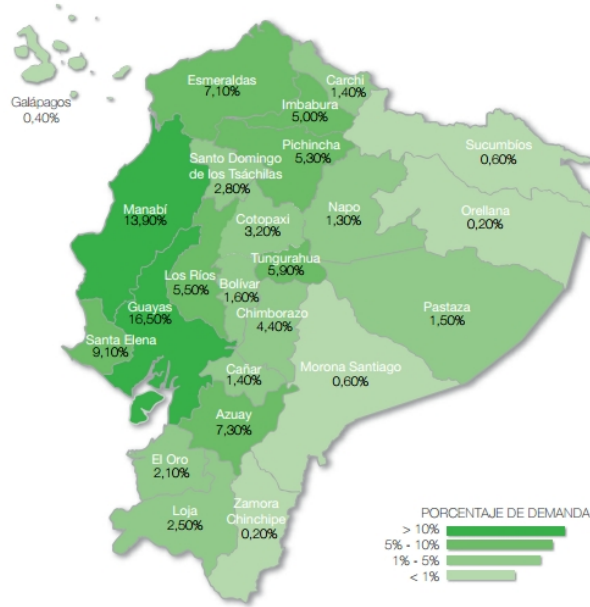
Fuente: Estudio piloto de turismo interno 2012 viajes octubre – diciembre 2012
Elaborado por: Ministerio de Turismo

La figura 6 muestra que la provincia tiene una demanda interna de turismo del 2,1% a nivel nacional.

El folleto de cifras esenciales de turismo interno y receptor realizado por el ministerio de turismo señala que el 2,8% es la demanda interna a la provincia como lo señala la siguiente figura.

Figura 7 Concentración de la demanda nacional

Concentración de la demanda nacional



Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales al Ecuador 2007 – 2010, (INEC)- Llegadas provisionales a Ecuador 2011, Dirección Nacional de Migración- Estudio de tendencias de turismo no residente en el Ecuador 2011, Ministerio de Turismo. Elaborado por: Ministerio de Turismo.

Para manejar un porcentaje conservador se sacó un promedio en base a los dos estudios, que es del 2,41%, el mismo que servirá para la proyección de la demanda de turistas nacionales.

Tabla 5 Proyección de Turistas Nacionales

AÑOS	2014	2013	2012	2011	2010
T. NACIONALES	56.219	54.896	53.604	(52.312)	51.051

Fuente: Estudio piloto de turismo interno 2012 viajes octubre – diciembre 2012
Elaborado por: Ministerio de Turismo

La edad promedio a la que se dirige este proyecto es a hombres y mujeres que se encuentran en el rango de 25 a 64 años.

El promedio de turistas nacionales que se encuentra en este rango de edad es el 43,7%.

2.3.2 Flujo de Turistas Extranjeros

Existe un incremento significativo de extranjeros que ingresan periódicamente al Ecuador, sea por turismo, negocios o migración, como lo demuestra: la *Tabla N°4* de Llegada de Extranjeros. Si nos damos cuenta desde el año 2009 – 2013 existe un mayor ingreso de turistas, por ende existe una tendencia de incremento en llegadas para los próximos años.

Durante este período el mes de julio es el que mayor ingreso de extranjeros tiene al Ecuador, razón por el cual es importante difundir los atractivos turísticos y hoteleros que tiene nuestro país.

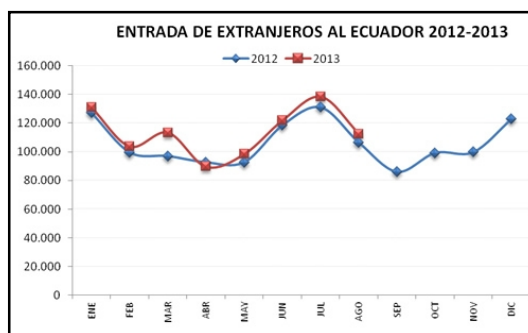
Tabla 6 Llegada de Extranjeros

MES	2009	2010	2011	2012	2013	VAR% 2013/2012
ENE	86.544	96.109	105.548	127.116	130.842	2,93
FEB	72.742	89.924	86.421	99.521	103.768	4,27
MAR	72.226	82.452	87.495	96.948	113.361	16,93
ABR	72.910	70.540	87.507	92.627	89.669	-3,19
MAY	70.277	77.618	82.870	92.644	98.420	6,23
JUN	89.889	91.602	99.949	118.292	121.742	2,92
JUL	102.571	110.545	117.966	130.779	138.140	5,63
AGO	87.221	95.219	98.962	106.375	112.576	5,83
SUB-TOTAL	654.380	714.009	766.718	864.302	908.518	5,12
SEP	68.124	71.776	80.090	85.990	97.372	5,85%
OCT	77.960	83.701	88.357	99.145		
NOV	76.965	81.253	92.573	99.674		
DIC	91.070	96.359	113.299	122.790		
TOTAL	968.499	1.047.098	1.141.037	1.271.901	1.005.890	

Fuente: Dirección Nacional de Migración

Elaborado Por: Dirección de Investigación – Ministerio de Turismo

Figura 8 Movimiento de Llegadas de Extranjeros al Ecuador



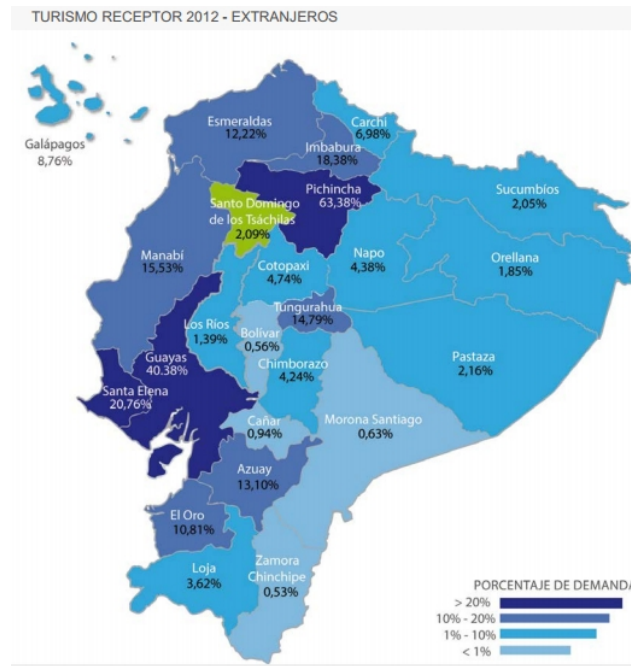
**Fuente: Anuarios de Migración Internacional – INEC (2009 - 2013)
Elaborado por: Ministerio de Turismo**

Los meses más altos de demanda extranjera son: enero, junio, julio, agosto y diciembre.

Según la Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica Andes, hasta el 30 de septiembre del año 2013, Ecuador ya superó su meta anual de un millón de turistas extranjeros, lo que significa que en comparación a los nueve primeros meses del año 2013 ya reportó una tasa de crecimiento de 5,85%.

El estudio integral de turismo internacional del Ecuador 2012, realizado por el Ministerio de Turismo señala, que en este año ingresaron a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas 26.626 extranjeros los cuales representa al 2,09% del flujo de turistas a nivel nacional, como lo muestra la siguiente figura.

Figura 9 Ingreso de Turistas Extranjeros a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas 2012



Fuente: Estudio integral de turismo internacional del Ecuador (2012)
Elaborado por: Ministerio de Turismo

Dentro de las encuestas realizadas, el motivo de viaje de extranjeros a la provincia fue de un 35,5% por vacaciones, recreo y ocio. El 51,20% de turistas viaja por realizar turismo cultural.

Figura 10 Motivo de Viaje de Turistas Extranjeros



Fuente: Estudio integral de turismo internacional del Ecuador (2012)
Elaborado por: Ministerio de Turismo

De acuerdo a la base de datos de salidas y entradas internacionales 2013, el 87% de los extranjeros que viajan al Ecuador se encuentra en el rango de 25 a 64 años de edad.

2.3.3 Población Santo Domingo de los Tsáchilas

El último Censo de Población y vivienda realizado en el 2010, señala que en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, a la fecha existen 368.013 habitantes distribuidos de la siguiente manera: 305.632 habitantes en la zona urbana que equivalen al 83% de la población, 62.381 habitantes en la zona rural y periférica que equivale al 17% de la población, como lo demuestra la Figura N.1 de la Distribución poblacional.

Markop Ecuador (2013), señala una tasa de crecimiento poblacional a nivel de la provincia del 2,001%, el mismo con el que se proyecta a la población de Santa Domingo para próximos años.

Tabla 7 Proyección de la población de Santo Domingo de los Tsáchilas para el año 2014

AÑOS	2014	2013	2012	2011	2010
POBLACIÓN	398.361	390.546	382.886	375.376	368.013

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2010
 Índice estadístico MARKOP Ecuador 2012
 Elaborado por: Marcela Terán S.

A nivel de provincia el 41,8% de la población se encuentra entre los 25 – 64 años.

Como un dato de conocimiento general el índice estadístico MARKOP Ecuador 2013, menciona que el 13,8% de la población de la provincia pertenece al grupo AB y C según los niveles socioeconómicos. Rango al cual se dirigirá este proyecto, medio alto y medio.

2.4 Factores que afectan a la Demanda

2.4.1 Análisis del Macro ambiente

A continuación se explican las principales variables del macro ambiente que pueden afectar al negocio:

❖ Aspectos Económicos

La población económicamente activa tiende a aumentar debido a que cada vez existen más personas que entran al medio laboral y están en crecimiento o dentro de la rotación normal de personal, siendo beneficioso para el mercado de consumo hotelero.

Se tiene que recalcar que cualquier factor económico puede incidir en el poder de compra de los consumidores.

Los principales indicadores económicos son:

- PIB
- Inflación
- Salarios

PIB.- De acuerdo a la información proporcionada por el Banco Central del Ecuador, el Producto Interno Bruto (PIB) ha sufrido las siguientes variaciones en estos años como muestra la siguiente tabla.

Tabla 8 Producto Interno Bruto años 1990 - 2013

FECHA	VALOR
Enero-01-2013	3.98 %
Enero-01-2012	5.10 %
Enero-01-2011	7.80 %
Enero-01-2010	3.50 %
Enero-01-2009	0.60 %
Enero-01-2008	6.40 %
Enero-01-2007	2.20 %
Enero-01-2006	4.40 %
Enero-01-2005	5.30 %
Enero-01-2004	8.20 %
Enero-01-2003	2.70 %
Enero-01-2002	4.10 %
Enero-01-2001	4.00 %
Enero-01-2000	4.15 %
Enero-01-1999	-5.33 %
Enero-01-1998	1.73 %
Enero-01-1997	3.27 %
Enero-01-1996	2.77 %
Enero-01-1995	1.06 %
Enero-01-1994	4.70 %
Enero-01-1993	2.00 %
Enero-01-1992	3.60 %
Enero-01-1991	5.00 %
Enero-01-1990	3.00 %

Fuente: Banco Central del Ecuador Período 1990-2013
Elaborado por: Marcela Terán S.

El PIB a Enero de 2013 fue de 3.98% a comparación de enero de 2012 bajo en un 1.12%. Para finalizar el 2013 el PIB incremento a un 4.5%.

Este indicador es muy importante, ya que del mismo depende el bienestar y crecimiento de las industrias en el Ecuador entre ellas el gremio hotelero y turístico.

Inflación.-El Banco Central del Ecuador registra a marzo de 2014 una inflación anual de 3,11 %.

La inflación en alimentos y bebidas para este año está en el 4,35%.

La canasta básica familiar se ubicó en 638,06 dólares, mientras el ingreso mensual para familias con 1,6 miembros fue de 593,60 dólares.

Salarios.- Los salarios básicos unificados varían cada año, para el 2014 el salario básico unificado está en 340 usd, es decir un aumento de USD. 22.

Estos incrementos salariales obligan a las empresas a ajustar y proyectar su presupuesto para todos los años.

❖ Aspectos Demográficos

Para todo negocio es bueno el incremento demográfico ya que aumenta la población y por consiguiente su demanda de productos y servicios.

❖ Aspectos Socio Culturales

Actualmente la población ecuatoriana se encuentra en un proceso alto de urbanización, lo cual influye sobre los hábitos y estructura de consumo, situación que se debe de tener en cuenta para la comercialización de nuevos servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores.

Dentro del ámbito general de la cultura ecuatoriana se puede destacar varias características, como gente que prefiere productos o marcas extranjeras, población que tiene una cultura religiosa fuerte, etc., al final las personas siempre buscan superar su estatus social.

Los establecimientos hoteleros deben ir mejorando de acuerdo las nuevas tendencias socioculturales.

❖ Aspectos Político Legales

Debido a muchos cambios en términos políticos ha existido mucha incertidumbre e inestabilidad para el sector industrial, afectando al crecimiento económico del país.

En el Ecuador bajo el aspecto legal el proceso para agilizar el permisos de funcionamiento es un tema burocrático y poco transparente, es necesario invertir mucho tiempo y recursos para la autorización de los mismos, lo que

dificulta en cierta manera formar una compañía enfocada al servicio de hospedaje, alimentos y recreación de forma ágil y rápida, con el fin de cumplir con todas los requerimientos y normas establecidas.

❖ Aspectos Naturales

Este es un factor importante para el desarrollo del negocio, puesto que el momento de una catástrofe natural que involucre al país o a sus proveedores, detienen el desarrollo, el manejo mesurado de precios y distribución de la calidad de los productos.

En relación al clima es muy propicio para los diversos tipos de cultivo y obtener productos todos los meses del año con una variedad importante para comercializarlos.

❖ Aspectos Tecnológicos

La tecnología es un instrumento primordial para todo negocio con el cual se debería contar para brindar un excelente servicio, en el ámbito de salud siempre van innovando y adquiriendo nuevos instrumentos para la utilización y control de tiempo.

Dentro de este proyecto es muy importante que se implemente en el área administrativa el uso de un software adecuado para el control de facturación, manejo de bodegas, control de pedidos y comandas, control de huéspedes, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, manejo de nómina de trabajadores, etc.; lo cual genera un respaldo importante de datos para construir una base administrativa sólida y de control.

Para el área de cocina del negocio se mantiene equipos de última tecnología como cocinas industriales y hornos eléctricos, así como cortadoras eléctricas y sistema de refrigeración y congeladores. Se tiene que

tomar en cuenta que este tipo de tecnología va implementando líneas anualmente, por lo que da tiempo suficiente para poder amortizar la maquinaria y luego de un plazo renovarla.

También se tiene que invertir equipos de audio y video para habitaciones e instalaciones, pensando siempre en el bienestar y comodidad del huésped.

2.5 Segmentación de Mercado

Para la determinación del universo, se tomó en cuenta al mercado que se dirige este proyecto que es: la población de Santo Domingo de los Tsáchilas, turistas nacionales y extranjeros que visitan la provincia.

Tabla 9 Densidad poblacional del proyecto proyectada al 2014²

	2014	2013	2012	2011	2010
T. NACIONALES	56.219	54.896	53.604	(52.312)	51.051
T. EXTRANJEROS	9.574	9.378	9.186	(8.994)	8.806
POBLACIÓN	398.361	390.546	382.886	375.376	368.013
TOTAL	464.154	454.820	445.676	436.682	427.870

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2010
Elaborado por: Marcela Terán S.

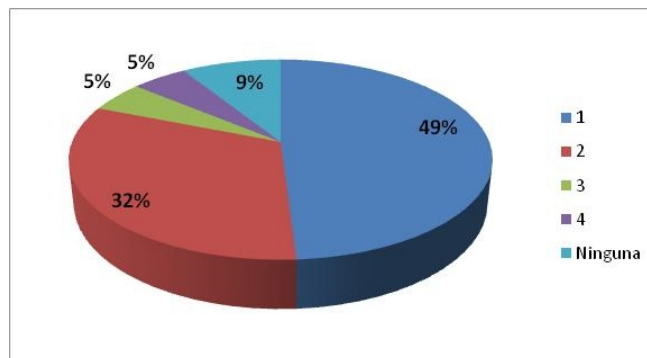
La densidad poblacional unificada al 2014 para este proyecto es de 464.154, el rango de edad al que se dirige el mismo es de 25 a 64 años de edad. De acuerdo al estudio realizado el promedio de la población que se encuentra en este rango es el 43%.

De acuerdo a las encuestas realizadas el 55% de la población prefiere visitar hosterías con balnearios en la provincia.

² Turistas Nacionales / Fuente: Estudio Piloto de turismo Interno 2012 viajes octubre – diciembre
Turistas Extranjeros / Fuente: Estudio integral de turismo internacional del Ecuador 2012
Población/ Fuente: Índice estadístico MARKOP Ecuador 2012.

Al 49% de la población le gustaría visitar la hostería por lo menos una vez al mes.

Figura 11 Cuantas veces al mes estaría dispuesto a visitar la hostería



Fuente: Encuestas realizadas en el 2013
Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 10 Determinación del Universo del Proyecto

DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO			
GEOGRÁFICA			
Ubicación	STO DOMINGO	%	
Densidad (poblacional actual)			464.154
DEMOGRÁFICAS			
Edad (dehasta.....)	25 A 64 AÑOS	43%	199.586
PSICOGRÁFICAS			
Clase Social	media y media alta		
Generación	hombres y mujeres		
Preferencias:			
	Deportes Extremos	4%	7.983
	Actividades culturales	10%	19.959
	Servicio de Balnearios	21%	41.913
	Lugar Ecológico	10%	19.959
	Todas las anteriores	55%	109.772
CONDUCTUAL			
	Frecuentan de Veces por mes	49%	53.788

Elaborado por: Marcela Terán S.

Según la segmentación de mercado realizada determina que el mercado meta de este proyecto es de 53.788 personas.

2.6 Población y Muestra

La investigación de mercado preliminar, permitió determinar al segmento de mercado que se dirigirá este proyecto: población de Santo Domingo de los Tsáchilas, turistas nacionales y extranjeros.

2.6.1 Tamaño de la Muestra

La muestra fue calculada en función al universo total, es decir la suma de los dos segmentos de mercado al que se dirigirá este proyecto.

Para el cálculo se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Z= 1.96

P= 0.50

Q = 0.50

N = 53.788

e= 0.05 (5%) error

n=	$3,84 * 0,50 * 0,50 * 53.788$	
	$0,0025(53.788 - 1) + 3,84 * 0,50 * 0,50$	
n=	51.636,48	
	$0,0025(53.787) + 0,96$	
n=	51.636,48	
	$134,47 + 0.96$	
n=	51.636,48	
	135,43	
n=	381	encuestas

Esta muestra debe aplicarse de manera aleatoria.

Población de Santo Domingo de los Tsáchilas 86%: 327 encuestas.

Turistas Nacionales 12%: 48 encuestas.

Turistas Extranjeros 2%: 8 encuestas.

2.7 Encuestas

Para realizar la investigación de campo, como instrumento se utilizó un cuestionario, el mismo que está conformado por 10 preguntas, que tienen como objetivo recopilar información necesaria para determinar la viabilidad del proyecto.

El formato de cuestionario en su gran mayoría tiene preguntas "cerradas", con cierta libertad de opinión puntual, pero que no sale de los parámetros establecidos, para que los datos sean fáciles de interpretar.

La encuesta fue aplicada durante el mes de Noviembre de 2013 a la población de Santo Domingo de los Tsáchilas y a turistas nacionales y extranjeros que estaban de visita en la misma, los datos se tomaron en el centro comercial Mall de los Andes y en las calles de la provincia, otro porcentaje en la ciudad de Quito debido a su aproximación a Santo Domingo.

El cuestionario realizado lo podemos observar en el Anexo N° 1.

2.7.1 Resultados de las Encuestas

De 381 pobladores encuestados 199 fueron hombres y 182 mujeres, los mismos que en su gran mayoría bordean edades superiores a los 31 años.

Cuando salen por distracción o viaje, 81 encuestados lo hacen en grupos de 1 a 2 personas, 130 encuestados lo hacen en grupos de 3 a 4 personas y 170 encuestados lo hacen en grupos de 5 a más personas.

De los cuales:

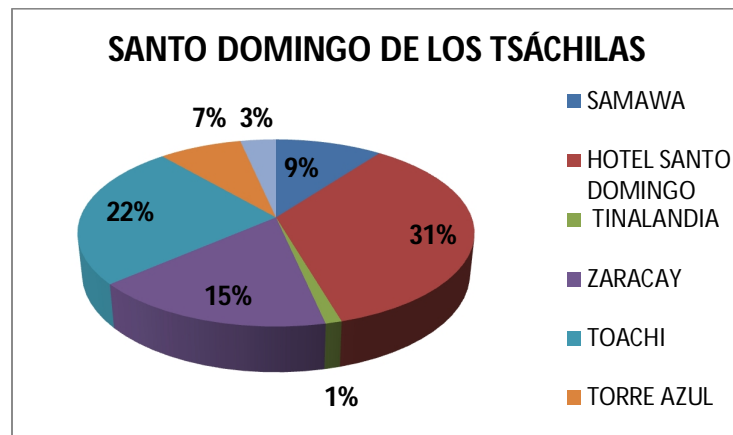
- El 49% utiliza una vez al mes servicios hoteleros
- El 32% 2 veces al mes
- El 5% 3 veces al mes
- El 5% más de 4 veces al mes
- El 9% ninguna vez.

El 39% de los encuestados, cuando viajan prefieren hospedarse en hosterías debido al entorno natural que ofrecen las mismas y a que éstas se encuentran apartadas de la ciudad.

El 53%, estarían dispuestos a gastar entre USD. 100 y 200 en un fin de semana con su familia.

Entre las hosterías más posicionadas en la mente de los consumidores están:

Figura 12 Nombres de Hosterías posicionadas en la mente de consumidores



Elaborado por: Marcela Terán S.

Al momento de hospedarse el huésped busca un lugar confortable para pernoctar complementado con un servicio de calidad, que ofrezca varios servicios de recreación y distracción para toda la familia como lo muestra el siguiente cuadro:

Figura 13 ¿Al momento de hospedarse usted busca un establecimiento que le ofrezca?

Deportes extremos	4%
Actividades Culturales	10%
Servicios de Balnearios	21%
Lugar Ecológico	10%
Todas las anteriores	55%

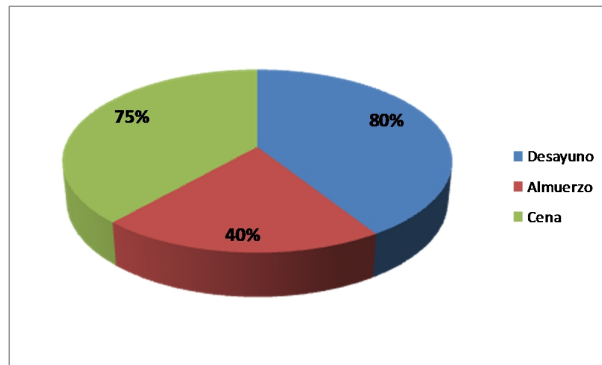
Elaborado por: Marcela Terán S.

El 55% de la muestra busca un lugar que integre varias actividades de recreación y diversión para toda la familia.

De los cuales el 49 % estarían dispuestos a visitar por lo menos una vez al mes, una hostería con parque acuacológico en la provincia de santo domingo de los Tsáchilas.

En cuanto al tipo de alimentación que prefieren consumir dentro de un establecimiento hotelero cuándo se hospedan, es el desayuno y la cena como se refleja en el siguiente gráfico.

Figura 14 ¿Qué tipo de alimentación prefiere consumir dentro de un establecimiento hotelero?



Elaborado por: Marcela Terán S.

2.8 Demanda Histórica

El promedio de crecimiento del mercado meta es del 2,17% porcentaje con el cual se proyecta la demanda a años anteriores.

Tabla 12 Demanda Histórica

PROYECCIONES TURISMO	
AÑOS	POBLACIÓN
2011	434.588
2012	444.228
2013	454.082
2014	464.154

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 13 Segmentación Demanda Histórica

		HISTÓRICO				
GEOGRÁFICAS		%	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Ubicación	STO. DOMINGO					
Densidad Poblacional			434.588	444.228	454.082	464.154
DEMOGRÁFICAS						
Edad	25 A 64 AÑOS	43%	186.873	191.018	195.255	199.586
PSICOGRÁFICAS						
Clase Social	media y media alta					
Generación	mujeres , hombres					
Preferencias:						
	Deportes Extremos	4%	7.475	7.641	7.810	7.983
	Actividades culturales	10%	18.687	19.102	19.526	19.959
	Servicio de Balnearios	21%	39.243	40.114	41.004	41.913
	Lugar Ecológico	10%	18.687	19.102	19.526	19.959
	Todas las anteriores	55%	102.780	105.060	107.390	109.772
HÁBITOS DE CONSUMO						
Conductual	clientes frecuentan..... vez por	49%				
	DEMANDA ANUAL HISTÓRICA		50.362	51.479	52.621	53.788
			2011	2012	2013	2014

Elaborado por: Marcela Terán S.

2.9 Proyección de la Demanda

Para la proyección de la demanda es necesario la utilización del método de mínimos cuadrados, así se tiene un aproximado del crecimiento de la población para los próximos años del proyecto.

Y= Población Histórica

X= Número de Años

N= Universo del proyecto

Tabla 14 Demanda Histórica y Estimación de Parámetros

N	X	Y	XY	X ²
2011	1	50.362	50.362	1
2012	2	51.479	102.959	4
2013	3	52.621	157.864	9
2014	4	53.788	215.154	16
SUMA	10	208.251	526.339	30

Elaborado por: Marcela Terán S.

Fórmulas:

$Y = mx + b$	
$b = \frac{\Sigma y \Sigma x^2 - \Sigma x \Sigma xy}{N \Sigma x^2 - \Sigma x \Sigma x}$	
$m = \frac{N \Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{N \Sigma x^2 - \Sigma x \Sigma x}$	

Tabla 15 Demanda Futura Proyectada

	Demanda	Pronóstico años (x)	AÑOS
Y =	54.917	5	2015
Y =	56.059	6	2016
Y =	57.201	7	2017
Y =	58.343	8	2018
Y =	59.485	9	2019

Elaborado por: Marcela Terán S.

b =	49.207
m =	1.142

2.10 La Oferta

2.10.1 Análisis de la Oferta

De acuerdo al catastro de establecimientos hoteleros realizado por el Ministerio de Turismo, actualmente en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas existen 98 empresas que ofertan alojamiento, entre ellos están: moteles, pensiones, residencias, hostales, hosterías y hoteles.

El mercado conoce y ha utilizado las instalaciones de varios hoteles y hosterías de la provincia, entre los más nombrados están: Gran Hotel Santo Domingo, Hostería Samagua, Hostería Tinalandia, Hotel Zaracay, Hotel Toachi, Hostería Kashama, Hotel Torre Azul.

En su mayoría la infraestructura hotelera de la zona oferta servicios tradicionales y básicos como: hospedaje, alimentación, balnearios, salas de convenciones y eventos, etc.

La competencia directa está representada por establecimientos que pueden ingresar al sector y convertirse en competidores potenciales, los mismos entran al mercado con un producto o servicio similar, o igual al propuesto en este proyecto.

El análisis de la competencia sirvió para conocer las estrategias de los competidores acerca precios, publicidad, producto etc. Esta información es necesaria para proyectarnos, anticiparnos a mejorar los productos y servicios que OTONGO – MAPALÍ ofertará al público.

✓ **Competencia Directa**

Como competencia directa se consideró a todas las hosterías de primera categoría que ofertan servicios similares a los de este proyecto.

Hostería Kashama

Es una hostería temática ubicada vía Esmeraldas km 26 entrada a Valle Hermoso, cuenta con 80 plazas, entre suites y bungalows.

Kashama tiene servicio de SPA, restaurante, sala de convenciones, piscina con cascada, actividades de recreación como: caminatas, deportes extremos en el río blanco y visitas a comunidades Tsáchilas.

Hostería Samawa

Está ubicada en la vía Santo Domingo – Quito km 6 ½ a pocos minutos de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Esta cuenta con 54 plazas, entre los servicios que ofrece esta: hospedaje, restaurante, bar, salón de eventos, SPA, piscinas, sala de internet, actividades de recreación como: cabalgatas, canchas, juegos de salón, canchas deportivas, gimnasio y un mini zoológico.

Sus habitaciones son: simples, dobles y temáticas (habitación árabe y picapiedra), los precios van desde los 30 usd por la habitación sencilla.

Cuenta con un restaurante que oferta únicamente comida ecuatoriana.

Hostería Kasama Lodge

Se encuentra ubicada vía Pass Quito – Quevedo km3, la misma cuenta con cabañas tipo ecológicas, servicio de restaurante, camping, piscina y city tours.

✓ Competencia Indirecta

Están integrados por aquellos negocios que pueden llegar a desempeñar, en mayor o menor medida, funciones parecidas a las que se pretende llevar a cabo con este proyecto. Estos tienden a satisfacer la misma necesidad que intentamos complacer con la creación de **OTONGO – MAPALÍ**.

Así es que podemos considerar a hoteles, y otros establecimientos que ofertan hospedaje, pero manejan un concepto diferente a este proyecto, como son: hoteles, hosterías, hostales y pensiones.

Entre las hosterías mas nombradas están:

Hostería los Colorados

Ubicada Vía a Quito Km 12, categorizada de primera cuenta con los servicios de alojamiento, restaurante (self service), piscinas, parque acuático, cancha deportiva, sauna, turco, pista de baile.

Hostería Valle hermoso

Ubicada km 25 vías a Esmeraldas, catalogada de Primera cuenta con los servicios de: hospedaje, restaurante – bar, piscinas, salones, canchas, juegos de mesa, sauna, turco, camping.

Esta hostería cuenta con 16 habitaciones entre simples, dobles, triples y cuádruples, sus tarifas van desde los 15 usd por Hab. Sencilla hasta 54 usd por Hab. Cuádruple. La capacidad máxima de la hostería es de 52 pax.

Hostería Reserva Natural Tinalandia

Está ubicada en el km 85 vía Aloag - Santo Domingo, se encuentra en la reserva natural Tinalandia.

La hostería tiene una capacidad máxima de 20 plazas distribuidas en habitaciones sencillas, dobles y triples, los precios van des 86.24 usd por una Hab. Sencilla hasta 135.52 usd por una Hab. Triple, cuenta con un restaurante y actividades recreativas como caminatas para observar aves y mariposas, rafting, piscina.

Hostería Mi Cuchito

Ubicada en la vía a Chone Km 2, dispone de habitaciones sencillas, matrimoniales, dobles, triples y familiares, cuenta con una capacidad para albergar a 120 personas.

Cuenta con servicio de TV cable, internet, figo bar, aire acondicionado, sala de juegos, piscinas, toboganes, restaurante, salones de eventos, sauna, turco, salsoteca, SPA y canchas.

Hostería Tumaly

Ubicada en el Recinto la primavera vía a Quevedo km 33, cuenta con 18 hab. y 36 plazas, cuenta con servicio de restaurante y piscina.

2.11 Proyección del Porcentaje de Ocupación Promedio

Tabla 17 Oferta en la Provincia

PROVINCIA	CANTÓN	IVIDAD TURIST	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	HAB.	PLAZA	% Ocupación Mensual
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Kashama	Primera	20	54	50%
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Samawa	Primera		80	55%
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Los Colorados	Primera	8	35	52%
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Valle Hermoso	Primera	16	52	40%
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Reserva Natural Hotel Tinaland	Primera		20	48%
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Mi Cuchito	Segunda		120	60%
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Kasama Lodge	Segunda	6	12	64%
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Hostería	Tumaly	Segunda	18	36	42%

Fuente: Catastro de Establecimientos Turísticos Santo Domingo de los Tsáchilas, Ministerio de Turismo

Elaborado Por: Marcela Terán S.

Tabla 18 Oferta Anual y Porcentaje de Ocupación Promedio

OFERTA DIARIA PROMEDIO	409	Plazas
OFERTA ANUAL PROMEDIO	147240	Plazas
% OCUPACIÓN PROMEDIO	54%	Mensual

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaborado Por: Marcela Terán S.

2.12 Datos Históricos de la Oferta

Se realizó el análisis de la oferta en lo cual se llena las siguientes matrices con datos conservadores históricos y actuales de la competencia directa.

✓ Hostería Kashama

Tabla 19 Datos Históricos Hostería Kashama

OFERTA	KASHAMA 2011	OFERTA	KASHAMA 2012	OFERTA	KASHAMA 2013	OFERTA	KASHAMA 2014
15	MESAS	15	MESAS	15	MESAS	15	MESAS
60	SILLAS	60	SILLAS	60	SILLAS	60	SILLAS
50%	% OCUPACION CLAVE	51%	% OCUPACION CLAVE	51%	% OCUPACION CLAVE	52%	% OCUPACION CLAVE
7,5	MESAS	7,65	MESAS	7,65	MESAS	7,8	MESAS
1,88	ROTACION MESAS	1,91	ROTACION MESAS	1,91	ROTACION MESAS	1,95	ROTACION MESAS

Elaborado Por: Marcela Terán S.

✓ Hostería Samawa

Tabla 20 Datos Históricos Hostería Samawa

OFERTA	SAMAWA 2011	OFERTA	SAMAWA 2012	OFERTA	SAMAWA 2013	OFERTA	SAMAWA 2014
20	MESAS	20	MESAS	20	MESAS	20	MESAS
80	SILLAS	80	SILLAS	80	SILLAS	80	SILLAS
45%	% OCUPACION CLAVE	46%	% OCUPACION CLAVE	46%	% OCUPACION CLAVE	47%	% OCUPACION CLAVE
9	MESAS	9,2	MESAS	9,2	MESAS	9,4	MESAS
2,25	ROTACION MESAS	2,3	ROTACION MESAS	2,3	ROTACION MESAS	2,35	ROTACION MESAS

Elaborado Por: Marcela Terán S.

✓ Hostería Kasama Lodge

Tabla 21 Datos Históricos Hostería Samawa Lodge

OFERTA	KASAMA LODGE 2011	OFERTA	KASAMA LODGE 2012	OFERTA	KASAMA LODGE 2013	OFERTA	KASAMA LODGE 2014
20	MESAS	20	MESAS	20	MESAS	20	MESAS
80	SILLAS	80	SILLAS	80	SILLAS	80	SILLAS
48%	% OCUPACION CLAVE	49%	% OCUPACION CLAVE	49%	% OCUPACION CLAVE	50%	% OCUPACION CLAVE
9,6	MESAS	9,8	MESAS	9,8	MESAS	10	MESAS
2,40	ROTACION MESAS	2,45	ROTACION MESAS	2,45	ROTACION MESAS	2,50	ROTACION MESAS

Elaborado Por: Marcela Terán S.

2.13 Oferta Histórica

En la siguiente tabla aparecen datos históricos y actuales de la oferta en base al estudio realizado, se colocó el porcentaje de ocupación promedio de cada una de las hosterías consideradas como competencia directa.

Se maneja un porcentaje conservador entre año y año pero que se encuentre en un rango promedio.

Tabla 22 Proyección de la Oferta Histórica

AÑO	NEGOCIO	CAP. MAX.SILLAS	ROTACION MESAS	DIARIA EN PAX	ANUAL PAX
2.011	KASHAMA	60	1,88	113	40.500
	SAMAWA	80	2,25	180	64.800
	KASAMA LODGE	80	2,40	192	69.120
CAPACIDAD TOTAL					174.420
AÑO	NEGOCIO	CAP. MAX.	ROTACION	DIARIA	ANUAL
2.012	KASHAMA	60	1,91	115	41.310
	SAMAWA	80	2,30	184	66.240
	KASAMA LODGE	80	2,45	196	70.560
CAPACIDAD TOTAL					178.110
AÑO	NEGOCIO	CAP. MAX.	ROTACION	DIARIA	ANUAL
2.013	KASHAMA	60	1,91	115	41.310
	SAMAWA	80	2,30	184	66.240
	KASAMA LODGE	80	2,45	196	70.560
CAPACIDAD TOTAL					178.110
AÑO	NEGOCIO	CAP. MAX.	ROTACION	DIARIA	ANUAL
2.014	KASHAMA	60	1,95	117	42.120
	SAMAWA	80	2,35	188	67.680
	KASAMA LODGE	80	2,50	200	72.000
CAPACIDAD TOTAL					181.800

Elaborado Por: Marcela Terán S.

2.14 Oferta Futura

Para la proyección de la oferta futura se aplica también el método de mínimos cuadrados, así se tiene un aproximado del crecimiento de la oferta los próximos años.

Y= Población Histórica

X= Número de Años

N= Universo del proyecto

Tabla 23 Oferta Histórica y Estimación de Parámetros

N	X	Y	XY	X ²
2011	1	174.420	174.420	1
2012	2	178.110	356.220	4
2013	3	178.110	534.330	9
2014	4	181.800	727.200	16
Σ	10	712.440	1.792.170	30

Elaborado Por: Marcela Terán S.

Fórmulas:

$$Y = mx + b$$

$$b = \frac{\sum y \sum x^2 - \sum x \sum xy}{N \sum x^2 - \sum x \sum x}$$

$$m = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{N \sum x^2 - \sum x \sum x}$$

Tabla 24 Demanda Futura

	Oferta	Pronóstico años (x)	AÑOS
Y =	183.645	5	2015
Y =	185.859	6	2016
Y =	188.073	7	2017
Y =	190.287	8	2018
	192.501	9	2019
	b =	172.575	
	m =	2.214	

Elaborado Por: Marcela Terán S.

2.15 Balance Oferta - Demanda

De acuerdo al estudio realizado determinamos que la oferta en la provincia es mucho más alta a la demanda que va encaminado este proyecto, por lo que se recomienda aplicar algunas estrategias de mercado.

Tabla 26 Balance Oferta vs Demanda

OFERTA	183.645
DEMANDA	54.917
SATISFECHA	(128.728)
INSATISFECHA	

Elaborado Por: Marcela Terán S.

2.16 Estrategias de Mercado

2.16.1 Producto

- Este proyecto tiene como producto principal la prestación de servicios de alojamiento, para lo cual se creará cabañas tipo ecológicas, equipadas a fin de conservar el entorno natural y ofrecer la mejor comodidad al huésped.
- Como servicio complementario se ofertará alimentos y bebidas es por esta razón que se propone la creación de un restaurante, que ofrezca al huésped o cliente la mejor gastronomía típica de la zona, nacional e internacional.
- También como parte de la creación de un parque temático se tiene que ofertar servicios auxiliares como: Etapa 1: Creación de piscinas para adultos y niños, parqueaderos, creación de un pequeño lounge – bar cerca a las piscinas que ofrezca al cliente variedad de cócteles y bebidas tradicionales de la provincia como el huarapo, actividades de entretenimiento como karaoke, música, y juegos de mesa.

- Se prevé la creación de una segunda etapa de la hostería pensando en el entretenimiento y recreación de los clientes, proponiendo la creación de: iglús de barro para tratamientos faciales y baños de purificación, pesca deportiva, paseo en botes, visitas a la comuna OTONGO - MAPALI, un cortijo para realizar rodeos montubios, una mini granja dirigida para el entretenimiento de los niños, actividades culturales, creación de senderos que conducirán a un mirador que tiene la propiedad dónde se puede apreciar una vista maravillosa de la ciudad, cabalgatas, creación de una pista para cuadrones, creación de un centro de recreación infantil con gente especializada en el cuidado de niños, etc.

2.16.2 Precio

- Dentro de las promociones se ofertarán estadías gratuitas y cupones de descuentos en consumos.
- Se maneja únicamente a proveedores que den facilidad de pago y crédito, para poder tener liquidez en la empresa y cubrir los gastos requeridos.
- Para empezar el negocio se tendrá que establecer precios que cubran la inversión y que se encuentren en un rango similar a los de la competencia con el fin de captar mayor mercado y dar a conocer el negocio.
- Educar e incentivar al personal de la hostería para reducir costos en la empresa.
- Se realizará un estudio de factibilidad para la creación de tarjetas de consumos hoteleros, a fin de que el cliente o huésped pueda diferir su estadía.

- Se incentivará al pago con tarjetas de crédito, de diferidos hasta 6 meses sin intereses.

2.16.3 Promoción

- Creación de una página web interactiva de la hostería, que muestre fotografías de las instalaciones, sus servicios y precios.
- Se va a utilizar prensa escrita, como suplementos de revistas turísticas y hoteleras.
- Se realizará publicidad en medios periódicamente.
- Se utilizará portales de turismo dónde se enlace directamente a la publicidad o página web de la hostería.
- Flyers.- los mismos serán entregados en los recintos feriales, centros comerciales y lugares concurridos que aglomere gente.
- El primer año se manejará promociones con el fin de atraer al público a que visite la hostería.
- Se manejará relaciones públicas para publicitar a la hostería.

Tabla 27 Presupuesto Publicidad

GASTOS DE COMUNICACIÓN Y MEDIOS	VALOR
Medios (Radio)	600,00
Marketing Directo	1.500,00
Publicidad en Prensa	800,00
Creación Sitio Web	600,00
Mantenimiento y publicidad sitio web	400,00
TOTAL	3.900,00

Elaborado por: Marcela Terán

2.16.4 Plaza

- La hostería ubicará en un lugar alejado del ruido y contaminación de la ciudad, rodeado por naturaleza y cerca a varios lugares turísticos de la provincia.
- Se realizarán convenios con empresas, para la realización de eventos y congresos en la hostería.
- Al 3er año del proyecto se empezará a realizar convenios con agencias de viajes para captar un porcentaje de turistas mensualmente.
- Para el año 4 se empezará a ofrecer servicio de transporte para grupos de turistas.

CAPITULO III

ESTUDIO TÉCNICO

3.1 Nombre de la Hostería y Logotipo

OTONGO – MAPALÍ, es el nombre de una de las 8 comunas Tsáchilas que se encuentra ubicada en el km 7 vía a Quevedo, esta comunidad está rodeada por bosques húmedos un entorno ecológico dónde existe diversidad de plantas y animales típicos de la zona.

Figura 15 Logotipo



Elaborado por: Verónica Terán

OTONGO – MAPALÍ busca trasladar a todos sus visitantes en un viaje místico que contacte a su espíritu con la naturaleza.

3.2 Macrolocalización

La hostería, estará ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, una de las provincias más jóvenes del país. Actualmente se ha constituido en el punto de enlace entre las región Sierra y Costa, siendo su principal vía de acceso la vía Alóag - Santo Domingo.

Es un sitio privilegiado, no solo por la riqueza étnica, sino también por la belleza de sus paisajes.

3.3 Microlocalización

La hostería **OTONGO- MAPALÍ**, se encontrará ubicada en el kilómetro 6 vía Quevedo, entrada al Recinto la Aurora, a 3 km de distancia.

Figura 16 Microlocalización



Elaborado por: Verónica Terán

El recinto la Aurora se caracteriza por ser una zona agrícola y ganadera de la provincia, a los alrededores del proyecto encontramos fincas que se dedican a actividades avícolas, ganaderas y agrícolas como la siembra de cacao, plátano entre otros. Al ingreso al recinto la aurora se ubica un complejo turístico llamado “Caribe River” el cual se encuentra completamente deteriorado, este ofrece al turista instalaciones de piscinas.

3.4 Factores de Localización

Los factores que han determinado la ubicación de este proyecto son:

- Disponibilidad del área física para el uso de las instalaciones
- Disponibilidad de recursos naturales
- Cercanía a la ciudad, por lo que se puede contar con el adecuado abastecimiento y proveedores, de tal manera que la hostería pueda contar con los insumos necesarios para evitar inconvenientes.
- Disponibilidad de servicios básico luz, agua y teléfono
- Cercanía a lugares turísticos
- Facilidades de acceso, por lo que los potenciales clientes llegarían con el mínimo de inconvenientes.
- La infraestructura con la que cuenta la propiedad contribuirá con la creación del proyecto.

3.5 Categorización

Según el artículo 23 del “Reglamento General de Actividades Turísticas” decreto N.- 3400, menciona que: Hostería es todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes, y en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

Las hosterías pertenecen al subgrupo 1.3 de la clasificación de establecimientos hoteleros, los mismos se califican entre 1 a 3 estrellas.

Tabla 28 Calificación de establecimientos hoteleros Subgrupo 1.3

Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Elaborado por: **Marcela Terán S.**

Conforme al Art. 4 de este reglamento la nomenclatura para hosterías es: HT.

La categorización de la hostería **OTONGO – MAPALÍ** será de 3 estrellas (Primera). Para esto se debe cumplir con los siguientes requerimientos de acuerdo al artículo 27 de este reglamento, el mismo establece que:

Todas las hosterías, refugios, moteles y cabañas 3 estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

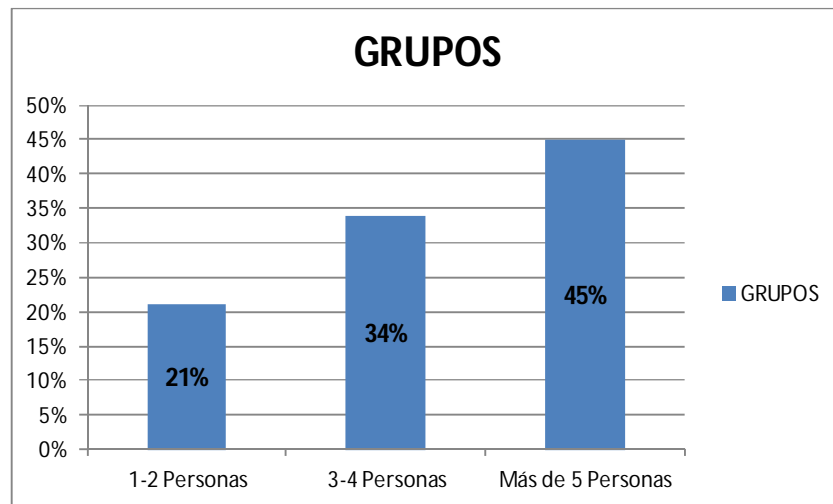
- ✓ Contar con servicio de recepción las 24 horas del día, atendido por personal capacitado que conozca además del español el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que ayudara en la recepción con el equipaje de los huéspedes.
- ✓ Debe contar con central telefónica para llamadas locales e interprovinciales y para comunicación con las habitaciones, este servicio podrá ser administrado por la recepción de la hostería.
- ✓ En los refugios y moteles servicio de cafetería las 24 horas del día.
- ✓ Botiquín de primeros auxilios.

Además todas las hosterías, moteles, refugios y cabañas de acuerdo al artículo 30 deberán contar con oxígeno y una persona que sepa administrar el mismo.

3.6 Capacidad

Se prevé de acuerdo al análisis de la oferta mensual en el sector, que se tendrá un porcentaje de ocupación promedio del 54%, lo cual refleja que el proyecto deberá tener una capacidad de 1879 pax al año.

Tabla 29 ¿Cuándo sale por distracción un fin de semana o viaja, usualmente lo hace?



Elaborado por: Marcela Terán S.

Estos datos son importantes para determinar el diseño y distribución de las cabañas.

A continuación visualizaremos en un cuadro el número de cabañas por tipo y distribución de pax.

Tabla 30 Capacidad Física instalada para hospedaje

CABAÑAS	NÚMERO	PLAZA	EXTRAS
Familiares	5	25 pax	5 pax
Triples	2	6 pax	2 pax
Sencillas	4	8 pax	

Elaborado por: Marcela Terán S.

La hostería **OTONGO – MAPALÍ**, tendrá una capacidad física para albergar de 39 a 46 huéspedes. Las cabañas tendrán un distintivo, serán nombradas y decoradas de acuerdo a cada comuna Tsáchila, las mismas estarán distribuidas de la siguiente manera: 5 cabañas familiares con capacidad para albergar a 5 personas, con opción a un extra, 2 cabañas triples con capacidad de acomodación para 3 pax un extra, y 4 cabañas sencillas con acomodación para 1 o 2 pax por cabaña.

Para el restaurante se calculó la capacidad física con base a las plazas de 39 a 46 más 2 pax adicionales.

La capacidad física instalada para el restaurante de la hostería será de 48 pax, distribuido con 12 mesas para 4 personas.

3.7 Propuesta de Servicios

La hostería **OTONGO – MAPALÍ** en una primera etapa, contará con:

- Servicio de alojamiento en cabañas tipo ecológicas.
- Restaurante
- Bar
- Piscinas
- Áreas recreativas para niños y adultos
- Espacios verdes
- Parqueaderos

3.8 Memoria Técnica

La hostería **OTONGO - MAPALÍ** se desarrollará en un área de terreno de 11 hectáreas, el mismo posee una topografía irregular, dónde se realizará la construcción de 11 cabañas entre familiares, triples y sencillas, un restaurante, un pequeño lounge – bar con capacidad para 39 pax sentados.

Los materiales empleados para la construcción de estas áreas incluida la recepción, serán a base de caña guadua, madera, chova y paja de páramo, que son materiales resistentes y duraderos que servirá para dar un entorno ecológico y natural a la hostería.

Se conservará en su mayoría espacios verdes tratando de no afectar el entorno original de la propiedad, se incluirán jardines con plantas típicas de la región.

3.9 Infraestructura

Figura 17 Distribución de Espacios



Elaborado por: Verónica Terán

3.10 Equipamiento Hotelero

A continuación se detalla los activos tangibles que se emplearán para el equipamiento de la hostería con sus respectivos costos, a fin de determinar la inversión del proyecto.

3.10.1 Equipamiento de Habitaciones

Detalle de equipamiento para habitaciones:

Tabla 32 Equipamiento Habitaciones

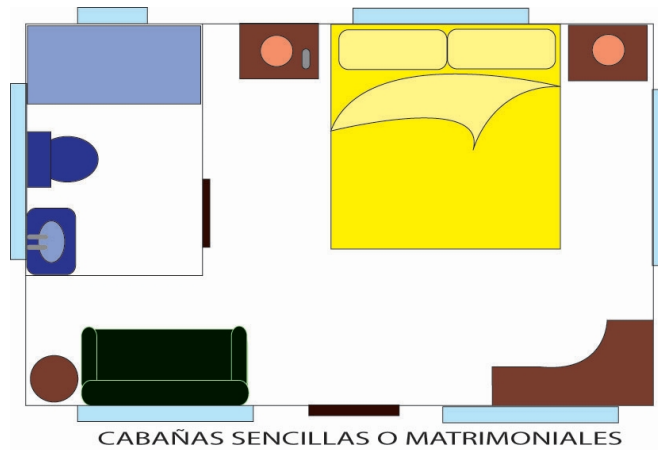
MOBILIARIO Y DECORACIÓN			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
Closets	11	\$ 300,00	\$ 3.300,00
Mesas de noche	20	\$ 40,00	\$ 800,00
Camas King (2.10 x 2.10)	4	\$ 528,00	\$ 2.112,00
Cama Queen: 1.90 x 1.50	7	\$ 324,91	\$ 2.274,37
Cama Twin 1.10 x 1.90	5	\$ 285,00	\$ 1.425,00
Literas 1.10 x 1.90	6	\$ 308,00	\$ 1.848,00
Sofá Cama	7	\$ 236,00	\$ 1.652,00
Sofá	9	\$ 158,00	\$ 1.422,00
Adecuaciones		\$ 2.200,00	\$ 2.200,00
TOTAL	69	\$ 4.379,91	\$ 17.033,37

Elaborado por: **Marcela Terán S.**

La distribución y diseño de las mismas será de la siguiente manera:

- **Cabañas Sencillas o Matrimoniales.-** Estarán equipadas con 1 King Bed (2.10cm x 2.10cm) por habitación, 2 mesas de noche, 2 lámparas, 1 teléfono, 1 sillón, 1 televisor, 2 basurero, 1 ventilador en el techo, iluminación, mobiliario (1 closet), persianas en las ventanas y accesorios para decoración como cuadros.

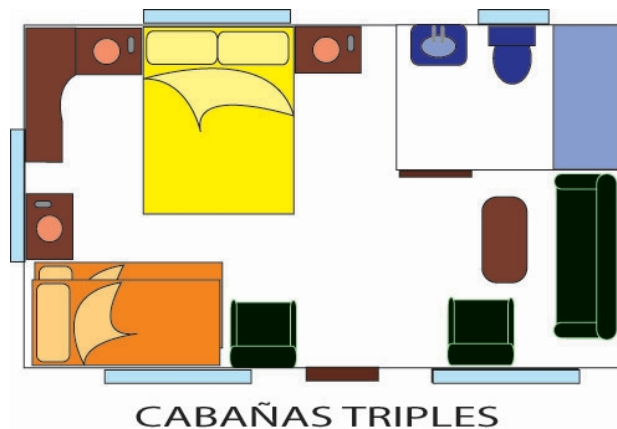
Figura 18 Cabañas Sencillas o Matrimoniales



Elaborado por: Verónica Terán

- **Cabañas Triples.-** Estas contarán con 1 cama Que en (1.50cm x 1.90cm), 1 litera twin de (1.10cm x 1.90cm), 1 mesa de noche, 1 lámpara para la mesa de noche, 1 teléfono, 1 basurero, 1 ventilador en el techo, iluminación, mobiliario (1 closet), persianas en las ventanas y accesorios para decoración como cuadros.

Figura 19 Cabañas Triples

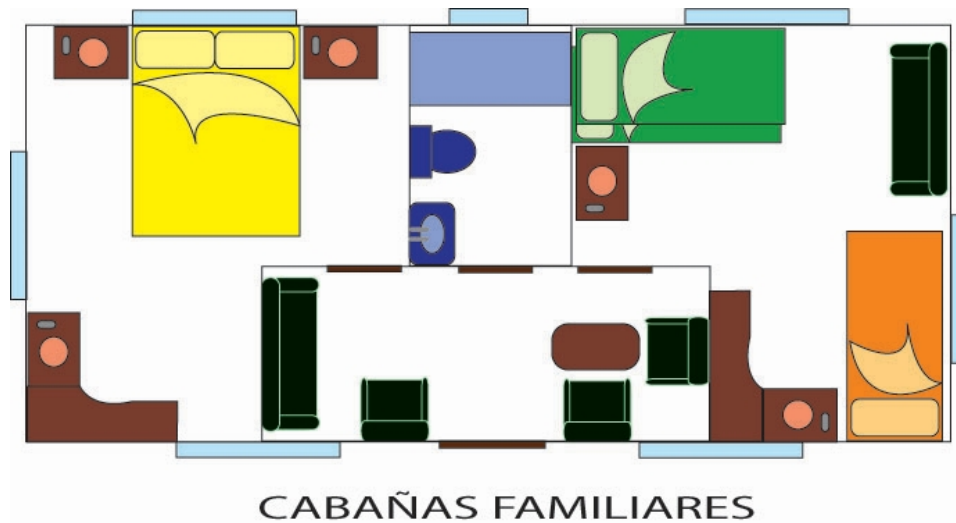


Elaborado por: Verónica Terán

- **Cabañas Familiares.-** Estas contarán con 2 ambientes, primer ambiente: estará equipado con 1 cama Que en (1.50cm x 1.90cm) y un sofá cama, el segundo ambiente: estará equipado con una litera twin y 1 twin bed (1.10cm x 1.90cm), mesas de noche, lámparas, teléfonos, basureros,

ventiladores en el techo, iluminación, mobiliario (2 closet), persianas en las ventanas y accesorios para decoración como cuadros.

Figura 20 Cabañas Familiares



Elaborado por: Verónica Terán

3.10.2 Equipamiento del Restaurante

A continuación se detalla los objetos que se utilizarán para el equipamiento del restaurante:

Tabla 33 Equipamiento Mobiliario Restaurante

MOBILIARIO			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Mesas de 0.85 x0.85	12	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Sillas	80	\$ 35,00	\$ 2.800,00
Mostrador	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Mesas Auxiliares	2	\$ 100,00	\$ 200,00
TOTAL	100	\$ 885,00	\$ 5.400,00

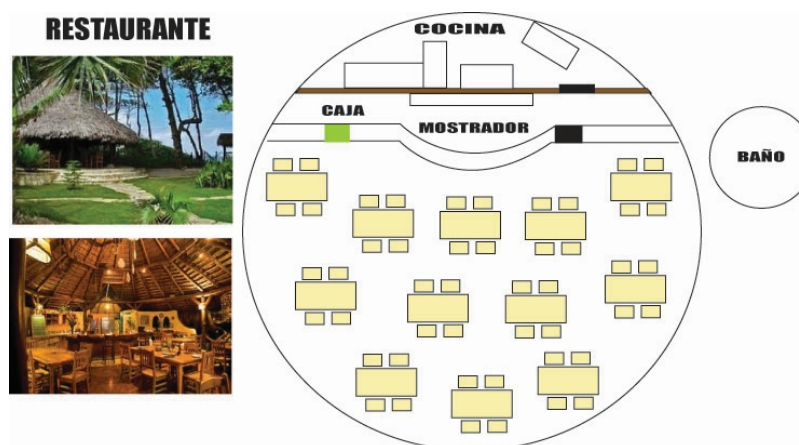
Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 34 Equipamiento Menaje de Restaurante

MENAJE DE RESTAURANTE			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
CERAMICA			
Plato Base	80	\$ 2,25	\$ 180,00
Plato Hondo	80	\$ 2,64	\$ 211,20
Plato trincherero	80	\$ 1,95	\$ 156,00
Plato Cevichero	40	\$ 1,78	\$ 71,20
Plato Pasta	40	\$ 1,75	\$ 70,00
Plato Postre	80	\$ 1,54	\$ 123,20
Plato para Café	80	\$ 1,27	\$ 101,60
Mantequillero	13	\$ 0,73	\$ 9,49
Taza para café	80	\$ 1,65	\$ 132,00
Plato para servir huevos	76	\$ 1,40	\$ 106,40
Azúcareras	13	\$ 4,20	\$ 54,60
Salero	13	\$ 0,85	\$ 11,05
Pimentero	13	\$ 0,85	\$ 11,05
CRISTALERÍA			
Vasos 9 onzas	100	\$ 0,96	\$ 96,00
Copa para Helado	50	\$ 0,90	\$ 45,00
Jarro cervecero	76	\$ 1,25	\$ 95,00
Jarras	20	\$ 2,73	\$ 54,60
Ceniceros	13	\$ 0,30	\$ 3,90
CUBERTERÍA			
Cuchara Sopera	80	\$ 1,25	\$ 100,00
Cuchara para postre	100	\$ 0,63	\$ 63,00
Cucharita	15	\$ 0,58	\$ 8,70
Tenedor	80	\$ 1,27	\$ 101,60
Cuchillo	80	\$ 2,64	\$ 211,20
Pala para mantequilla	13	\$ 0,50	\$ 6,50
TOTAL	1315	\$ 35,87	\$ 2.023,29

Elaborado por: Marcela Terán S.

Figura 21 Diseño del Restaurante



Elaborado por: Verónica Terán

3.10.3 Equipamiento de Cocina

Detalle del equipamiento para la cocina:

Tabla 36 Equipamiento Equipos de Cocina

EQUIPOS DE COCINA			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Equipos de cocina	2	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00
Refrigeradora	2	\$ 900,00	\$ 1.800,00
Congeladora	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Mobiliario de Cocina	varios	\$ 2.800,00	\$ 2.800,00
Horno Microondas	1	\$ 120,00	\$ 120,00
Licudora	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Cafetera	2	\$ 46,72	\$ 93,44
Batidora	1	\$ 34,00	\$ 34,00
TOTAL	11	\$ 7.150,72	\$ 8.247,44

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 37 Equipamiento Bateria de Cocina

BATERIA DE COCINA			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Sartén Profesional	2	\$ 17,73	\$ 35,46
Juego Sartenes	2	\$ 67,00	\$ 134,00
Set de Ollas con Tapas	2	\$ 110,00	\$ 220,00
Cocedor de legumbres	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Juego Ollas	1	\$ 177,00	\$ 177,00
TOTAL	8	\$ 396,73	\$ 591,46

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 38 Equipamiento Utensilios de Cocina

UTENSILIOS DE COCINA			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Batidor Globo de acero inoxidable	2	\$ 8,19	\$ 16,38
Jarra Medidora	1	\$ 12,81	\$ 12,81
Set de Cucharas Medidoras	1	\$ 3,25	\$ 3,25
Porcionador de Helado	2	\$ 7,56	\$ 15,12
Rallador metálico de 4 caras	1	\$ 14,38	\$ 14,38
Salero Metálico	2	\$ 2,64	\$ 5,28
Especiador Metálico	2	\$ 2,64	\$ 5,28
Mix de Bowls	varios	\$ 72,53	\$ 72,53
Cucharones de Acero inoxidable varias medidas	4	\$ 1,25	\$ 5,00
Cucharas Lisas	2	\$ 1,17	\$ 2,34
Cucharas Perforadas	2	\$ 1,30	\$ 2,60
Cuchillo Medio Golpe	1	\$ 14,99	\$ 14,99
Cuchillo de Golpe	2	\$ 19,04	\$ 38,08
Puntilla	2	\$ 1,98	\$ 3,96
Contenedores varias medidas	24	\$ 3,84	\$ 92,16
Cuchillo Deshuesador	1	\$ 8,50	\$ 8,50
Cuchillo para Pan	1	\$ 11,00	\$ 11,00
Torneador	1	\$ 7,00	\$ 7,00
Pinzas	1	\$ 0,89	\$ 0,89
Juego Chinos	5	\$ 12,31	\$ 61,55
Espátulas	2	\$ 9,38	\$ 18,76
Espumadera	2	\$ 1,35	\$ 2,70
Abrelatas	1	\$ 1,18	\$ 1,18
Mortero	1	\$ 3,89	\$ 3,89
Pelador	2	\$ 0,89	\$ 1,78
Brochas	1	\$ 0,97	\$ 0,97
Sacabocados	1	\$ 1,15	\$ 1,15
Escurridor	2	\$ 2,25	\$ 4,50
Tablas Para Picar	5	\$ 22,00	\$ 110,00
Tijeras	1	\$ 27,18	\$ 27,18
Trinche	1	\$ 4,91	\$ 4,91
Otros utensillos	varios	\$ 500,00	\$ 500,00
TOTAL	76	\$ 782,42	\$ 1.070,12

Elaborado por: Marcela Terán S.

3.10.4 Equipamiento del Bar

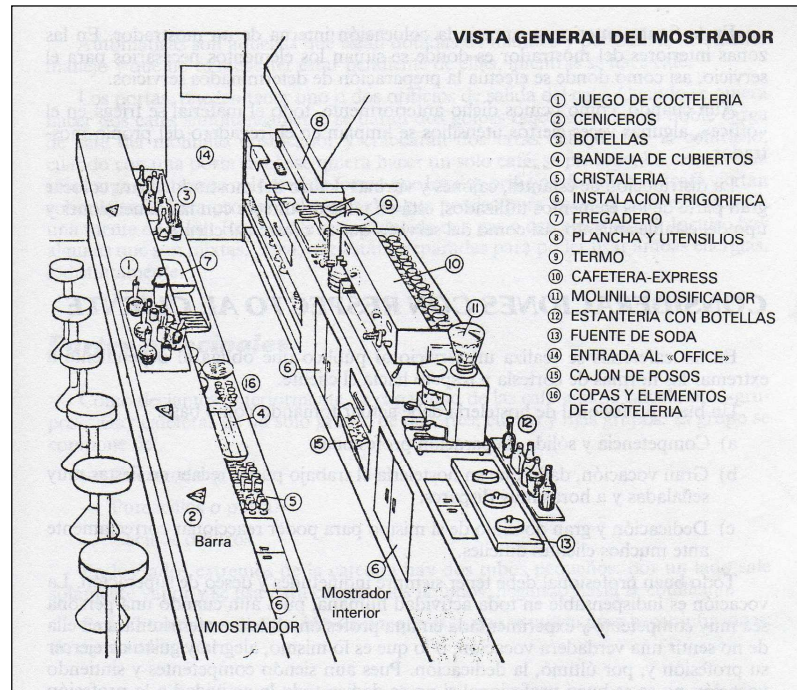
Detalle de equipamiento para el bar:

Tabla 40 Equipamiento Bar

MOBILIARIO Y MENAJE			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
MOBILIARIO			
Mobiliario	varios	\$ 3.500,00	\$ 3.500,00
Salas Lounge	5	\$ 600,00	\$ 3.000,00
Mesas de Centro	5	\$ 60,00	\$ 60,00
EQUIPOS			
Refrigerador con congelador	1	\$ 2.351,25	\$ 2.351,25
Exprimidor	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Licuadaora	2	\$ 150,00	\$ 300,00
UTENSILIOS			
Coctelera	2	\$ 15,71	\$ 31,42
Vaso Mezclador	5	\$ 15,40	\$ 77,00
Gusanillo	1	\$ 1,10	\$ 1,10
Cuchara mezcladora	2	\$ 1,26	\$ 2,52
Gotero	1	\$ 1,36	\$ 1,36
Rallador	1	\$ 2,64	\$ 2,64
Pinzas para Hielo	2	\$ 1,40	\$ 2,80
Abrelatas	1	\$ 5,15	\$ 5,15
Coladores	3	\$ 12,21	\$ 36,63
Juego Cucharas para líquidos	1	\$ 1,70	\$ 1,70
Juego Cucharas para sólidos	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Mantel de Barra para Vasos	4	\$ 7,87	\$ 31,48
Picahielo	2	\$ 2,14	\$ 4,28
Pala hielo	2	\$ 3,87	\$ 5,87
Hieleras	5	\$ 30,00	\$ 150,00
Dosificador de licores	5	\$ 1,96	\$ 9,80
Sacabocados	1	\$ 1,15	\$ 1,15
Tablas Para Picar	2	\$ 22,00	\$ 44,00
Cubos para Hielo	5	\$ 0,55	\$ 2,75
Sacacorchos	1	\$ 15,44	\$ 15,44
Cuchillo medio golpe	2	\$ 14,99	\$ 29,98
Puntilla	1	\$ 1,98	\$ 1,98
Organizadores de bar	3	\$ 4,90	\$ 14,70
Escurridor	1	\$ 2,25	\$ 2,25
Otros utensillos	varios	\$ 300,00	\$ 300,00
CRISTALERÍA			
Shot	54	\$ 0,22	\$ 11,88
Copa Vino Tinto	60	\$ 2,08	\$ 124,80
Copa Vino Blanco	60	\$ 1,93	\$ 115,80
Copa Martini	54	\$ 3,47	\$ 187,38
Copa para Margarita	54	\$ 3,25	\$ 175,50
Vaso Collins	100	\$ 1,00	\$ 100,00
Vaso cervecero	54	\$ 1,60	\$ 86,40
Vaso whisky	54	\$ 0,76	\$ 41,04
TOTAL	558	\$ 7.189,09	\$ 10.876,55

Elaborado por: Marcela Terán S.

Figura 22 Diseño de la Barra



Fuente: Libro "Equipamiento Hotelero" Sixto Báez Casillas

3.10.5 Otros Equipamientos

Tabla 41 Equipamiento de Blancos

BLANCOS			
DESCRIPCIÓN	NÚMERO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
Juegos de sábanas Camas King	8	\$ 45,00	\$ 360,00
Juegos de sábanas Camas Queen	14	\$ 30,00	\$ 420,00
Juegos de sábanas Camas Twin	10	\$ 25,00	\$ 250,00
Cobertores Camas King	8	\$ 30,00	\$ 240,00
Cobertores Camas Queen	14	\$ 25,00	\$ 350,00
Cobertores Camas Twin	10	\$ 20,00	\$ 200,00
Almohadas	40	\$ 10,00	\$ 400,00
Toallas	50	\$ 8,00	\$ 400,00
Otros útiles	varios	\$ 100,00	\$ 100,00
TOTAL	154	\$ 293,00	\$ 2.720,00

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 42 Equipamiento de la Lavandería

DESCRIPCIÓN	NÚMERO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
Lavadora	2	\$ 700,00	\$ 1.400,00
Secadora	2	\$ 600,00	\$ 1.200,00
Carro de Limpieza	3	\$ 165,00	\$ 495,00
Mobiliario	varios	\$ 900,00	\$ 900,00
Otros Muebles y Enseres	varios	\$ 200,00	\$ 200,00
TOTAL	7	\$ 2.565,00	\$ 4.195,00

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 43 Instalaciones y Adecuaciones

DESCRIPCIÓN	NÚMERO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
Aire acondicionado recorr. Tuberías y Brecker	1	\$ 323,00	\$ 323,00
Equipo aire acondic. Panasonic	2	\$ 1.170,00	\$ 2.340,00
Kit tubería aire acondicionado	2	\$ 560,00	\$ 1.120,00
Refrigerante de aire acond. R- 22	1	\$ 35,00	\$ 35,00
Filtro para campana galvanizado F35-2020	7	\$ 28,75	\$ 201,23
Contra denaje Pal 1- 172 D50-7100	3	\$ 51,97	\$ 155,90
Grifo de Pared de 12 PUL K13-8012	2	\$ 65,97	\$ 131,94
Campana Extractora Ind. 3.57CM X 1.2CM	1	\$ 920,59	\$ 920,59
Extractor Industrial Cube-240HP-10	1	\$ 1.645,87	\$ 1.645,87
Provisión de 229KG de ducto	1	\$ 932,90	\$ 932,90
Materiales de Instalación cocina hornillas fregadero	1	\$ 902,50	\$ 902,50
Mano de Obra instalaciones cocina	1	\$ 1.140,00	\$ 1.140,00
Techo para ventilador	1	\$ 15,75	\$ 15,75
Reja de madera con tiras de 2x3 para ventilador	1	\$ 40,00	\$ 40,00
Intalación de fibra óptica	1	\$ 5.121,76	\$ 5.121,76
Kit detubería de cobre	2	\$ 588,00	\$ 1.176,00
Mano de Obra instalacion aire acondicionado	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Cableado	100	\$ 0,59	\$ 59,00
Adecuaciones para la Hostería	varias	\$ 5.500,00	\$ 5.500,00
Otras Instalaciones	varios	\$ 500,00	\$ 500,00
TOTAL	129	\$ 20.142,64	\$ 22.861,43

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 44 Equipos de Computación

DESCRIPCIÓN	NÚMERO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
COMPUTADORES CELERON 2.5GHZ, 256RAM, 40GB,	3	\$ 470,00	\$ 1.410,00
COMPUTADOR PENTIUM 4 2.8GHZ, 256RAM, 40GB,	1	\$ 565,00	\$ 565,00
IMPRESORAS EPSON FX-890 MATRICIAL	2	\$ 370,00	\$ 740,00
IMPRESORA SAMSUNG ML-1740 LASER	1	\$ 166,00	\$ 166,00
UPS 500 VA/ REGULADOR DE VOLTAJE	4	\$ 59,00	\$ 236,00
SOFTWARE FIDELIOXPRESS	1	\$ 3.884,00	\$ 3.884,00
SOFTWARE CONTABLE	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
TOTAL	13	\$ 7.014,00	\$ 8.501,00

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 45 Otra Maquinaria y Equipo para la Hostería

DESCRIPCIÓN	NÚMERO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
Bomba de pozo sumergible	1	\$ 170,00	\$ 170,00
Bombas Scuis Nex- 489	4	\$ 350,00	\$ 1.400,00
Bombas para Fumigación	4	\$ 40,00	\$ 160,00
Caldero 70 lts. c/tapa de acero	1	\$ 317,71	\$ 317,71
Caldero 50 lts. c/tapa de acero	1	\$ 259,44	\$ 259,44
Caldero 22 lts. c/tapa de acero	1	\$ 150,32	\$ 150,32
RADIO PORTATIL M-LAH6 KDC9AA2 C/ ANTENA S-01	1	\$ 299,25	\$ 299,25
RADIO PORTATIL M-LAH6 KDC9AA2 C/ ANTENA S-01	1	\$ 299,25	\$ 299,25
RADIO PORTATIL M-LAH6 KDC9AA2 C/ ANTENA S-01	1	\$ 299,25	\$ 299,25
Equipos de Aire acondicionado	2	\$ 1.900,00	\$ 3.800,00
Otros Equipos	varios	\$ 400,00	\$ 400,00
TOTAL	17	\$ 4.485,22	\$ 7.555,22

Elaborado por: Marcela Terán S.

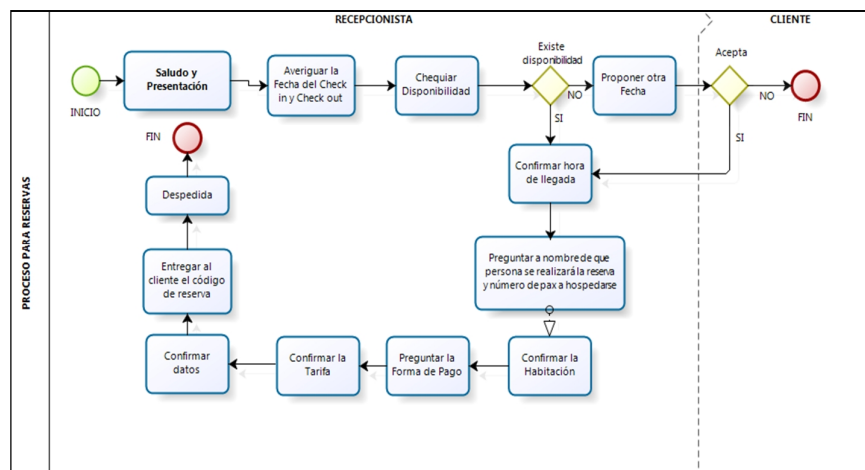
Tabla 46 Otros Muebles y Enseres

DESCRIPCIÓN	NÚMERO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
FAX PANASONIC KX-F580	1	\$ 48,00	\$ 48,00
Televisores LG 20" COLOR	11	\$ 350,00	\$ 3.850,00
Televisores LG 42" COLOR	3	\$ 1.200,00	\$ 3.600,00
Ventilador de techo	22	\$ 41,00	\$ 902,00
Extintores	6	\$ 120,00	\$ 720,00
Tanque de Oxígeno	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Otros mobiliarios para la hostería	varios	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
TOTAL	44	\$ 4.909,00	\$ 12.270,00

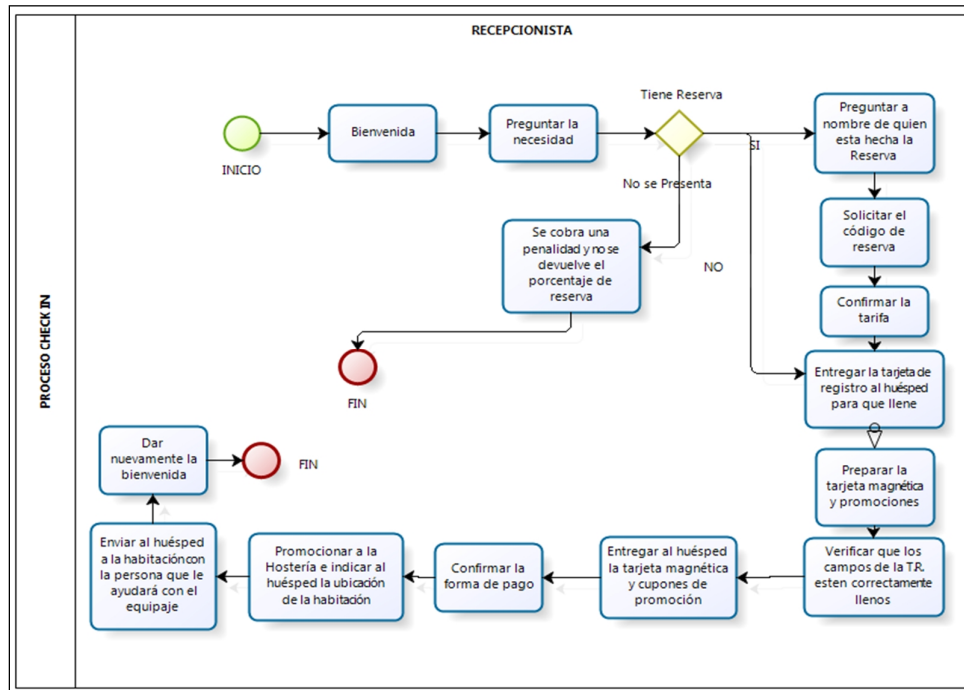
Elaborado por: Marcela Terán S.

3.11 Procesos

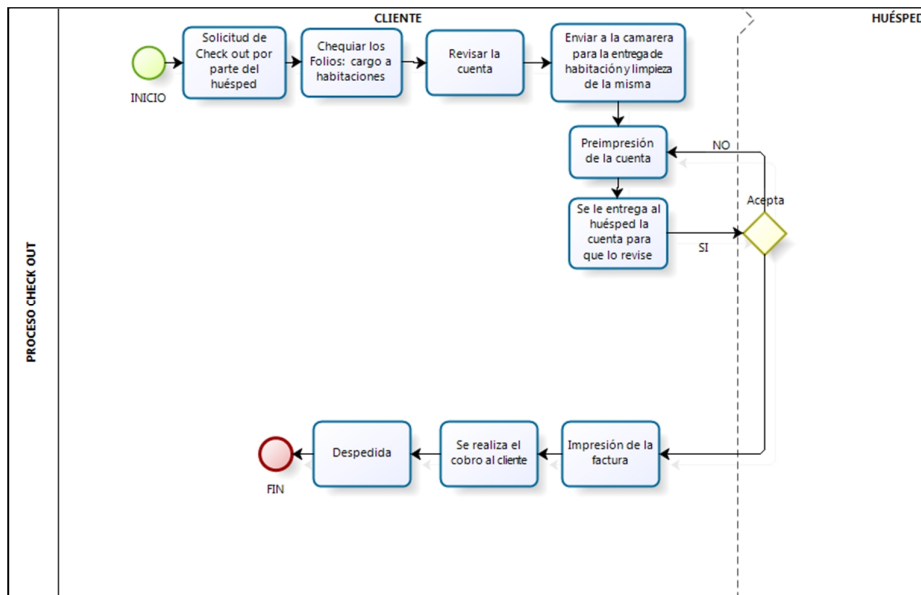
3.11.1 Proceso de Reservas



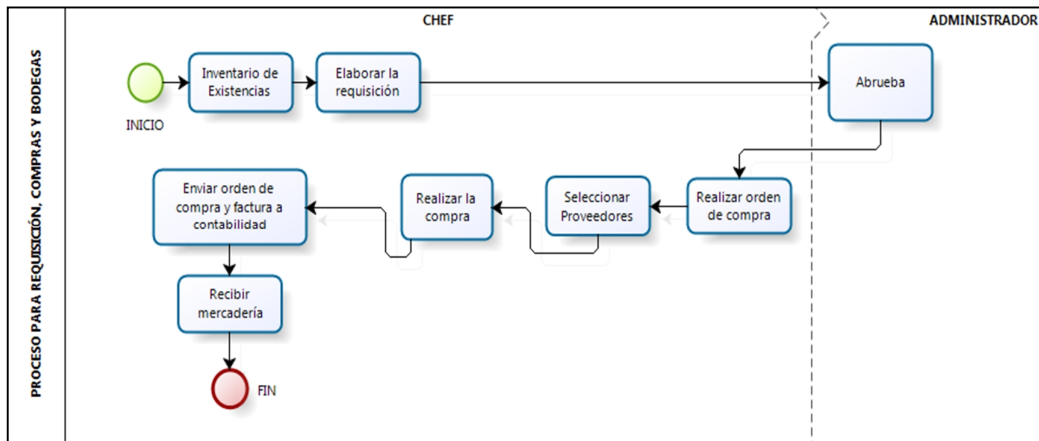
3.11.2 Proceso Check in



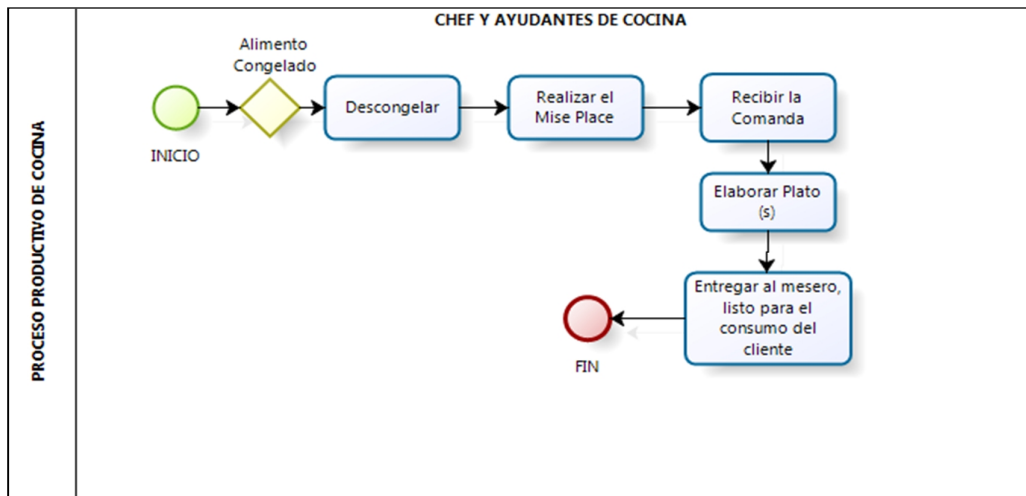
3.11.3 Proceso de Check out



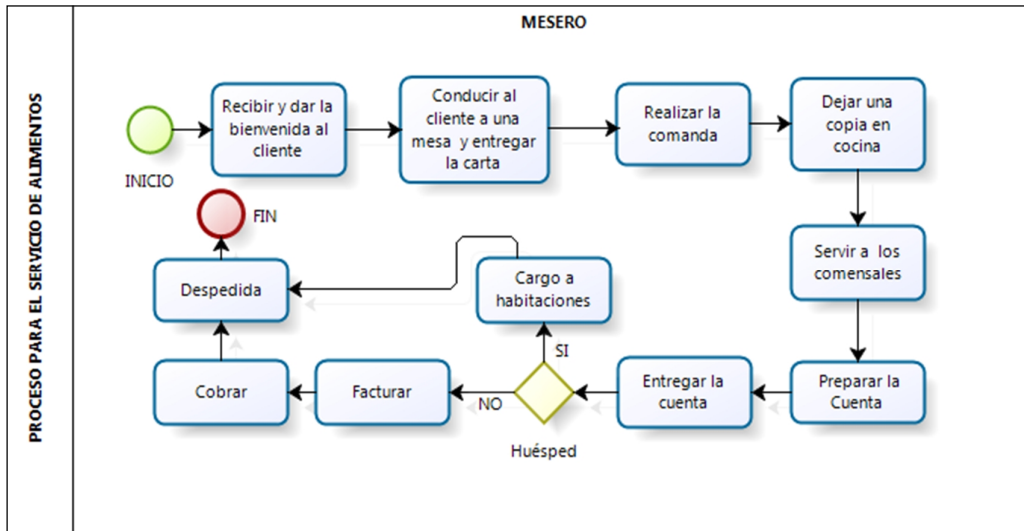
3.11.4 Proceso para la Requisición de Compras y Bodegas



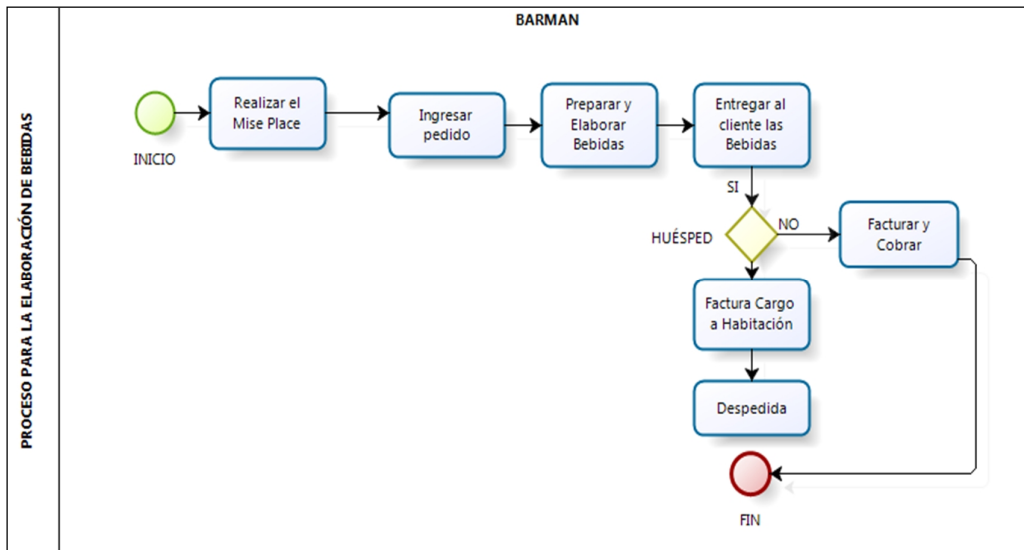
3.11.5 Proceso Productivo de Cocina



3.11.6 Proceso de Servicio para de Alimentos



3.11.7 Proceso para la Elaboración y Servicio de Bebidas en el Bar



CAPITULO IV

ESTUDIO ADMINISTRATIVO - LEGAL

4.1 Estudio Administrativo

Toda empresa requiere de un proceso inicial de constitución que le proporcionará una estructura de funcionamiento, definiendo el recurso humano que se utilizará, funciones, perfil y actividades que debe cumplir el mismo.

4.1.1 Misión

"Ser un establecimiento hotelero que difunda nuevas experiencias a sus huéspedes, mostrándoles la importancia de conservar la naturaleza para los pueblos indígenas de la zona"

4.1.2 Visión

"Liderar el mercado local de hosterías ecológicas"

4.1.3 Objetivos

✓ **Objetivo General**

Construir una hostería con parque acuacológico en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en el lapso de un año, y así fomentar el turismo rural de esta zona.

✓ **Objetivo Específico**

Lograr la permanencia, crecimiento y rentabilidad del negocio, en un período de 10 años.

4.1.4 Valores Corporativos

- Vocación de servicio
- Responsabilidad
- Lealtad
- Honestidad
- Solidaridad
- Amabilidad
- Compañerismo
- Respeto a la naturaleza
- Puntualidad

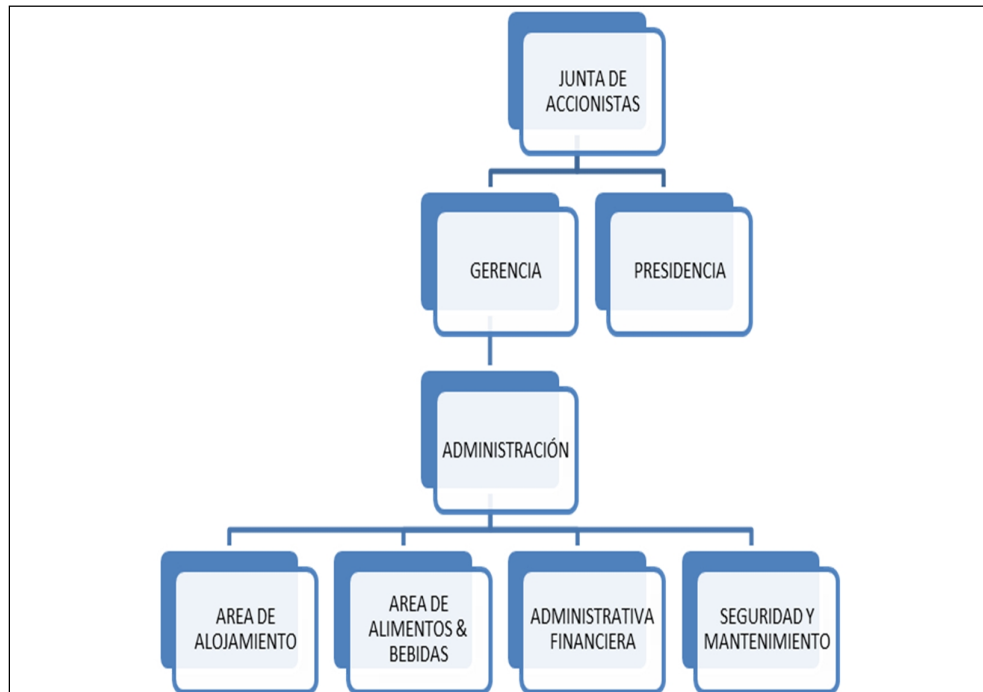
4.1.5 Políticas de Recursos Humanos

1. El personal tiene que fijarse, de acuerdo a los perfiles establecidos por la compañía de acuerdo al puesto de trabajo.
2. Según el desempeño del trabajador, se le permitirá tener posibilidades futuras de crecer dentro de la empresa.
3. Se evaluará periódicamente el desempeño del empleado, determinando en la forma en que desempeña su trabajo.
4. Se evaluará la remuneración anual de cada empleado, en base al cumplimiento de objetivos.
5. Mantener actualizada la base de datos del personal.
6. Utilizar correctamente el uniforme y mantener una buena imagen física.
7. Todos los empleados tendrán que estar con el uniforme de trabajo respectivo en caso contrario serán multados.
8. A cada empleado se le planificará sus vacaciones de manera distinta, es decir la empresa decidirá la fecha en que puedan tomar vacaciones.
9. Todos los empleados dejarán su área de trabajo lista para operar.

4.1.6 Organigrama Estructural

Este organigrama está dado por la estructura en áreas que tendrá este proyecto.

Figura 23 Organigrama Estructural Hostería Otongo - Mapalí

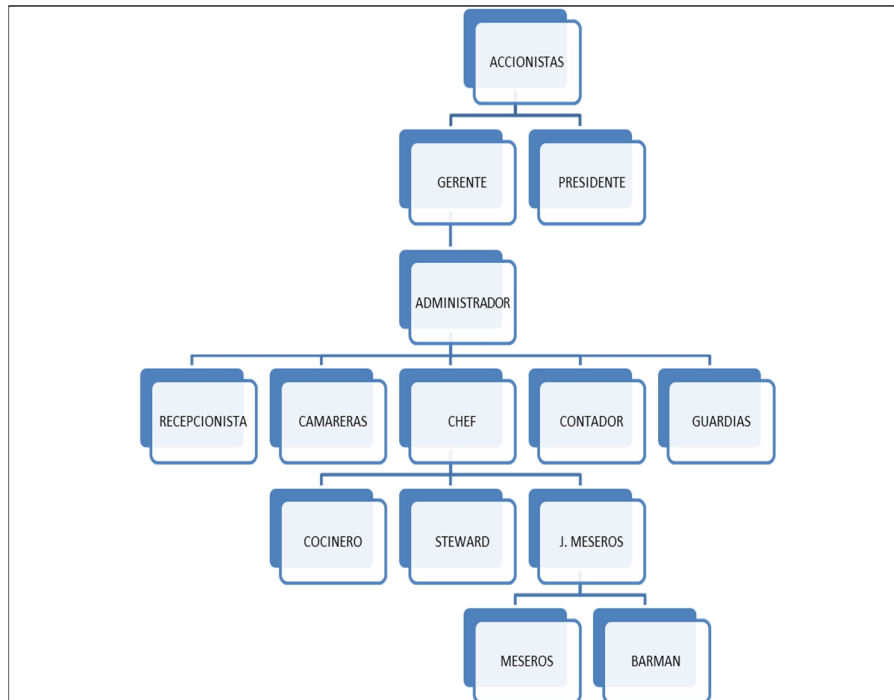


Elaborado por: Marcela Terán S

4.1.7 Organigrama Posicional

Este organigrama está dado en función a los puestos para iniciar operaciones.

Figura 24 Organigrama Posicional Hostería Otongo- Mapalí



Elaborado por: Marcela Terán

4.1.8 Funciones, Perfil y Actividades del Personal

Área Administrativa

- ❖ **Junta de Accionistas.-** Son los dueños de la empresa, los que aportan con el capital social para constituir la compañía.

- ❖ **Director General o Presidente.-** El director general es el presidente de la empresa el cual es designado por la junta de accionistas. Su responsabilidad es velar que se cumplan con los objetivos, no es parte de la nómina, pero tiene sueldo establecido por dicha junta.

- ❖ **Gerente General**
 1. **Denominación del Puesto:** Gerente General
 2. **Departamento:** Administrativo
 3. **Área:** Gerencia

4. Jefe Inmediato Superior: Presidente o Junta de Accionistas

5. Jornada de Trabajo: es designado por la junta de accionistas, él tiene un sueldo establecido por dicha junta.

Diariamente se encarga del control de aspectos importantes como son: autorizar, representante legal de la empresa, firma de contratos, mantener relaciones con el entorno de la hostería es decir banqueros, políticos, etc. Su responsabilidad es con toda la empresa, velar por que se cumplan los objetivos establecidos.

Planeación

- Anualmente elabora el plan de acción con el administrador, y la revisión trimestral de dicho plan.
- En coordinación con el administrador y el contador general, elabora el plan de inversión anual.
- Elabora programas de remodelación.
- Elabora un plan para desastres.
- En conjunto al contador general, planea la elaboración y revisión del presupuesto de gastos e ingresos.

Organización

- Elabora y revisa periódicamente el organigrama del hotel.
- Elabora descripciones de puestos y los revisa.
- Organiza juntas con el administrador y jefes de departamento.
- Organiza programas de prevención de accidentes, junto al administrador.
- Supervisa implantación de los manuales de operación del hotel.

Implementación

- Establece metas y estándares en servicio, principalmente lo que se refiere a satisfacción del cliente, motivación al empleado y aseo.

- Implanta programas para aumentar la producción en todas las áreas de la hostería.
- Implanta programas de ahorro de energía, conservación del edificio, equipos y materiales.
- Implanta políticas de operación.
- Promueve la implantación de recetas estándar de cocina y bar.
- Implanta políticas de crédito, en coordinación con la administración.
- Promueve la implantación del reglamento interno de trabajo.

Control y Evaluación

- Hace recorridos periódicos en todas las áreas de la hostería, y cuando su tiempo se lo permite hace revisión de las cabañas.
- Supervisa mensualmente estados financieros.

- **Administrador General**

- ❖ **Denominación del Puesto:** Administrador General

- ❖ **Departamento:** Administrativo

- ❖ **Área:** Administración

- ❖ **Jefe Inmediato Superior:** Gerente General

- ❖ **Jornada de Trabajo:** Según el código de trabajo todo trabajador que este en relación de dependencia debe laborar ocho horas diarias, incluida la hora de almuerzo, trabajan más de lo establecido se les cancelará horas extras.

Funciones Continuas

- ❖ Control y Evaluación
- ❖ Supervisa el trabajo de los jefes de departamento a su cargo.
- ❖ Supervisa el trabajo de todos los empleados en la hostería, y notifica al Jefe de departamento respectivo o a los empleados a su cargo las fallas observadas.

- ❖ Analiza diariamente las ventas y ocupación del día anterior de la hostería, comparándolas con el presupuesto de operación.
- ❖ Supervisa operaciones de compra en la hostería, las cuales se tienen que llevar a cabo con las políticas establecidas.
- ❖ Programa días de descanso y vacaciones.
- ❖ Mantiene disciplina y aseo en el personal.

Diariamente se encarga del control de aspectos importantes como son:

- ❖ Autorizar
- ❖ Satisfacción al cliente
- ❖ Relaciones con empleados
- ❖ Aseo y mantenimiento
- ❖ Motivación

Funciones Periódicas

Organización

- ❖ Organiza juntas con los jefes de departamento y empleados de la hostería.

Implementación

- ❖ Implementa la participación de los empleados de la hostería en problemas relacionados con la misma, y acepta sugerencias.
- ❖ Vela por que se cumplan las políticas y reglamento interno de trabajo establecidos por gerencia.
- ❖ Verifican que se utilicen recetas estándar en el área de cocina y bar.
- ❖ Vela por que se cumpla los proceso establecidos por cada área.
- ❖ Establece metas y estándares en servicio, principalmente lo que se refiere a satisfacción del cliente, motivación al empleado y aseo.
- ❖ Vela que se cumplan con los programas establecidos por gerencia de ahorro de energía, conservación del edificio, equipos y materiales.

- ❖ Implementa la participación de los jefes de departamento en problemas relacionados con la hostería, y acepta sugerencias.

Control y Evaluación

- ❖ Hace recorridos periódicos en todas las áreas del hotel, incluyendo habitaciones.
- ❖ Hace revisiones periódicas en la cocina, principalmente en los aspectos de organización, control y asepsia.
- ❖ Supervisa a todo el personal a su cargo.

Área Operativa

❖ Jefe de Cocina

- 1. Denominación del Puesto:** Chef
- 2. Departamento:** Cocina
- 3. Área:** Alimentos y Bebidas
- 4. Jefe Inmediato Superior:** Administrador
- 5. Jornada de Trabajo:** 8 Horas Diarias/ turnos rotativos

Responsable ante la administración de la cocina, de la preparación de alimentos dentro de las normas de calidad, de buen servicio a bajo costo.

Funciones Continuas

- ❖ Entrevistar a aspirantes a puestos de la cocina.
- ❖ Selección de personal en coordinación con la oficina de personal.
- ❖ Capacitación y adiestramiento del personal.
- ❖ Supervisión del trabajo del personal.
- ❖ Evaluación del personal.
- ❖ Elaboración de horarios de trabajo.
- ❖ Solicita personal eventual.
- ❖ Hace juntas periódicas entre su personal.

- ❖ Escucha comentarios y sugerencias del personal.
- ❖ Mantiene disciplina y aseo en el personal.
- ❖ Asigna tareas a su personal.
- ❖ Mantiene buenas relaciones de trabajo entre su personal.
- ❖ Elabora las requisiciones para la oficina de compras o almacén según el caso, tomando en cuenta los siguientes aspectos: Inventarios, resultados del conteo de platillos vendidos, lista de huéspedes del día, forecast semanal, forecast mensual o notificación de eventos por realizarse.
- ❖ Supervisa la calidad de los alimentos que llegan a la cocina.
- ❖ Colabora con el administrador y el contador de costos en la elaboración de menús.
- ❖ Interviene en la elaboración de menús para banquetes.
- ❖ Autoriza con su firma las notas o vales de caja chica que respalden compras.
- ❖ Inspecciona porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platillos.
- ❖ Revisa, analiza y autoriza las requisiciones de alimentos que los cocineros solicitan al almacén.
- ❖ Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
- ❖ Colabora en el establecimiento de máximos y mínimos en el almacén de alimentos.
- ❖ Autoriza transferencias departamentales (cocina-bar, bar-cocina).
- ❖ Analiza periódicamente los costos reales de cocina.
- ❖ Elabora los presupuestos de gastos de la cocina.
- ❖ Analiza los estados de resultados del restaurante junto con el gerente de alimentos y bebidas, contralor de costos y maître.
- ❖ Asiste a las juntas del departamento de alimentos y bebidas.
- ❖ Supervisa la limpieza de la cocina en coordinación con el steward.
- ❖ Supervisa el montaje de alimentos en buffets.
- ❖ Controla las notificaciones de eventos para la elaboración de alimentos en banquetes.
- ❖ Supervisa que la entrega de alimentos a los meseros se lleve a cabo según las políticas de control establecidas.

- ❖ Elabora los menús para los empleados.
- ❖ Supervisa la calidad y limpieza de los alimentos para los empleados.

❖ **Cocinero**

1. **Denominación del Puesto:** Cocinero
2. **Departamento:** Cocina
3. **Área:** Alimentos y Bebidas
4. **Jefe Inmediato Superior:** Jefe de Cocina o Chef
5. **Jornada de Trabajo:** 8 Horas Diarias/ turnos rotativos

Funciones Continuas

- ❖ Conocer los tiempos de cocimiento de los alimentos. Conocer y aplicar las técnicas para asar y hornear. Conocer las recetas estándar de cocina.
- ❖ Conocer las técnicas para evaluar por medio del olor, color sabor, los alimentos en mal estado.
- ❖ Conocer los tipos de cortes en las carnes.
- ❖ Conocer y aplicar técnicas para almacenar alimentos.
- ❖ Evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar platillos. Aplicar las técnicas de rotación de inventarios.
- ❖ Verificar que su ayudante le tenga listo el material necesario.
- ❖ Preparar alimentos para el servicio de banquetes, según notificación recibida.
- ❖ Decorar la presentación de alimentos en los buffets.
- ❖ Requisar materia prima al almacén, previa autorización del chef.
- ❖ Responsable ante el chef de mantener el costo de alimentos según lo presupuestado.
- ❖ Elaborar salsas.

❖ **Steward**

1. **Denominación del Puesto:** Steward
2. **Departamento:** Cocina
3. **Área:** Alimentos y Bebidas

4. **Jefe Inmediato Superior** : Jefe de cocina
5. **Jornada de Trabajo** : 8 Horas Diarias/ turnos rotativos

Funciones Continuas

- ❖ Limpieza general del área de la cocina.
- ❖ Conoce y opera la máquina para lavar vajilla y cristalería.
- ❖ Aplica los productos para la limpieza.
- ❖ Controla la temperatura de la máquina.
- ❖ Acomoda loza y cristalería por tamaños.
- ❖ Reparte loza y cristalería limpia en la cocina y los bares.
- ❖ Limpia el plaqué.
- ❖ Lava ollas, cacerolas, marmitas, etc.
- ❖ Suministra al restaurante café, mantequilla, mermelada, galletas, limones, etc. Es responsable del montaje de restaurantes, bares y salones para eventos especiales.
- ❖ Limpia el área de recepción de alimentos.
- ❖ Acomoda envases vacíos de refrescos, cervezas y vinos.
- ❖ Durante el turno del nocturno efectúa las siguientes funciones:
- ❖ Lava y desincrusta la máquina lavadora.
- ❖ Limpia muebles de descarga.
- ❖ Lava azulejos, tarimas, piso y lavabos.
- ❖ Acomoda canastillas, hieleras, limpiones y escobas.
- ❖ Lava filtros, cortinas de la máquina lavaplatos.
- ❖ Lava tarimas, pisos de las áreas que no se pueden lavar en el día.
- ❖ Lava las piezas de acero inoxidable.
- ❖ Lava escaleras.
- ❖ Limpia azulejos.
- ❖ Limpia el cochambre de las estufas.
- ❖ Es la persona encargada de mantener loza limpia para la cocina.

❖ **Mesero**

1. **Denominación del puesto: Mesero**

- 2. Departamento: Restaurante**
- 3. Área: Alimentos y Bebidas**
- 4. Jefe inmediato superior:** Jefe de Cocina
- 5. Jornada de trabajo:** jornada variable, 8 horas diarias

Funciones

- Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto el cuerpo como el uniforme.
- Conoce y aplica los procedimientos en caso de alguna emergencia.
- Conoce el uso del material y equipo en su departamento.
- Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, menús, charolas.
- Es el responsable del correcto montaje de las mesas.
- Cambia blancos sucios por limpios.
- Dobla servilletas.
- Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas.
- Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.
- Acomoda de los clientes en las mesas.
- Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía.
- Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.
- Inspecciona que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa.
- Recoge los platos sucios.

❖ Barman

- 1. Denominación del Puesto:** Barman
- 2. Departamento:** Bares
- 3. Área:** Alimentos y Bebidas
- 4. Jefe Inmediato Superior:** Administrador o Jefe de cocina
- 6. Jornada de Trabajo:** 8 Horas Diarias/ turnos rotativos

Funciones Continuas

- Conoce los tipos de bebidas usadas en el bar: Vinos, licores, cervezas, refrescos, jugos, etc.
- Conoce los tipos de botanas más comunes.
- Conoce el almacenamiento de, vinos.
- Conoce la preparación de bebidas compuestas.
- Conoce el tipo de cristalería donde se debe servir cada bebida.
- Sirve bebidas para que los meseros las lleven a las mesas. El mesero debe entregar al cantinero la comanda sellada y firmada por el cajero.
- En algunos bares toman órdenes directas de los clientes y reciben el pago, pero lo más conveniente es que sea el cajero quien reciba estos pagos.
- Elabora en coordinación con el cajero del bar, el informe de control de botellas cerradas vendidas para el control de costos.
- En algunos tipos de bares, el cantinero elabora una pequeña exposición de bebidas, como parte de la promoción para atraer clientes. Esto se realiza principalmente en bares situados cerca de la alberca.
- Al cerrar el bar, es el responsable de que los artículos queden protegidos contra cualquier robo.

❖ Recepcionista

- 1. Denominación del puesto:** Recepcionista
- 2. Departamento:** Recepción
- 3. Área:** Alojamiento
- 4. Jefe inmediato superior:** Administrador General
- 5. Jornada de trabajo:** Jornada de 8 horas diarias (horarios rotativos)

Funciones Continuas

- Recibir huéspedes.
- Vender y asignar habitaciones.
- Dar información general de la hostería.

- Realiza el registro de ingreso del huésped
- Revisa el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves
- Lleva el control de ingresos y salidas de huéspedes
- Reporta a las camareras de las habitaciones con check - out para su limpieza.
- Lleva el control de las tarjetas magnéticas para el ingreso a las habitaciones

❖ **Camarera**

1. **Denominación del puesto:** Camarera
2. **Departamento:** Ama de llaves
3. **Área:** Alojamiento
4. **Jefe inmediato superior:** Administrador General
5. **Jornada de trabajo:** Turnos rotativos

Funciones Continuas

- Tocar la puerta antes de entrar, dejar la puerta abierta, dejar el aviso de camarista en servicio, despoblar la habitación.
- Limpiar el closet, verificar el número de ganchos, cuidar de no dejar huellas digitales en vasos o ceniceros.
- Hacer una limpieza profunda del cuarto.
- Hacer inventarios de las habitaciones.

❖ **Seguridad**

1. **Denominación del puesto:** Seguridad
2. **Departamento:** Recepción
3. **Área:** Alojamiento
4. **Jefe inmediato superior:** Administrador General
5. **Jornada de trabajo:** Turnos rotativos 24 horas

Funciones Continuas

- Salvaguardar la seguridad de la hostería.
- Realiza investigaciones por robos de las pertenencias de la hostería.
- Hace diariamente recorridos por todas las instalaciones.
- Supervisa la aplicación de las normas de seguridad y el correcto uso del equipo de seguridad.
- Visita periódicamente a los jefes de departamentos para velar que todo esté en orden.

❖ Mantenimiento

- 1. Denominación del puesto:** Mantenimiento
- 2. Departamento:** Recepción
- 3. Área:** Alojamiento
- 4. Jefe inmediato superior:** Administrador General
- 5. Jornada de trabajo:** Jornadas de 8 horas diarias

Funciones

- Dar mantenimiento a jardines y áreas verdes de la hostería.
- Mantenimiento de Habitaciones y Espacios.
- Mantenimiento a las Piscinas, cisterna etc.

❖ Contador

- 1. Denominación del puesto:** Contador General
- 2. Departamento:** Contabilidad
- 3. Área:** Financiera
- 4. Jefe inmediato superior:** Administrador General
- 5. Jornada de trabajo:** Jornada de medio tiempo

Funciones

- Supervisa el funcionamiento de las diferentes secciones del departamento de contabilidad (crédito y cobranza, nómina, cajas, auditoría nocturna, auditoría de ingresos, cuentas por pagar, etc.).
- Hace revisión de pólizas (ingresos, egresos, bancos, etc.).
- Elabora pólizas de ajustes mensuales.
- Elabora los estados de Resultados.
- Revisa la documentación antes de firmar el cheque.
- Autoriza pagos de la caja general.
- Elabora el balance general.
- Revisa los libros de diario y de mayor.
- Hace conciliaciones bancarias.
- Hace conciliaciones de cuentas de balance.
- Efectúa cálculos por depreciación y amortización.
- Guarda documentos importantes para el hotel (pólizas de seguros, pagarés, cheques, acciones, etc.).

4.1.9 Estrategias para Reclutamiento de Personal

Atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, mediante medios impresos o Internet.

4.2 Estudio Legal

Para el funcionamiento de la hostería “OTONGO – MAPALÍ” requiere de un proceso de constitución jurídica, por lo cual tendrá que asumir obligaciones y responder por las mismas con las entidades de control respectivas.

4.2.1 Requisitos de Funcionamiento

❖ Constitución Legal de la Compañía

De acuerdo a las disposiciones legales, se procede a conformar la compañía, la misma que por disposición de los socios, será una Sociedad Anónima. Luego se procederá a realizar el Acta de Constitución de la misma, con un Abogado. El capital social estará conformado con un aporte de dinero en efectivo de \$1.000.00 un total de 100 acciones a \$ 10,00 dólares cada una, repartida en un 25% para cada socio.

Además los socios aportarán Activos Fijos, los mismos que representarán un aporte para futura Capitalización de la Empresa., formando este parte del Patrimonio de la misma.

❖ **Registro Único del Contribuyente**

Este trámite es gratuito y se lo realizará en las oficinas del SRI.

Requisitos

- Formulario RUC 01-A este se utilizará en la inscripción y actualización de la información general de la sociedad, así como también datos relativos al domicilio tributario o establecimiento matriz del contribuyente.
- Copia del nombramiento del Representante Legal de la empresa.
- Copia certificada de la escritura pública de constitución.
- Original y copia a color de la cédula del representante legal de la empresa.
- Original y Copia de la papeleta de votación del representante legal de la empresa.
- Documento original de pago de luz, agua o teléfono, para confirmación del domicilio donde va a operar la empresa.

❖ **Número Patronal**

Este trámite no tiene ningún costo y se lo debe realizar en el IESS.

Requisitos

- Copia de la escritura de constitución.
- Copia del RUC
- Copia de cédula del Representante Legal de la empresa
- Copia de los contratos de trabajo debidamente legalizados por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Copia de la planilla de luz, agua o teléfono.
- Copia de la resolución de la Superintendencia de Compañías.

❖ **Patente Municipal**

Este trámite se lo realiza dependiendo a la administración zonal a la que corresponda la empresa, el costo de este trámite depende del capital del establecimiento.

Requisitos

- Formulario de declaración del impuesto de patentes, este se lo adquiere en la tesorería de la administración zonal a la que corresponda la empresa i tiene un costo de 0.20 ctvs.
- Originales y copia de la cédula y papeleta de votación del representante legal de la empresa.
- Escritura de constitución legalizada en caso de ser persona jurídica.
- Original y copia del RUC.
- Clave catastral, la misma que se obtiene en la ventanilla de información de la administración zonal a la que corresponde la empresa.

❖ **Permiso Emitido por el Cuerpo de Bomberos**

Este trámite se realiza en las Oficinas del Cuerpo de Bomberos de la provincia, y tiene un costo de 1 usd.

Requisitos

- ❖ Formulario de solicitud de inspección.
- ❖ Informe de la inspección.

- ❖ Copia de la Patente Municipal.

❖ **Permiso Sanitario**

Este trámite se lo realiza en la Dirección Provincial de Salud de Pichincha, el costo de este trámite depende de la categoría del establecimiento.

Requisitos

La empresa debe presentar en una carpeta con los siguientes documentos:

- ❖ Solicitud de inspección, la cual se obtiene en el primer piso de la dirección provincial de salud de pichincha.
- ❖ Certificado de registro definitivo y LUAF.
- ❖ Copias de carnets de salud ocupacional (estos carnets se adquieren en los centros de salud)
- ❖ Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal.
- ❖ Escritura de constitución legalizada en el caso de ser persona jurídica.
- ❖ Copia del RUC.
- ❖ Copia del certificado del Cuerpo de Bomberos de la provincia.

Una vez entregados estos documentos es designado por el centro de salud más cercano al establecimiento a un inspector el cual emitirá una planilla de inspección con la cual se emite el permiso sanitario.

❖ **Registro de Actividades Turísticas**

Este trámite se lo realiza en la corporación metropolitana de turismo.

Requisitos

- Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de capital o reforma de estatutos.
- Nombramiento del Representante Legal de la empresa, inscrito en la oficina de registro mercantil.

- Copia del RUC.
- Copia de la cédula de identidad del Representante Legal.
- Copia de la papeleta de votación del representante legal.
- Copia del contrato de compra-venta del establecimiento.
- Certificado de búsqueda de nombre comercial emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPI.
- Copia título de propiedad o contrato de arrendamiento debidamente legalizado.
- Lista de los Precios de los servicios Ofertados.
- Declaración juramentada de activos fijos para la cancelación del 1 por mil.

❖ **Afiliación a la Cámara de Turismo de la Provincia**

Siendo la Hostería una nueva empresa en el área turística debe ser afiliada en la CAPTUR.

Requisitos

- Solicitud de afiliación.
- Copia de la Patente Municipal.
- Copia de cédula y papeleta de votación del Gerente General.
- Copia del RUC.

❖ **Registro Definitivo y Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF)**

Este trámite se lo puede realizar en las oficinas de la CAPTUR (Santo Domingo de los Tsáchilas), este trámite no tiene ningún costo.

Requisitos

- Copia certificada de la estructura de constitución.
- Nombramiento del Representante Legal de la empresa.
- Copia del RUC.

- Copia de cédula y papeleta de votación del Gerente General.
- Certificado del IEPI.
- Copia del título de propiedad.
- Lista de Precios.

CAPITULO V

ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO

5.1 Inversiones

5.1.1 Activos Fijos

Los activos fijos se definen como los bienes que una empresa utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones representan al conjunto de servicios que se recibirán en el futuro a lo largo de la vida útil de un bien adquirido.³

- **Inversiones de Activos Fijos**

Tabla 47 Inversión de Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS	
DETALLE	VALOR DE ADQUISICIÓN
TERRENO	66.000,00
OBRA CIVIL	200.000,00
INSTALACIONES	25.061,43
MUEBLES Y ENSERES	43.458,37
MAQUINARIA Y EQUIPO	18.298,91
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	8.501,00
MENAJE	3.457,55
UTENSILIOS	1.847,62
BLANCOS	2.720,00
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS	369.344,88

Elaborado por: **Marcela Terán S.**

- **Depreciación de Activos Fijos**

Los activos fijos dependiendo su vida útil se deprecian a distintos años de acuerdo a su clasificación, como lo muestra la siguiente tabla.

³(Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Pggg, Dr. Jan R. Williams)

Tabla 48 Depreciación de Activos Fijos

DESCRIPCIÓN	VALOR DE ADQUISICIÓN	AÑOS DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN MENSUAL	VALOR RESIDUAL
ACTIVOS FIJOS					
OBRA CIVIL	\$ 200.000,00	20	\$ 10.000,00	\$ 833,33	
INSTALACIONES	\$ 25.061,43	10	\$ 2.506,14	\$ 208,85	
MUEBLES Y ENSERES	\$ 43.458,37	10	\$ 4.345,84	\$ 362,15	
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 18.298,91	10	\$ 1.829,89	\$ 152,49	
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 8.501,00	3	\$ 2.833,67	\$ 236,14	\$ 5.667,33
SUBTOTAL	\$ 295.319,71		\$ 21.515,54	\$ 1.792,96	\$ 5.667,33
OTRAS INVERSIONES					
MENAJES	\$ 3.457,55	3	\$ 1.152,52	\$ 96,04	\$ 2.305,03
UTENSILIOS	\$ 1.847,62	3	\$ 615,87	\$ 51,32	\$ 1.231,75
BLANCOS	\$ 2.720,00	3	\$ 906,67	\$ 75,56	\$ 1.813,33
SUBTOTAL	\$ 8.025,17		\$ 2.675,06	\$ 222,92	\$ 5.350,11
TOTAL DEPRECIACIÓN	\$ 303.344,88		\$ 24.190,59	\$ 2.015,88	\$ 11.017,45

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.1.2 Activos Intangibles

Son aquellos activos necesarios para cumplir con el inicio de operaciones, se los amortizará a 5 años.

Tabla 49 Detalle de Activos Diferidos

DETALLE	VALOR DE ADQUISICIÓN
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	\$ 2.000,00
GASTOS PREOPERACIONALES	\$ 4.100,00
TOTAL CARGOS DIFERIDOS	\$ 6.100,00

Elaborado por: Marcela Terán S.

- **Amortizaciones**

Tabla 50 Amortización Activos Intangibles

DESCRIPCIÓN	VALOR DE ADQUISICIÓN	AÑOS DE AMORTIZACIÓN	AMORTIZACIÓN ANUAL	AMORTIZACIÓN MENSUAL
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	\$ 2.000,00	5	\$ 400,00	\$ 33,33
GASTOS PREOPERACIONALES	\$ 4.100,00	5	\$ 820,00	\$ 68,33
TOTAL AMORTIZACIONES	\$ 6.100,00		\$ 1.220,00	\$ 101,67

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.1.3 Capital de Trabajo

Desde el punto de vista Contable, podemos decir que Capital de Trabajo, está representado por el Capital Adicional (diferente a la inversión, en activo fijo y diferido) con lo que hay que contar para que empiece el funcionamiento del Proyecto, esto es el financiamiento que se produce antes de generar ingresos.

- **Cálculo del Capital de Trabajo para el Proyecto**

Para este proyecto se calculó el Capital de Trabajo, tomando en cuenta todos los costos de producción y se realizó una provisión para los tres primeros meses de funcionamiento, que es el tiempo generalmente aceptado para proyectos hoteleros.

Tabla 52 Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
Materia Prima en existencia (A&B)	4.513,64	4.513,64	4.513,64	13.540,91
Mano de Obra Directa	5.386,29	5.386,29	5.386,29	16.158,87
Mano de Obra Indirecta	1.333,27	1.333,27	1.333,27	3.999,82
Materiales y Suministros de Limpieza	250,00	250,00	250,00	750,00
Combustibles y Lubricantes	150,00	150,00	150,00	450,00
Servicios Básicos (Luz y Agua)	250,00	250,00	250,00	750,00
Costo Variable Promedio Hab.	537,60	537,60	537,60	1.612,80
Caja y Bancos	500,00	500,00	500,00	1.500,00
TOTALES	12.920,80	12.920,80	12.920,80	38.762,41

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.1.4 Inversión Total

Para la inversión total, se sumó al total de la inversión en activos fijos, más el total de activos intangibles, más el capital de trabajo, dándome como resultado la inversión total.

Tabla 53 Inversión Total

INVERSIÓN TOTAL	
TOTAL ACTIVOS FIJOS	369.344,88
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	6.100,00
CAPITAL DE TRABAJO	38.762,41
TOTAL INVERSIÓN	414.207,29

Elaborado por: Marcela Terán S.

La inversión en activos fijos, realizada por capital de los socios es del 47% y el financiamiento representa al 53%.

En la inversión total del proyecto el aporte de socios representa el 51% y el capital prestado al 49%.

Tabla 54 Capital aportado por los socios y financiado

INVERSIÓN	FUENTE		MONTO	(%)	(%)
	PROPIO	PRESTAMO			
Inversión Fija	175.444,88	200.000,00	375.444,88	0,4672986	0,53270
Capital de Trabajo	38.762,41		38.762,41		
TOTAL	214.207,29	200.000,00	414.207,29		
PORCENTAJE (%)	0,52	0,48			

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.2 Costos, Gastos e Ingresos

Los costos y gastos son desembolsos de dinero necesarios para producir una ganancia a futuro.⁴

5.2.1 Costos y Gastos de Operación

Son todos los costos y gastos que necesita el proyecto para entrar en operación y así generar productos y servicios, los mismos que son cubiertos al momento en que la empresa empieza a generar ingresos.

⁴ Contabilidad de Costos, Ortega Pérez de León Armando, Sexta Edición 2010.

Para calcular estos costos, es necesario determinar las cantidades de insumos que son necesarios para el funcionamiento de la empresa durante el período considerado para el proyecto.

El Costo Total se compone en:

- a. Costo de Producción
- b. Gasto de Administración
- c. Gasto Ventas
- d. Gastos Financieros.

La proyección de Costos se lo ha realizado para 5 años tiempo de duración del proyecto, considerando un incremento anual para cada año, de acuerdo a la inflación.

a) Costos de Producción o Directos

Es el total de los recursos utilizados que intervienen en la elaboración o creación de bienes y servicios durante un período determinado.⁵

❖ Materia Prima A&B

El cálculo de la Materia Prima se realizó en base a la proyección de ingresos en A&B por un porcentaje promedio de costo en A&B, dividido para 12 meses, más el 2% de imprevistos

Así tenemos un valor mensual de materia prima de A&B de \$ 4.053,89.

Costos de Alimentos

Este costo de determino en base a las recetas estándar de cada uno de los platos que se van a elaborar en la hostería, y los precios de venta están

⁵ Contabilidad de Costos, Ortega Pérez de León Armando, Sexta Edición 2010

determinados en base al costo y al estudio de la oferta. Los mismos son competitivos en el mercado.

Tabla 55 Cálculo de Costos en Alimentos

CARTA	COSTO	P.V.P.	% C.V.
Empanadas de Morocho	0,35	1,50	23%
Empanadas de Verde	0,25	1,25	20%
Empanadas de Verde con Camarón	0,40	2,50	16%
Ceviche de Camarón	1,50	7,00	21%
Ceviche Concha	2,00	8,00	25%
Ceviche de (Tilapia)	1,00	6,00	17%
Ceviche Mixto	1,50	7,50	20%
Encebollado de Pescado	0,60	3,00	20%
Cazuela de Mariscos	1,60	9,00	18%
Caldo de Gallina	1,30	4,50	29%
Sancocho de Carne	1,20	4,00	30%
Seco de Gallina	1,15	6,00	19%
Pollo a la Plancha	1,23	7,00	18%
Lomo a la Plancha	1,20	8,00	15%
Churrasco	1,40	7,00	20%
Costillas B.B.Q.	1,50	9,00	16%
Bandera	1,45	7,00	21%
Arroz con Camarón	1,20	6,50	19%
Maito de Pescado	1,77	6,00	30%
Cangrejos Criollos	2,00	5,00	40%
Hamburguesa Uru - Shu	1,16	4,50	26%
Alitas B.B.Q	1,25	4,25	29%
Alitas Picantes	1,20	4,00	30%
Brochetas Mixtas	1,10	3,50	31%
Choclo Asado	0,80	1,50	53%
Yucas Fritas	0,60	1,50	40%
Helado Mapalí	0,90	3,00	30%
Higos con Queso	0,60	1,50	31%
Selva Negra	0,30	2,50	12%
Delicia de Maracuya	0,50	2,00	25%
Helado de Paila	0,25	1,50	17%
TOTAL	33,26	145,50	23%

Elaborado por: Marcela Terán S.

Costos de Bebidas

Tabla 56 Cálculo de Costos en Bebidas

CARTA	COSTO	P.V.P.	% C.V.
Gaseosa	0,40	1,50	27%
Agua mineral	0,25	1,25	20%
Agua sin gas	0,20	2,50	8%
Ice tea	0,35	1,25	28%
Jugos naturales	0,50	3,00	17%
Limonada	0,25	1,25	20%
Mala	0,20	1,25	16%
Aguas Aromáticas	0,15	1,50	10%
Pilsener	0,60	2,00	30%
Club	0,60	2,25	27%
Heineken	0,70	2,25	31%
Corona	0,50	3,00	17%
Botella Concha y Toro	15,00	35,00	43%
Botella Cousiño Macul	20,00	40,00	50%
Botella Jack Daniels	30,00	70,00	43%
Botella de Grants 12 años	20,00	60,00	33%
Botella Jhonnie Negro	40,00	80,00	50%
Botella Jhonnie Rojo	27,00	60,00	45%
Mapalí	1,63	5,00	33%
Viaje Ancestral	1,21	5,00	24%
Saltamonte Volador	1,02	5,00	20%
Margarita	1,35	5,00	27%
Mexico Lindo	0,96	5,00	19%
Plater's	1,01	5,00	20%
Mojito	0,52	5,00	10%
Piña Colada	1,00	5,00	20%
Gin Tonic	0,42	5,00	8%
Ruso Blanco	0,30	5,00	6%
TOTAL	166,12	418,00	40%

Elaborado por: Marcela Terán S.

Costos de Alojamiento

Tabla 57 Distribución de costo por habitación

COSTO POR HABITACIÓN	
Amenities	5%
Lavado de Blancos	35%
Mano de Obra	50%
Varios	10%
	100%
Amenities (Gorros de Baño, jabón, shampoo, etc.)	
Varios (papel higiénico, escobas, trapeadores, desinfectantes, etc.)	

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 58 Costo promedio de habitación

DETALLE	CV
Cabaña Sencilla o Matrimonial	10,00
Cabaña Triple	18,75
Cabaña Familiar	25,00
COSTO PROMEDIO DE HAB.	17,92

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 59 Costo de Venta y Precio de Venta promedio desayuno

DESAYUNOS	CV	PVP
Desayuno Americano	1,04	3,12
Desayuno Continental	0,99	2,97
Desayuno Mapalí	1,06	3,18
	3,09	9,27
CV Y PVP PROMEDIO	1,03	3,09

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 60 Precio de Venta al Público por tipo de habitación incluido desayuno

DETALLE	PVP ALOJAMIENTO	PVP DESAYUNO X PAX	PVP SIN IMPUESTOS	PVP INCLUIDO IMPUESTOS
Cabaña Sencilla o Matrimonial (2 Pax)	\$ 50,00	\$ 3,09	56,18	68,54
Cabaña Triple (3 Pax)	\$ 75,00	\$ 3,09	84,27	102,81
Cabaña Familiar (5 Pax)	\$ 100,00	\$ 3,09	115,45	140,85

Elaborado por: Marcela Terán S.

❖ Mano de Obra Directa

En caso de temporada alta o para eventos, si es necesario se contratará personal ocasional para cubrir necesidades de producción.

Tabla 61 Proyección Rol de Pagos

#	CARGO	SUELDO	13 SLDO 1/12	14 SLDO 1/12	VACACIONES 1/24	APORTE PATRONAL IESS 12.15%	FONDOS DE RESERVA	COSTO REAL TRABAJADOR MENSUAL	COSTO REAL TRABAJADOR ANUAL
	MANO DE OBRA DIRECTA								
1	CHEF	800,00	66,67	28,33	33,33	97,20	66,64	1.092,17	13.106,08
1	COCHINERO	600,00	50,00	28,33	25,00	72,90	49,98	826,21	9.914,56
1	BARMAN	480,00	40,00	28,33	20,00	58,32	39,98	666,64	7.999,65
1	MESERO	480,00	40,00	28,33	20,00	58,32	39,98	666,64	7.999,65
1	AYUDANTE SERVICIOS VARIOS	340,00	28,33	28,33	14,17	41,31	28,32	480,47	5.765,58
1	RECEPCIONISTA	500,00	41,67	28,33	20,83	60,75	41,65	693,23	8.318,80
1	CAMARERA	340,00	28,33	28,33	14,17	41,31	28,32	480,47	5.765,58
1	MANTENIMIENTO	340,00	28,33	28,33	14,17	41,31	28,32	480,47	5.765,58
	TOTAL M.O.D	3.880,00	323,33	226,67	161,67	471,42	323,20	5.386,29	64.635,49

Elaborado por: Marcela Terán S.

❖ Mano de Obra Indirecta

Tabla 62 Proyección Rol de Pagos

#	CARGO	SUELDO	13 SLDO 1/12	14 SLDO 1/12	VACACIONES 1/24	APORTE PATRONAL IESS 12.15%	FONDOS DE RESERVA	COSTO REAL TRABAJADOR MENSUAL	COSTO REAL TRABAJADOR ANUAL
	MANO DE OBRA INDIRECTA								
1	GUARDIA 1	480,00	40,00	28,33	20,00	58,32	39,98	666,64	7.999,65
1	GUARDIA 2	480,00	40,00	28,33	20,00	58,32	39,98	666,64	7.999,65
	TOTAL M.O.I.	960,00	80,00	56,67	40,00	116,64	79,97	1.333,27	15.999,30

Elaborado por: Marcela Terán S.

❖ Otros Costos de Producción

Tabla 63 Presupuesto Mensual otros Costos de Producción

OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN	VALOR
MATERIALES Y SUMINISTROS DE LIMPIEZA	250
COMBUSTIBLES	150
TOTAL	400

Elaborado por: Marcela Terán S.

b. Gastos de Administración

❖ Salario Área Administrativa

Tabla 64 Proyección Rol de Pagos Mensual

#	CARGO	SUELDO	13 SLDO 1/12	14 SLDO 1/12	VACACIONES 1/24	APORTE PATRONAL IESS 12.15%	FONDOS DE RESERVA	COSTO REAL TRABAJADOR MENSUAL	COSTO REAL TRABAJADOR ANUAL
	SALARIO AREA ADMINISTRATIVA								
1	GERENTE GENERAL	1.500,00	125,00	28,33	62,50	182,25	124,95	2.023,03	24.276,40
1	ADMINISTRADOR	1.200,00	100,00	28,33	50,00	145,80	99,96	1.624,09	19.489,12
1	CONTADOR	500,00	41,67	28,33	20,83	60,75	41,65	693,23	8.318,80
	TOTAL ADMINISTRACION	3.200,00	266,67	85,00	133,33	388,80	266,56	4.340,36	52.084,32

Elaborado por: Marcela Terán S.

❖ Suministros de Oficina

Tabla 65 Requerimiento Mensual Suministros de Oficina

DESCRIPCIÓN	CANT.	PVP	PVP TOTAL
Resmas de papel Bond	4	3,50	14,00
Cajas de Esféros	2	4,50	9,00
Resaltadores	3	0,80	2,40
Paquetes de Post it	6	2,00	12,00
Paquetes de Carpetas Cartón (12 uni)	5	2,50	12,50
Archivadores	18	1,50	27,00
Correctores	4	0,60	2,40
Borrador de Tinta	2	0,35	0,70
Caja de Clips	3	0,50	1,50
Caja de Grapas	3	0,45	1,35
TOTAL	50	16,7	82,85

Elaborado por: Marcela Terán S.

c. Gasto de Ventas

❖ Publicidad

Tabla 66 Presupuesto de Publicidad Anual

GASTOS DE COMUNICACIÓN Y MEDIOS	VALOR
Medios	600,00
Marketing Directo	1.500,00
Publicidad en Prensa	800,00
Creación Sitio Web	600,00
Mantenimiento y publicidad sitio web	400,00
TOTAL	3.900,00

Elaborado por: Marcela Terán S.

d. Gasto Financiero

Para financiar la ejecución de este proyecto se ha contemplado un crédito de 200.000 usd a una tasa del 9% de interés, a través de la Corporación Financiera Nacional, la cual otorga créditos para proyectos turísticos a partir de los 50.00 usd.

A continuación se detalla la tabla de amortización del préstamo anualmente.

Tabla 67 Cuadro de Amortización del Préstamo

Monto		200.000		
Tasa de Interés		9%		
AÑO	INTERÉS	CAPITAL	CUOTA	SALDO
1	18.000,00	13.164,02	31.164,02	186.835,98
2	16.815,24	14.348,78	31.164,02	172.487,20
3	15.523,85	15.640,17	31.164,02	156.847,03
4	14.116,23	17.047,79	31.164,02	139.799,25
5	12.581,93	18.582,09	31.164,02	121.217,16
6	10.909,54	20.254,47	31.164,02	100.962,69
7	9.086,64	22.077,38	31.164,02	78.885,31
8	7.099,68	24.064,34	31.164,02	54.820,97
9	4.933,89	26.230,13	31.164,02	28.590,84
10	2.573,18	28.590,84	31.164,02	0,00

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.2.2 Proyección de Costos y Gastos

Se realizó un cuadro de costos y gastos con una proyección detallada a 10 años tiempo de duración del proyecto. Para el incremento por año se tomó en cuenta el último dato de inflación arrojado por el Banco Central del Ecuador a Marzo de 2014 que es del 3.11%.

Tabla 68 Estructura de Costos para la vida Útil del Proyecto

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL	
1.- COSTO DE PRODUCCION							
MATERIA PRIMA A&B	54.163,64	55.848,13	57.585,01	59.375,90	61.222,49	288.195,17	31%
MANO DE OBRA DIRECTA	64.635,49	66.645,65	68.718,33	70.855,47	73.059,08	343.914,02	20%
MANO DE OBRA INDIRECTA	15.999,30	16.496,87	17.009,93	17.538,94	18.084,40	85.129,43	
MATERIALES Y SUMINISTROS DE LIMPIEZA	3.000,00	3.093,30	3.189,50	3.288,70	3.390,97	15.962,47	
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1.800,00	1.855,98	1.913,70	1.973,22	2.034,58	9.577,48	
SERVICIOS BASICOS	3.000,00	3.093,30	3.189,50	3.288,70	3.390,97	15.962,47	
COSTO VARIABLE PROMEDIO HAB.	6.451,20	6.651,83	6.858,70	7.072,01	7.291,95	34.325,70	
TOTAL COSTOS DE PRODUCCION	149.049,63	153.685,07	158.464,67	163.392,93	168.474,45	793.066,74	46%
2.- GASTOS DE ADMINISTRACION							
SUELDOS Y SALARIOS	52.084,32	53.704,14	55.374,34	57.096,48	58.872,18	277.131,47	16%
SERVICIOS BASICOS	1.000,00	1.031,10	1.063,17	1.096,23	1.130,32	5.320,82	
DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS	24.190,59	24.190,59	24.190,59	24.190,59	24.190,59	120.952,97	
AMORTIZACION DE GASTOS	1.220,00	1.220,00	1.220,00	1.220,00	1.220,00	6.100,00	
UTILES DE OFICINA	994,20	994,20	994,20	994,20	994,20	4.971,00	
TOTAL DE GASTOS DE ADMINISTRACION	79.489,11	81.140,04	82.842,30	84.597,51	86.407,30	414.476,27	24%
3.- GASTOS DE VENTAS							
PUBLICIDAD	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	19.500,00	
TOTAL DE GASTOS DE VENTAS	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	19.500,00	
4.- GASTOS FINANCIEROS							
INTERES BANCARIO	18.000,00	16.815,24	15.523,85	14.116,23	12.581,93	77.037,25	
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	18.000,00	16.815,24	15.523,85	14.116,23	12.581,93	77.037,25	
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS	250.438,74	255.540,34	260.730,83	266.006,67	271.363,68	1.304.080,26	

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.3 Estructura de Ingresos del Proyecto

Para el cálculo de los ingresos de la hostería OTONGO - MAPALÍ, se realizó una proyección de ventas en A&B y Alojamiento para 5 años, tiempo de duración del proyecto.

5.3.1 Proyección de Ingresos de A&B

Para el cálculo de ingresos de A&B se determinó los meses a nivel nacional de temporada alta y baja.

De acuerdo a información de feriados encontrada en la página del ministerio de Turismo se determinó que los meses de temporada alta de este proyecto son: Marzo, Abril, Junio, Julio, Agosto, Septiembre considerando que son días festivos de la provincia y diciembre.

Los meses de temporada baja son: enero, febrero, mayo, octubre y noviembre.

Tabla 69 Temporada alta y baja de turismo Nacional

	NACIONALES	
	T.B	T.A
ENERO	X	
FEBRERO	X	
MARZO		X
ABRIL		X
MAYO	X	
JUNIO		X
JULIO		X
AGOSTO		X
SEPTIEMBRE		X
OCTUBRE	X	
NOVIEMBRE	X	
DICIEMBRE		X

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaborado por: Marcela Terán S.

Mediante la capacidad de alojamiento de la hostería, se determinó la capacidad máxima del restaurante que es 48 pax.

Tabla 70 Capacidad Instalada Restaurante

DESCRIPCIÓN	TEMPORADA ALTA	
	N°	SILLAS
MESAS	12	4
CAPACIDAD TOTAL SILLAS	48	

Elaborado por: Marcela Terán S.

A través de esto se realiza el análisis de sensibilidad para determinar la demanda probable en A&B para este proyecto.

Tabla 71 Análisis de Sensibilidad

ANÁLISIS SENSIBILIDAD								
	Franja Horaria		Capacidad Ocupación	ALTA 7	BAJA 6	Precio \$	Ingreso Diario	Rotación de mesas
TEMPORADA BAJA		8 horas						
7 am - 10 am	Desayuno		19		40%	3	58	5
12 pm - 3 pm	Almuerzo		10		20%	10	96	2
6 pm - 8 pm	Cena		17		35%	8	134	4
		PAX	46				288	
TEMPORADA ALTA		8 horas						
7 am - 10 am	Desayuno		38	80%		3	115	10
12 pm - 3 pm	Almuerzo		19	40%		10	192	5
6 pm - 8 pm	Cena		36	75%		8	288	9
		PAX	94				595	

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 72 Cálculo de la Demanda Probable

TEMPORADAS	DEMANDA PROBABLE	
	ALTA	BAJA
capacidad instalada mesas	48	48
clientes atendidos (día)	94	46
atencion dias	30	30
demanda clientes (mes)	2.808	1.368
demanda clientes temporada	19.656	8.208
INGRESOS PROYECTADOS EN A y B		
ingresos por temporada	124.992,00	51.840,00
Total Ingresos Anual	176.832,00	

Elaborado por: Marcela Terán S.

Las variables para considerar la proyección de ventas son:

Tabla 73 Variables para la proyección de ingresos en A&B

inflacion de alimentos y bebidas	4,35%
crecimiento (%) en volumen	2,2%
TOTAL	6,5%

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 74 Proyección de Ingresos en A&B

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
176.832,00	188.361,45	200.642,61	213.724,51	227.659,35

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.3.2 Proyección de Ingresos por Alojamiento

Para el cálculo de la proyección de ingresos en alojamiento, se determina temporada alta, media y baja de acuerdo a un análisis a nivel nacional de feriados, vacaciones, etc.

El porcentaje promedio de ocupación hotelera en la provincia es del 54% que es la base para proyectar la demanda de acuerdo a los meses de temporada.

Tabla 75 Porcentaje de Ocupación por Temporada

TEMPORADA	%	RANGO
Temporada baja	15%	0 - 30
Temporada alta	65%	61- 100
Temporada media	35%	31 - 60

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 76 Porcentaje de ocupación promedio de acuerdo a la temporada

PROYECTO NUEVO		
TOTAL DE CABAÑAS	11	
PORCENTAJE	100%	
MESES	HABITACIONES	%
Enero	2	15%
Febrero	2	15%
Marzo	7	65%
Abril	7	65%
Mayo	4	35%
Junio	7	65%
Julio	7	65%
Agosto	7	65%
Septiembre	7	65%
Octubre	4	35%
Noviembre	4	35%
Diciembre	7	65%
PROMEDIO HAB. MES	5	
	49%	
NIVEL DE OCUPACIÓN PROMEDIO		

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 77 Distribución de Cabañas y Porcentaje de Ocupación

TOTAL HABITACIONES	11	% DE OCUPACIÓN
POR TIPO		
CABAÑAS FAMILIARES	5	45,45%
CABAÑAS TRIPLES	2	18,18%
CABAÑAS SENCILLAS	4	36,36%
TOTAL	11	100,00%

Elaborado por: Marcela Terán S.

La demanda promedio parte de 5 cabañas el primer año con una proyección anual de crecimiento del 2,17% en la provincia. La demanda promedio se multiplica por los 360 días de atención al año y me arroja la demanda anual proyectada, la misma se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 78 Demanda Promedio Anual

DEMANDA PROMEDIO EN CABAÑAS			
AÑO	DEMANDA MES PROMEDIO	DEMANDA ANUAL	UTILIZACIÓN
1	5	1.800	45,45%
2	5	1.839	46,44%
3	5	1.879	47,45%
4	5	1.920	48,48%
5	5	1.961	49,53%
CRECIMIENTO	2,17%	VOLUMEN	
UTILIZACIÓN MENSUAL	49,00%		

Elaborado por: Marcela Terán S.

Proyección de Ingresos por tipo de Habitación

❖ Cabañas Sencillas

Para el cálculo de ingresos por cabañas sencillas se parte del 45,45% de la demanda anual en el año uno para determinar la demanda en cabañas sencillas para el primer año.

El precio de venta se multiplica por el promedio de ocupación en cabañas sencillas y por los 360 días de atención.

Tabla 79 Proyección de Ingresos Cabañas Sencillas

CABAÑAS SENCILLAS		5			
AÑO	DEMANDA	% DE HAB. DIARIAS	RENTA DE CABAÑAS PROMEDIO DIARIAS	PRECIO UNITARIO	VALOR PROYECTADO
1	818,18	45%	2	\$ 56,18	\$ 45.965,45
2	835,94	46%	2	\$ 57,93	\$ 48.423,45
3	854,08	47%	2	\$ 59,73	\$ 51.012,89
4	872,61	48%	2	\$ 61,59	\$ 53.740,80
5	891,55	50%	2	\$ 63,50	\$ 56.614,58
PONDERACIÓN		45,45%			

Elaborado por: Marcela Terán S.

❖ **Cabañas Triples**

Se realizó la misma metodología de cálculo que con la proyección de cabañas sencillas.

Tabla 80 Proyección de Ingresos Cabañas Triples

CABAÑAS TRIPLES		2			
AÑO	DEMANDA	% DE HAB. DIARIAS	RENTA DE CABAÑAS PROMEDIO DIARIAS	PRECIO UNITARIO	VALOR PROYECTADO
1	327,27	45%	1	\$ 84,27	\$ 27.579,27
2	334,37	46%	1	\$ 86,89	\$ 29.054,07
3	341,63	47%	1	\$ 89,59	\$ 30.607,73
4	349,04	48%	1	\$ 92,38	\$ 32.244,48
5	356,62	50%	1	\$ 95,25	\$ 33.968,75
PONDERACIÓN		18,18%			

Elaborado por: Marcela Terán S.

❖ **Cabañas Familiares**

Se realizó la misma metodología de cálculo que con la proyección de cabañas sencillas.

Tabla 81 Proyección de Ingresos Cabañas Familiares

CABAÑAS FAMILIARES		4			
AÑO	DEMANDA	% DE CABAÑAS DIARIAS	RENTA DE CABAÑAS PROMEDIO DIARIAS	PRECIO UNITARIO	VALOR PROYECTADO
1	654,55	45%	2	\$ 115,45	\$ 75.567,27
2	668,75	46%	2	\$ 119,04	\$ 79.608,22
3	683,26	47%	2	\$ 122,74	\$ 83.865,26
4	698,09	48%	2	\$ 126,56	\$ 88.349,95
5	713,24	50%	2	\$ 130,50	\$ 93.074,45
PONDERACIÓN		36,36%			

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.3.3 Proyección de Ingresos Totales

Tabla 82 Proyección de Ingresos Totales

AÑO	CABAÑAS SENCILLAS	CABAÑAS TRIPLES	CABAÑAS FAMILIARES	TOTAL VALOR PROYECTADO ALOJAMIENTO	RESTAURANTE	TOTAL
1	\$ 45.965,45	\$ 27.579,27	\$ 75.567,27	\$ 149.112,00	\$ 176.832,00	\$ 325.944,00
2	\$ 48.423,45	\$ 29.054,07	\$ 79.608,22	\$ 157.085,74	\$ 188.361,45	\$ 345.447,19
3	\$ 51.012,89	\$ 30.607,73	\$ 83.865,26	\$ 165.485,88	\$ 200.642,61	\$ 366.128,50
4	\$ 53.740,80	\$ 32.244,48	\$ 88.349,95	\$ 174.335,22	\$ 213.724,51	\$ 388.059,73
5	\$ 56.614,58	\$ 33.968,75	\$ 93.074,45	\$ 183.657,77	\$ 227.659,35	\$ 411.317,12

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.4 Análisis Económico - Financiero

Se determinará mediante herramientas financieras la viabilidad y rentabilidad de este proyecto, a través de un balance inicial, estado de resultados inicial, flujos de caja, cálculo de indicadores de riesgo y punto de equilibrio.

5.4.1 Estado de Situación Inicial

En este balance inicial o estado de situación inicial, se detallan los activos que son bienes de propiedad de la empresa y el patrimonio como aporte capital de los socios.

Los pasivos son obligaciones que se contraerán cuando la empresa entre en operaciones.

Tabla 83 Estado de Situación Inicial

HOSTERIA OTONGO MAPALI S.A.				
ESTADO DE SITUACION INICIAL				
ACTIVO			PASIVO	
CORRIENTE			LARGO PLAZO	
DISPONIBLE				
Capital de Trabajo	38.762,41		Préstamo Bancario	200.000,00
Total Activo Corriente	38.762,41		Total Pasivo a Largo Plazo	200.000,00
				48%
RJO				
Terreno	66.000,00		PATRIMONIO	
Obra Civil	200.000,00		CAPITAL SOCIAL	
Instalaciones	25.061,43		Pedro Nuñez	78.705,22
Muebles y Enseres	43.458,37		Patricio Díaz	67.751,02
Maquinaria y Equipo	18.298,91		Juan Diego Villacís	67.751,04
Equipos de Computación	8.501,00			
Menaje	3.457,55		TOTAL PATRIMONIO	214.207,29
Utensilios	1.847,62			52%
Blancos	2.720,00			
Total Activo Fijo	369.344,88			
		369.344,88		
ACTIVO DIFERIDO		414.207,29		
Gastos de Constitución	2.000,00			
Gastos Preoperacionales	4.100,00			
Total Activo Diferido	6.100,00	375.444,88		
TOTAL ACTIVOS	414.207,29		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	414.207,29
-----			-----	
GERENTE GENERAL			CONTADOR GENERAL	

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.4.2 Estado de Resultados

En el estado de resultados o de pérdidas y ganancias se detallarán todos los ingresos y gastos contraídos por la empresa, los mismos que al final del ejercicio contable reflejará una utilidad o pérdida.

El siguiente cuadro nos mostrará el estado de resultado presupuestado a 10 años.

Tabla 75 Estado de Pérdidas y Ganancias

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(+) INGRESOS POR VENTAS	325.944,00	345.447,19	366.128,50	388.059,73	411.317,12
MATERIA PRIMA	54.163,64	55.848,13	57.585,01	59.375,90	61.222,49
M.O.D	64.635,49	66.645,65	68.718,33	70.855,47	73.059,08
C.I.F	30.250,50	31.191,29	32.161,34	33.161,55	34.192,88
(-) COSTOS DIRECTOS	149.049,63	153.685,07	158.464,67	163.392,93	168.474,45
(=) UTILIDAD BRUTA	176.894,37	191.762,12	207.663,82	224.666,81	242.842,68
(-) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	79.489,11	81.140,04	82.842,30	84.597,51	86.407,30
(-) GASTOS DE VENTAS	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	93.505,26	106.722,09	120.921,52	136.169,30	152.535,37
(-) COSTOS FINANCIEROS	18.000,00	16.815,24	15.523,85	14.116,23	12.581,93
(=) UTILIDAD ANTES DE REPARTO A TRABAJADORES	75.505,26	89.906,85	105.397,67	122.053,06	139.953,44
(-) 15% DE REPARTO A TRABAJADORES	11.325,79	13.486,03	15.809,65	18.307,96	20.993,02
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	64.179,47	76.420,82	89.588,02	103.745,10	118.960,43
(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA	14.119,48	16.812,58	19.709,36	22.823,92	26.171,29
(=) UTILIDAD NETA	50.059,99	59.608,24	69.878,66	80.921,18	92.789,13

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.4.3. Flujo de Caja

Los flujos de caja nos demuestran el ingreso y salida de dinero, estos son muy importantes ya que sus resultados son la base para la evaluación financiera

Tabla 84 Flujo de Caja

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(-) INVERSIÓN TOTAL	-414.207,29					
ENTRADAS DE EFECTIVO						
UTILIDAD NETA		50.059,99	59.608,24	69.878,66	80.921,18	92.789,13
(+) GASTOS DE DEPRECIACIÓN		24.190,59	24.190,59	24.190,59	24.190,59	24.190,59
(+) GASTOS DE AMORTIZACIÓN		1.220,00	1.220,00	1.220,00	1.220,00	1.220,00
(+) CAPITAL PRESTADO	200.000,00					
SALIDAS DE EFECTIVO						
(-) PAGO CAPITAL PRESTAMO		13.164,02	14.348,78	15.640,17	17.047,79	18.582,09
INVERSIONES						
(-) Terreno	30.841,71					
(-) Obra Civil	93.459,72					
(-) Instalaciones	11.711,17					
(-) Muebles y Enseres	20.308,04					
(-) Maquinaria y Equipo	8.551,06					
(-) Equipos de Computación	3.972,51					
(-) Menaje	1.615,71					
(-) Utensilios	863,39					
(-) Blancos	1.271,05					
(-) Activo Diferido	2.850,52					
(-) CAPITAL DE TRABAJO	38.762,41					
(+) RECUPERACIÓN CAPITAL DE TRABAJO						
FLUJO DE CAJA INICIAL		38.762,41				
FLUJO DE CAJA NETO	-214.207,29	101.068,97	70.670,05	79.649,08	89.283,99	99.617,64

Elaborado por: Marcela Terán S.

Tabla 85 Indicadores Financieros

TASA DE DESCUENTO	16,70%
VAN PROYECTO	68.566,75
TIR	30%

Elaborado por: Marcela Terán S.

5.5 Evaluación Financiera

5.5.1 VAN

El valor actual neto es un método de valoración de inversiones, el análisis se lo realiza para saber si un proyecto es viable.

Si el VAN es mayor o igual a cero el proyecto debe aceptarse, ya que se recupera la inversión, si el VAN es negativo indicará que el proyecto no recuperará la inversión y por lo tanto no tendrá rendimiento.

Para su cálculo es necesario establecer una tasa de descuento o costo de oportunidad, que es el porcentaje de rentabilidad que los socios esperan obtener del negocio.

Para el cálculo de la tasa de descuento, se tomó en cuenta la siguiente fórmula:

$$I = \text{Costo Recursos Propios (CPR)} + \text{Costo Recursos Ajenos (CRA)} + \text{Inflación Ecuador} + \text{Riesgo País}$$

Tabla 86 Datos para cálculo de la tasa de descuento

Tasa Activa: 10%
Recursos Propios: 49.5%
Riesgo País: 5.35%
15% Participación Trabajadores + 22% Imp. Renta
Tasa Pasiva: 4.53%
Inflación Ecuador: 3.11%

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado Por: Marcela Terán S.

❖ Costo Recursos Propios

$$\text{CRP} = \text{Tasa Pasiva} \times \% \text{ Recursos Propios}$$

$$\text{CRP} = 4.53\% \times 49.50\%$$

$$\text{CRP} = 2.24\%$$

❖ Costo Recursos Ajenos

$$\text{CRA} = \text{Tasa Activa} \times (1 - t)$$

t =	15% Part. Trabajadores + 22% Impuesto a la Renta
	Utilidad Antes de Impuestos

t =	38.800,37
	97.864,44
t =	0,40

$$\text{CRA} = 10\% \times (1 - 0.40)$$

$$\text{CRA} = 10\% \times 0.60$$

$$\text{CRA} = 6\%$$

❖ Tasa de Descuento

$$i = 2.24\% + 6\% + 3.11\% + 5.35\%$$

$$i = 16.70\%$$

La tasa de descuento con la que se calculó el VAN es del 16.70%, por lo general esta debe ser superior a la tasa de interés del banco o institución financiera.

La fórmula aplicada para el cálculo del VAN es:

VAN =	1
	(1+i) ⁿ

Tabla 87 Cálculo del Van

	FLUJOS	TOTAL FLUJO	16,70%	VALOR PRESENTE
0	Flujo 0	-214.207,29	1,00	-214.207,29
1	Flujo 1	101.068,97	0,86	86.605,80
2	Flujo 2	70.670,05	0,73	51.891,20
3	Flujo 3	79.649,08	0,63	50.115,05
4	Flujo 4	89.283,99	0,54	48.138,24
5	Flujo 5	99.617,64	0,46	46.023,75
	VAN			68.566,75

Elaborado por: Marcela Terán S.

El VAN de este proyecto es: 68.688,10 por lo tanto este proyecto es viable, ya que demuestra un retorno de la inversión.

5.5.2 TIR

La TIR es el cálculo de la tasa interna de rendimiento de la inversión. Para realizar una inversión es importante conocer que la TIR sea superior a la tasa de descuento.

Cuando la TIR es igual al porcentaje de costo de oportunidad los inversionistas deciden si realizar o no la inversión, si es inferior el proyecto no es rentable.

El TIR para este proyecto es: 30%.

5.5.3 PRI

El PRI es el período de recuperación de la inversión, determina el tiempo en que los ingresos se transforman en ganancia directa del proyecto.

Tabla 88 Período de Recuperación de la Inversión

AÑOS	VALOR PRESENTE	VALOR ACUMULADO	
Año 0	-214.207,29	-214.207,29	
Año 1	86.605,80	-127.601,49	
Año 2	51.891,20	-75.710,29	
Año 3	50.115,05	-25.595,23	PRI
Año 4	48.138,24	22.543,00	
Año 5	46.023,75	68.566,75	

Elaborado por: Marcela Terán

La inversión este proyecto se recupera en el año 4.

5.5.4 Punto de Equilibrio

El Punto de Equilibrio determinará el volumen de ventas necesario para no perder ni ganar.

Para poder Calcular el P.E. en unidades y en valor de ventas es necesario determinar los costos fijos.

Tabla 89 Costos Fijos

COSTOS FIJOS	VALOR
SUELDOS Y SALARIOS ADMINISTRATIVOS	52.084,32
SERVICIOS BASICOS	1.000,00
DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS	24.190,59
AMORTIZACION DE GASTOS	1.220,00
UTILES DE OFICINA	994,20
PUBLICIDAD	3.900,00
TOTAL COSTO FIJOS	83.389,11

Elaborado por: Marcela Terán S.

En base a la proyección de ventas y al volumen de ingresos, se determinó un Mix con porcentaje por consumo de cada producto.

PRODUCTO	MX
Alojamiento	52%
Alimentos	26%
Bebidas	14%
Otros entretenimientos	8%

La fórmula de cálculo del P.E. en unidades es:

PE=	CF
	(P.V.P Unit - CV Unit)

La fórmula de cálculo del P.E. en dólares es:

PE=	CF
	1 - CV
	VENTAS

Tabla 90 Cálculo del Punto de Equilibrio

PRODUCTOS	COSTOS FIJOS	PVP. Unit	CV. Unit	P.E. UNIDADES	P.E. DÓLARES
Alojamiento	43.362,34	178,93	37,08	306	124.284,71
Alimentos	21.681,17	4,47	1,07	6377	62.142,35
Bebidas	11.674,48	15,97	5,93	1163	33.461,27
Otros entretenimientos	6.671,13	5,00	2,00	2224	19.120,72

Elaborado por: Marcela Terán

CAPITULO VI

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

La provincia de Santo Domingo está dotada de biodiversidad, ofrece a sus visitantes una variedad de balnearios, hoteles, hosterías, bosques tropicales, ríos y cascadas.

Aquí se podrá observar aves del sub trópico andino como colibríes, y una variada flora. Por su cercanía a Quito, y el declive de los ríos. Pueden practicar deportes acuáticos como el salto y el rafting, especialmente en el Río Blanco.



Fuente: www.googlemaps.com

De acuerdo al Artículo 15 de la Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental.

Resuelve:

Las instituciones públicas o privadas interesadas en la instalación de proyectos industriales, o de otras que pudieran ocasionar alteraciones en los sistemas ecológicos y que produzcan o puedan producir contaminación del aire, deberán presentar al Ministerio de Salud, para su aprobación previa, estudios sobre el impacto ambiental y las medidas de control que se proyecten aplicar.

6.1 Situación Ambiental Actual de la Provincia

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas tiene un gran problema por la contaminación de afluentes de agua los mismos que son contaminados con desechos domiciliarios; el deterioro progresivo del suelo agrícola y las incontables quebradas y botaderos de basura abandonados.

Así se genera un círculo vicioso que podría agravarse por falta de control y desinterés de la población.

6.1.1 Mercados

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas cuenta con un mercado principal ubicado en el centro de la ciudad y varios mercados barriales. Dentro de las parroquias existen varias ferias libres, la alcaldía de la provincia todavía no ha hecho control acerca de este aspecto.

6.1.2 Terminal Terrestre

El terminal interprovincial está ubicado en la zona occidental y tiene más de 10 años de servicio, a este terminal llega un promedio diario de 2.527 vehículos, a través de 30 empresas de transporte.

6.1.3 Camal

La provincia actualmente tiene un solo camal donde se faena a los animales.

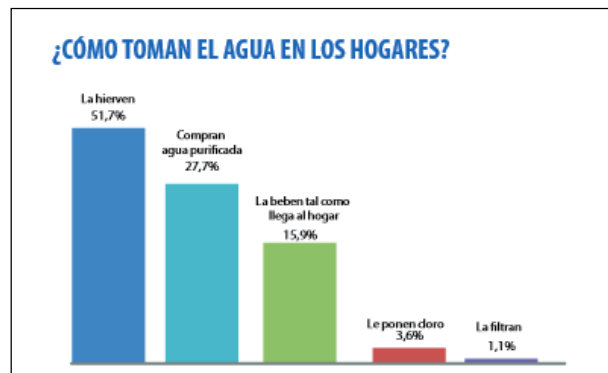
6.1.4 Agua Potable

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas cuenta con 2 sistemas de agua potable. El primero de nombre “Chigüilpe”, construida en el año de 1952 y sirve al campamento militar y a una pequeña zona poblada.

La segunda de nombre “Lelia” esta fue construida en el año de 1976, esta capta agua del río que lleva el mismo nombre y lo conduce por 12km con un caudal medio de 270 l/s.

Los hogares de la provincia de acuerdo al último censo de población y vivienda, debido al alto índice de contaminación en los ríos de la provincia, toman agua de la siguiente manera:

Figura 25 Consumo de agua pobladores



Fuente: Instituto Nacional Ecuatoriano de Censo y Vivienda 2010

Elaborado por: INEC 2010

El 51.7 % de la población hierve el agua para tomarla, el 27.7% compra agua purificada, un 15.9% toma como viene, el 3.6% usa cloro y un 1.1% la filtra.

Existe mayor conciencia de parte de pobladores de la provincia ya que manipulan el agua antes de consumirla, por eso ha reducido el índice de enfermedades estomacales como tifoidea, salmonelosis etc.

6.1.5 Alcantarillado Sanitario

El censo de población y vivienda muestra qué la eliminación de aguas negras ha mejorado, ya que a partir de la provincialización de Santo Domingo ingresa mayor presupuesto para mejorar aspectos importantes como este.

Santo Domingo ha disminuido los residuos de aguas servidas sobre los ríos Pove, Code, San José y Chila.

Existe todavía un margen mínimo de sectores sin red de alcantarillado, en cuyos casos utilizan pozos sépticos.

Recolección de residuos sólidos

Actualmente el 76.5% de la población desechan sus desperdicios de basura a través de carros recolectores, también existe ya un relleno sanitario en la provincia.

Figura 26 Servicios básicos en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

	2010
SERVICIO ELÉCTRICO	
Con servicio eléctrico público	89.768
Sin servicio eléctrico y otros	4.255
SERVICIO TELEFÓNICO	
Con servicio telefónico	28.616
Sin servicio telefónico	65.407
ABASTECIMIENTO DE AGUA	
De red pública	45.982
Otra fuente	48.041
ELIMINACIÓN DE BASURA	
Por carro recolector	76.579
Otra forma	17.444
CONEXIÓN SERVICIO HIGIÉNICO	
Red pública de alcantarillado	57.145
Otra forma	36.878

Fuente: Instituto Nacional Ecuatoriano de Censo y Vivienda 2010

Elaborado por: INEC 2010

6.2 Caracterización del Medio de Físico

La puesta en marcha del proyecto “OTONGO – MAPALÍ”, busca crear un lugar dónde se rescate y se refleje todos los atractivos culturales y naturales de la provincia.

El proyecto se desarrollará en una zona agrícola, rodeado de fincas que se dedican a actividades de cultivo y ganaderas.

El consejo provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas menciona que, la provincia está constituida por 14.870 unidades de producción agropecuaria.

6.2.1 Suelo.- El área dónde se realizará el proyecto tiene suelos profundos, ricos en materia orgánica y su textura es franca. El horizonte es de color café oscuro, arcilloso, poroso y suave.

Existe una alta posibilidad de sismos en esta zona por su cercanía a la cordillera, es por este motivo que la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se encuentra ha registrados sismos moderadamente altos.

6.2.2 Hidrografía.- La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas forma parte de la cuenca superior de varios ríos importantes, entre ellos el río Peripa que cruza el sector sur oriental de la misma.

6.2.3 Clima.- La zona goza de un clima subtropical lluvioso con una temperatura promedio de 22.9 °C.

6.2.4 Ruido.- El proyecto se encuentra ubicado en un área de poco tránsito de personas y automotores, está ubicado hacia un lado de la vía a Quevedo, 3km a dentro, por lo que todavía no existe contaminación sonora en este sector que se dedica únicamente a actividades ganaderas y agrícolas.

6.3 Caracterización del Medio Biológico

6.3.1 Flora y Fauna.- Toda el área de emplazamiento del proyecto ha sido previamente intervenida por la mano del hombre, por lo que alrededor de la hostería no se encontrará un área de influencia directa o indirecta con áreas protegidas o territorios indígenas.

La cobertura vegetal a los alrededores del proyecto ha sido alterada parcialmente, ya que existen varias fincas que se dedican a actividades agrícolas.

En la zona existen especies representativas de la flora natural nativa de la zona, que se combinan con plantaciones agrícolas, árboles frutales nativos e introducidos a la zona, y de pastos para ganado. Esta característica implica además que la fauna silvestre de la zona ha sido alterada también significativamente.

6.3.2 Población.- El crecimiento no planificado de la provincia, ha dado lugar a que esta se expanda horizontalmente a expensas del área urbana, produciendo un incremento en la contaminación del agua, ruido, smog e incluso contaminación visual a los alrededores del proyecto.

6.4 Evaluación de Impactos Ambientales en la Ejecución del Proyecto

6.4.1 Identificación de Impactos Ambientales durante la construcción del proyecto

En la etapa de construcción, los principales impactos negativos en tema ambiental, social, de salud y seguridad laboral ocurren comúnmente durante la obra de montaje para la construcción del proyecto.

Entre los principales impactos ambientales están:

1. Contaminación sonora por la maquinaria que va intervenir en la obra.
2. Atmosférica por material particulado y gases de combustión de vehículos.
3. Posibles derrames de aceites y combustibles, contaminación de suelos por una inadecuada gestión de residuos sólidos, incluyendo residuos peligrosos.
4. Alteración hidrológica y drenaje por acción de descargas líquidas.
5. Modificación mínima del hábitat del área a ser intervenida.
6. Tráfico pesado durante la construcción e instalación y transporte del Equipamiento.

6.4.2 Identificación de Impactos Ambientales en la fase de operación del proyecto

1. La afluencia de turismo en la zona, podría incrementar la contaminación con desperdicios de desechos sólidos en el sector.
2. Incremento de Automotores.
3. Contaminación Visual.
4. Aumento en baja intensidad de ruido en zonas aledañas.

6.4.3 Aspectos Positivos con la implementación de este proyecto

- Generación de fuentes de empleo
- Prestación de servicios permanentes
- Fomentar el turismo en la zona y por ende en la provincia

6.5 Matriz para determinar la eliminación de desechos sólidos

HOSTERÍA OTONGO - MAPALÍ

En base a la evaluación realizada acerca del manejo de desechos sólidos, se concluye que la mejor alternativa para el manejo de desechos sólidos es, el reciclaje, ya que es una técnica conocida y practicada por el gremio hotelero con alto porcentaje de resultados, además no representa gastos excesivos en la ejecución de la misma.

Tabla 91 Matriz para manejo de desechos sólidos

REQUISITOS	fi	Incineración		Reciclaje		Relleno Sanitario		Generación Termoquímica	
		P	P X fi	P	P X fi	P	P X fi	P	P X fi
Rentabilidad	1	10	10	10	10	7	7	8	8
Costo de Instalación	0,9	9	8,1	10	9	6	5,4	8	7,2
Costo Inicial	0,9	9	8,1	9	8,1	5	4,5	9	8,1
Costo de Operación	0,8	9	7,2	8	6,4	5	4	7	5,6
Consumo Energético	0,7	8	5,6	10	7	6	4,2	8	5,6
Durabilidad	1	5	5	9	9	8	8	10	10
Bajo Costo	1	9	9	10	10	5	5	7	7
Capacitación personal	0,6	8	4,8	10	6	8	4,8	7	4,2
		67	57,8	76	65,5	50	42,9	64	55,7

Fuente: Impactos Ambientales, UTE, Profesor Arquitecto Agustín Oleas

Elaborado por: Marcela Terán

El Reciclaje consiste en la separación de desechos en:

Orgánicos.- Servirán como abono para huertos y jardines.

Papel y Plásticos.- Serán vendidos a la industria del reciclaje para la elaboración de productos.

Vidrio.- Estos pueden ser reutilizados por alguna industria.

Para los demás desechos es importante se garantice una adecuada recolección, clasificación, y almacenamiento, para enviarlos en carros recolectores de basura.

Para implementar esta técnica, se invertirá tiempo para educar y concientizar al personal de la hostería y a sus futuros huéspedes.

CONCLUSIONES

- El Ecuador, por su gran biodiversidad geográfica, climática, flora, fauna y variedad gastronómica, posee todas las condiciones óptimas para el desarrollo de este tipo de proyectos, teniendo así una gran acogida a nivel nacional e internacional.
- La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas cuenta con todos los recursos naturales necesarios para la construcción de una hostería con parque acuacológico en la zona.
- Después de realizar el estudio de mercado en el que se desenvuelve este proyecto, se concluye que existe ya una demanda satisfecha, por lo que se detalla varias estrategias de mercado a aplicar en este proyecto.
- Al establecer la hostería, contribuirá con el desarrollo socio- económico de la provincia, y del país, por cuanto generará empleo, captará divisas, evitará fuga de capitales permitiendo una reinversión en el país, y como consecuencia el crecimiento económico del mismo.
- Este proyecto, tiene como resultado, de su análisis económico y financiero, indicadores que refleja la viabilidad y aceptación, como se detallaron en su capítulo correspondiente, entre ellos tenemos la tasa interna de retorno del 30%, el valor actual neto positivo de 68.566,75 dólares, el período de recuperación de la inversión será al año 4.

RECOMENDACIONES

- Es necesario poner en marcha este proyecto, con la finalidad de incrementar la oferta turística en la provincia y el país, para satisfacer las necesidades de los pobladores, turistas nacionales y extranjeros, que ven a este tipo de atractivos, como una puerta de escape al estresante mundo actual en el que vivimos.
- Ejecutar este proyecto, para contribuir a la disminución de la tasa de desempleo en nuestro país.
- Tener un presupuesto fijo para publicidad y de esta manera fomentar el consumo en la hostería.
- Establecer una línea de trabajo con agencias de viajes, empresas privadas y públicas, ofreciéndoles paquetes promocionales a fin de cumplir con los objetivos y rentabilidad esperada de este proyecto.
- Capacitar al personal para generar una cultura de servicio en la compañía pensando siempre en el huésped y cliente como la primera opción, de esta manera se fideliza al mercado y pensarán en OTONGO- MAPALÍ como la mejor alternativa alojamiento, servicio y diversión.
- Es necesario ver el crecimiento del negocio por lo que sería viable obtener un ingreso adicional realizando eventos en la hostería.

BIBLIOGRAFÍA

ACERENZA MIGUEL ÁNGEL, (2006), “Efectos Económicos, Socioculturales, y Ambientales del Turismo, México, Edit. Trillas.

BACA URBINA GABRIEL, tercera edición (1997), “Evaluación de Proyectos”, Bogotá- Colombia, Edit. Mc Graw Hill.

BAEZ CASILLAS SIXTO, Segunda Edición, “Capacitación y Adiestramiento en la Hotelería”, México, Edit. Continental S.A.

BAEZ CASILLAS SIXTO, (2001), “Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares”, México, Edit. Continental (CECSA).

CALDAS M. MARCO, tercera edición (1998), “Preparación y Evaluación de Proyectos Manual Práctico”, Quito - Ecuador, Edit. Publicaciones H.

COSTALES SAMANIEGO ALFREDO, (1999) “Etnografía, lingüística e historia antigua de la Caras o Yumbos Colorados 1534-1978”, Quito – Ecuador, Edit. Consejo Provincial de Pichincha.

LUZURIAGA JORGE, (2006), “Métodos y Técnicas de Investigación”, Edit. CODEU.

MINISTERIO DE TURISMO, (2002), “Reglamento Interno de Actividades Turísticas - decreto ejecutivo N.- 3400 R.O. 726”, Quito – Ecuador.

POPEY JEFREY, Segunda Edición (1997), “Investigación de Mercados”, Bogotá – Colombia, Edit. Norma.

RAMIREZ CAVASSA CÉSAR, (2002), “Calidad Total en Empresas Turísticas”, México, Edit. Trillas.

VISCIONE JERRY A., Décimo cuarta Reimpresión (1998), "Análisis Financiero Principios y Métodos, México D.F., Edit. Limusa S.A.

YOUSHMATZ NAVA ALFREDO, (2006), "Control de Costos de Alimentos y Bebidas", México D.F., Edit. Trillas.

ORTEGA PÉREZ LEÓN ARMANDO, (2010), "Contabilidad de Costos, Ortega", México D.F., Sexta Edición.

SUBIA LUIS, (2013), "Índice Estadístico Markop Ecuador 2013", Ecuador, Edición Limitada.

NETGRAFÍA

LARRAÑAGA IZAGUIRRE LEIRE, tendencias sobre la hotelería y turismo, disponible en: <http://www.leirelarraiza.com/glosario-de-terminos-de-hoteleria/>

Estudio Travel Industry Association of América (TIA) en el (2013), disponible en: <http://www.cultourfair.com/por-que-ser-expositor.html>

CEBALLOS- LASCURÁIN HÉCTOR (OMT 1992) disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/ecoturismo/ecoturismo.shtml>

DURÓN C. (1989) disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mejia_a_az/capitulo2.pdf

BARLOW Y MAUL (2003) disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mejia_a_az/capitulo2.pdf

THORNER Y BURMAM (1981) disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mejia_a_az/capitulo2.pdf

ZEITHAML & BITNER (2000) disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mejia_a_az/capitulo2.pdf

BROWN (2000) disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mejia_a_az/capitulo2.pdf

<http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/Feridos.pdf>

<http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/Boletin-junio-2014.compressed.pdf>

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/Reporte_inflacion_abr-14.pdf

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/Feriados-20142.pdf>

http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/estadisticas_hoteleras.html

http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/Minis_Turismo_folleto_espanol_completo.pdf

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/santo_domingo.pdf

<http://www.googlemaps.com>

<http://www.gptsachila.gob.ec/>

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/santo_domingo.pdf

<http://www.turismo.gob.ec>

http://www.inec.gob.ec/estadisticas_sociales/Entr_Salid_Int-2012/Anuario%20ESI_2012.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO

CUESTIONARIO			
1.- Género			
M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>		
2.- Edad			
a.- De 25 A 30 años.	<input type="checkbox"/>		
b.- De 31 A 40 años	<input type="checkbox"/>		
c.- De 41 en adelante	<input type="checkbox"/>		
3.- ¿Cuándo sale por distracción un fin de semana o viaja, usualmente lo hace en grupos de cuantas personas?			
a.- 1 - 2 personas	<input type="checkbox"/>		
b.- 3 - 4 personas	<input type="checkbox"/>		
c.- Más de 5 personas	<input type="checkbox"/>		
4.- ¿Con qué frecuencia usted utiliza servicios hoteleros dentro de la provincia?			
a.- 1 vez al mes	<input type="checkbox"/>	d.- Más de 4 veces al mes	<input type="checkbox"/>
b.- 2 veces al mes	<input type="checkbox"/>	e.- Ninguna	<input type="checkbox"/>
c.- 3 veces al mes	<input type="checkbox"/>		
5.- ¿Cuándo viaja dónde prefiere hospedarse?			
a.- Casa Propia o Familiar	<input type="checkbox"/>	d.- Hostal	<input type="checkbox"/>
b.- Hotel	<input type="checkbox"/>	e.- Otros	<input type="checkbox"/>
c.- Hostería	<input type="checkbox"/>		
5.- ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar en un fin de semana con su familia?			
a.- 50 a 100 usd al mes	<input type="checkbox"/>		
b.- 100 a 200 usd	<input type="checkbox"/>		
c.- Más 300 usd	<input type="checkbox"/>		
7.- ¿Nombre 3 hoteles u hosterías que recuerde dentro de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas?			
a.-	_____		
b.-	_____		
c.-	_____		
8.- ¿Al momento de hospedarse usted busca un establecimiento que le ofrezca?			
a.- Deportes Extremos	<input type="checkbox"/>	c.- Un Lugar Ecológico	<input type="checkbox"/>
b.- Actividades Culturales	<input type="checkbox"/>	d.- Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>
c.- Servicio de Bañeríos	<input type="checkbox"/>		
9.- ¿Estaría dispuesto por lo menos una vez al mes, visitar o utilizar con fines de recreación o diversión los servicios de una hostería con parque aqua-ecológico en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas?			
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
10.- ¿Qué tipo de alimentación prefiere consumir dentro de un establecimiento hotelero?			
a.- Desayuno	<input type="checkbox"/>		
b.- Almuerzo	<input type="checkbox"/>		
c.-Cena	<input type="checkbox"/>		
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN			

Elaborado por: Marcela Terán S.

ANEXO 2 FACHADA DE LAS CABAÑAS



Elaborado por: Verónica Terán

**ANEXO 3 DOCUMENTO QUE SE UTILIZARÁ PARA EFECTUAR EL
PROCESO DE CHECK IN**

TARJETA DE REGISTRO																	
FECHA DE ENTRADA _____		FECHA DE SALIDA _____															
NOMBRES _____			APELLIDOS _____														
DIRECCION _____																	
CIUDAD _____		PAIS _____		NACIONALIDAD _____													
C.I / PASAPORTE No _____			FECHA DE NACIMIENTO _____														
NOMBRE EMPRESA _____			CARGO _____														
PROCEDENCIA _____			DESTINO _____														
_____ FIRMA																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px;">TARIFA</th> <th style="padding: 2px;">HORA LLEG.</th> <th style="padding: 2px;">No PAX</th> <th style="padding: 2px;">CANT.HAB</th> <th style="padding: 2px;">HAB No</th> <th style="padding: 2px;">RECEPC.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 15px;"> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						TARIFA	HORA LLEG.	No PAX	CANT.HAB	HAB No	RECEPC.						
TARIFA	HORA LLEG.	No PAX	CANT.HAB	HAB No	RECEPC.												
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p>Cancelaré mi cuenta con:</p> <p>Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/></p> <p>Efectivo <input type="checkbox"/></p> <p>Cheque <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="width: 35%; border-left: 1px solid black; padding-left: 5px;"> <p> </p><p> </p><p> </p><p> </p><p> </p><p> </p><p> </p><p> </p><p> </p><p> </p> </div> </div>																	

Tarjeta de Registro Hostería Acuaecológica "OTONGO - MAPALÍ"

ANEXO 4 FORMATO DE FACTURA

Datos del Cliente F_A_M01 <small>LVA. RESPONSABLE INSCRIPTO</small>		A FACTURA N°0002- FECHA : <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO CUIT N° _____ Ingresos Brutos Conv. Mult. N° _____ Fecha Inicio de Actividades : _____	
Señor(es) : _____ Domicilio : _____ Localidad : _____ LVA. Responsable Inscripto : <input type="checkbox"/> Responsable No Inscripto : <input type="checkbox"/> C.U.I.T. : _____		CONDICIONES DE VENTA : Contado <input type="checkbox"/> Cta. Cta. <input type="checkbox"/> REMITO N° : _____	
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	IMPORTE
Sub-Total _____			<input type="text"/>
Impuesto _____			<input type="text"/>
Sub-Total _____			<input type="text"/>
LVA. INC. _____ %			<input type="text"/>
TOTAL _____			<input type="text"/>
 <small>27956112555506009125093095234229200902118</small>			
Datos de la Imprenta y AFIP			

**ANEXO 5 DOCUMENTO QUE SE MANEJARA PARA EFECTUAR EL
PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS**

Nombre del restaurante o razón social					
Fecha: _____			Autorizada por: _____		
Proveedor elegido: _____					
Artículo	Unidad	Cantidad	Artículo	Unidad	Cantidad
Carambolo	kg		Chile serrano	kg	
Fresa	kg		Chile poblano	kg	
Kiwi	kg		Cilantro	manejo	
Manzana golden	kg		Col blanca	pieza	
Manzana roja	kg		Col morada	pieza	
Melón chino	kg		Coliflor	pieza	
Melón valencia	kg		Epazote	manejo	
Naranja valencia	kg		Espinaca	manejo	
Papaya roja	kg		Hierbas de olor	manejo	
Piña	kg		Jitomate bola	kg	
Plátano macho	kg		Jitomate guaje	kg	
Plátano tabasco	kg		Lechuga orejona	pieza	
Sandia	kg		Lechuga romana	pieza	
Toronja	kg		Limón agrio	kg	
Uva blanca	kg		Nabo	pieza	
Uva roja	kg		Papa blanca	kg	
<i>Verduras</i>			Perejil chino	manejo	
Acelgas	kg		Perejil liso	manejo	
Aguacate Hass	kg		Poro	pieza	
Ajo macho	kg		Rabanitos	manejo	
Apio	pieza		Tomate verde	kg	
Betabel	kg		Zanahoria	kg	
Brócoli	kg				
Calabacitas	kg				
Cebolla blanca	kg				
Cebolla cambray	kg				
Champiñón blanco	kg				
Chayote	kg				
Chícharo limpio	kg				
Chile cuaresmeño	kg				
Elaboró			Visto bueno		
_____			_____		

Documento Requisición Hostería Acuaecológica “OTONGO - MAPALÍ”

**ANEXO 6 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL
PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS**

Nombre o razón social de la empresa					
Fecha: _____		Autorizada por: _____			
Proveedor elegido: _____					
Artículo	Unidad	Cantidad	Artículo	Unidad	Cantidad
Bistec de res	kg		Almeja chirla	kg	
Carne molida	kg		Camarón 1/8	kg	
Chambarete de res	kg		Camarón 16/18	kg	
Cubos de res	kg		Camarón pacotilla	kg	
Costilla de res	kg		Calamar	kg	
Filete de res (semi limpio)	kg		Callo de hacha	kg	
Falda de res	kg		Caviar negro	kg	
Huesos de res	kg		Caviar rojo	kg	
			Caracol	kg	
Filete de cordero	kg		Langosta	kg	
Pierna de cordero	kg		Pulpo con tinta	kg	
Cubo de cerdo	kg		Cabeza de pescado	kg	
Costilla de cerdo	kg		Filete de huachinango	kg	
Chuleta de cerdo	kg		Filete de robalo	kg	
Filete de cerdo	kg		Salmón entero	kg	
Pierna de cerdo	kg				
Filete de ternera	kg				
Pecho de ternera	kg				
Chuleta ahumada	kg				
Jamón rebanado	kg				
Tocino rebanado	kg				
Salchicha cóctel	kg				
Salchicha de cerdo	kg				
Pollo t/roscicero	kg				
Pechugas de pollo	kg				
Pavo	kg				
Pato	kg				
Elaboró			Visto bueno		
_____			_____		

Documento Requisición Hostería Acuacológica "OTONGO - MAPALÍ"

ANEXO 7 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS

HOJA DE PEDIDO DIARIO BAR

Día Mes Año
FECHA

ELABORADO POR _____

INVENTARIO CONTROLADO SI NO

DESCRIPCION	UND	PID	REC	DESCRIPCION	UND	PID	REC	VARIOS	UND	PID	REC
CIGARRILLOS	UND			MENTA	CC						
CHOCOLATES	UND			CASSIS	CC						
FOSFOROS	UND			RED CURACAO	CC						
FUNDAS	UND			BLUE CURACAO	CC						
PALILLOS	UND			CACAO	CC						
SORBETES	UND			TRIPLE SEC	CC						
LIMON	UND			FRANGELICO	CC						
JUGO NARANJA	CC			MACUL	CC						
HIELO	CC			CONC Y TORO	CC						
GUITIG	CC			COINTREAU	CC						
GASEOSAS	CC			CINZANO	CC						
AGUA TONICA	CC			CHINCHON	CC						
AGUA SIN GAS	CC			CORONA	CC						
JOHNNIE ROJO O	CC			CASILL DEL DIA	CC						
JACK DANIELS	CC			CARDENAL MEND	CC						
GLENFLIDISH	CC			TORRES 5	CC						
CHIVAS	CC			TORRES 10	CC						
BUCHANANS	CC			SOHTRANO	CC						
FINLANDIA	CC			BOGAN	CC						
ABSOLUT	CC			NECTAR	CC						
TARAPACA	CC			CARAMELOS							
CHIANTI	CC			FRUTILLAS							
CUERVO	CC			CAFE							
HERRADURA	CC			AZUCAR							
SAMBUCA	CC			TESALIA BOTEL	CC						
RON HABANA	CC			JUGO TOMATE	CC						
BACARDI	CC										
REMY MARTIN	CC			PILSENER							
RICARDONA	CC			CLUB							
RAPHAEL	CC			HEINEKEN							
PISCO	CC			TECATE							
PERNOD	CC			QUILMES							
OPORTO	CC			NESTEA							
MARQUEZ CAC	CC			MOKACCINO							
MAIPO	CC			CAPUCCINO							
JEREZ TIO PEPE	CC			NESCAFE							
GRAPPA	CC										
GRANANDINA	CC			PULPAS							
GRAND MARNIER	CC			JOHNNIE NEGRO							
GIN TANQUERA	CC										
GIN BEFEETER	CC										
DUBONET	CC										
DRAMBUIE	CC										
DOÑA ISIDORA	CC										
MALIBU	CC										
KALHUA	CC										

Hoja de Pedido para Bar Hostería Acuaecológica "OTONGO - MAPALÍ"

**ANEXO 8 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL
PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS**

Nombre de la empresa del hotel o restaurante (1)					
Datos del proveedor (2)				Núm. de orden de compra (3)	
Fecha de la orden de compra (4)		Fecha de entrega (5)		Forma de pago (6)	
Flete (7)		Núm. de factura o remisión del proveedor (8)		Fecha de entrega (9)	
Unidad (10)	Artículos (11)	Cantidad		Precio unitario (14)	Importe (15)
		Pedida (12)	Recibida (13)		
				(16) Suma	
Instrucciones para la entrega (20)			(17) Descuento		
			(18) Impuesto		
			(19) Total		
Comprador (21)		Recibió (22)		Autorizó (23)	

Orden de Compra Hostería Acuaecológica "OTONGO - MAPALÍ"

**ANEXO 9 DOCUMENTO QUE MANEJARA PARA EFECTUAR EL
PROCESO PARA REQUISICIÓN DE COMPRAS Y BODEGAS**

Nombre o razón social de la empresa											
Fecha: (1)					Día: (1)				Núm.: (2)		
Proveedor	Núm. de factura o remisión	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Importe	Carnes	Pescados y mariscos	Frutas y verduras	Lácteos	Abarrotes	Pan, tortillas y otros
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
Compras de hoy		(15)									
Hasta ayer		(16)									
Acumulado		(17)									
Elaboró: (18)											

**Formato de Reporte Diario de Mercancías Recibidas Alimentos
Hostería Acuaecológica “OTONGO - MAPALÍ”**

ANEXO 10 CARTA DEL RESTAURANTE



Snacks

Hamburguesa Uru Shu	4.50
Alitas BBQ	4.25
Alitas picantes	4.00
Brochetas mixtas	3.50
Choclo asado	1.50
Yucas fritas	1.50
Helado Mapali	3.00
Higos con queso	1.50
Selva negra	2.50
Delicia de maracuyá	2.00
Helado de paila	1.50



Bebidas

Gaseosas	1.50	Agua mineral	1.25
Agua sin gas	2.50	Ice Tea	1.25
Jugos naturales	3.00	Limonada	1.25
Mala	1.25	Aguas aromáticas	1.50
Pilsener	2.00	Club	2.25
Heineken	2.25	Corona	3.00
Botella Concha y Toro	35.00		
Botella Cousiño Macul	40.00		
Botella Jack Daniels	70.00		
Botella Grants 12 años	60.00		
Botella Jhonnie Negro	80.00		
Botella Jhonnie Rojo	60.00		
Cockteles	5.00		

Menú






Estos precios no incluyen impuestos

Elaborado por: Verónica Terán

ANEXO 11 CARTA DEL RESTAURANTE

Desayunos		Sopas	
Desayuno americano	3.12	Encebollado	3.00
Desayuno continental	2.97	Cazuela de mariscos	9.00
Desayuno Mapallí	3.18	Caldo de gallina	4.50
		Sancocho de carne	4.00
Entradas		Platos Fuertes	
Empanadas de morocho	1.50	Seco de gallina	6.00
Empanadas de verde	1.25	Pollo a la plancha	7.00
Empanadas de verde con camarón	2.50	Lomo a la plancha	8.00
		Costillas BBQ	9.00
Ceviches		Churrasco	7.00
Ceviche de camarón	7.00	Arroz con camarón	6.50
Ceviche de concha	8.00	Maito de pescado	6.00
Ceviche de tilapia	6.00	Bandera	7.00
Ceviche mixto	7.50	Cangrejos criollos	5.00
Estos precios no incluyen impuestos		Estos precios no incluyen impuestos	

Elaborado por: Verónica Terán