PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ANALISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA RESTAURACION Y PUESTA EN MARCHA DEL ANTIGUO HOSTAL ROMAN UBICADO EN EL NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO

TRABAJO DE ITULACION DE GRADO PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERIA COMERCIAL

SILVIA VALERIA CORREA CABRERA

DIRECTOR: ING. VICENTE TORRES ESCOBAR

QUITO, MARZO 2014

DIRECTOR: ING. VICENTE TORRES ESCOBAR

INFORMANTE 1: ING. DIEGO SERRANO MACHADO

INFORMANTE 2: DR. EDGAR DAVALOS HINOJOSA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar mi profundo agradecimiento a Dios porque es Él quien me ha dado siempre la fuerza y las ganas para alcanzar mis metas y anhelos.

Mi inmensa gratitud y reconocimiento a mis amados padres por su ejemplo, esfuerzo, paciencia y aliento que me ha motivado siempre a salir adelante.

Gracias a mis queridos profesores, Director e Informantes que con su soporte han hecho posible la culminación de este proyecto.

Y un sincero agradecimiento a todas las personas importantes en mi vida que han estado a mi lado con su apoyo incondicional, extendiéndome la mano y haciendo todo en la vida para ayudarme y hacerme feliz.

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCION _____ ***1***

CAPITULO I

ESTUDIO DEL ENTORNO _____ ***4***

1.1. ANALISIS ECONOMICO GENERAL _____ **4**

1.1.1 Sectores Económicos Estratégicos: _____ 4

1.1.2. Producto Interno Bruto: _____ 8

1.1.3. Tasa de Inflación: _____ 9

1.1.4. Tasas de Interés: _____ 10

1.1.5. Factor Fiscal: _____ 11

1.2. ANALISIS POLITICO – SOCIAL _____ **12**

1.3. ANALISIS TECNOLÓGICO _____ **13**

1.4. ENTORNO LABORAL _____ **14**

1.5. COMPETIDORES _____ **15**

1.6. COMPONENTE INTERNACIONAL _____ **18**

CAPITULO II

ESTUDIO DE MERCADO _____ ***19***

2.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO _____ **19**

2.2. IDENTIFICACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO A OFRECER _____ **20**

2.3. ANALISIS DE LA DEMANDA _____ **21**

2.3.1. Factores que afectan a la demanda _____ 21

2.3.2. Segmentación de mercado _____ 22

2.3.3. Tamaño del universo 23

2.3.4. Tamaño de la muestra 25

2.3.5. Metodología de la Investigación de campo 26

2.3.6. Diseño de la encuesta y Recopilación de la Información 26

2.3.7. Procesamiento de Datos: Codificación y Tabulación 27

2.3.8. Comportamiento Histórico de la Demanda 38

2.3.9. Determinación de la Demanda Actual 39

2.3.10. Proyección de la Demanda 40

2.4. ANALISIS DE LA OFERTA 41

2.4.1. Factores que afectan a la Oferta 42

2.4.2. Principales Competidores 43

2.4.3. Cálculo de la Oferta Actual 46

2.4.4. Proyección de la Oferta 46

2.5. ESTIMACION DE LA DEMANDA INSATISFECHA 47

2.6. LOGOTIPO Y SLOGAN 48

2.7. ANALISIS DE COMERCIALIZACION – MARKETING MIX 49

2.7.1. Plaza – Distribución 49

2.7.2. Producto o Servicio 50

2.7.3. Promoción 52

2.7.4. Precio 54

CAPITULO III

ESTUDIO TECNICO 57

3.1. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO 57

3.1.1. Macro- Localización 58

3.1.2. Micro – Localización 59

3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO 62

3.2. DISEÑO DEL NUEVO HOSTAL EL ROBLE 64

3.3. INGENIERIA DEL PROYECTO 68

3.3.1. Proceso del servicio 68

3.3.2. Diagramas de Flujo 69

3.3.3. Requerimiento de Mano de Obra 73

3.3.4. Requerimiento de insumos, servicios, muebles y maquinaria 74

3.3.5. Requerimiento de Terreno y Construcción 77

3.3.6. Estimación de la Inversión en Activos 77

3.3.7. Calendario de Ejecución del Proyecto 78

CAPITULO IV

LA EMPRESA Y SU ORGANIZACION ***80***

4.1. LA EMPRESA 80

4.2. TITULARIDAD DE LA PROPIEDAD DE LA EMPRESA 81

4.3. BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA 83

4.3.1. Misión del Hostal El Roble 83

4.3.2. Visión del Hostal El Roble 84

4.3.3. Código de Ética 85

4.4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA 86

4.4.1. Estructura Jerárquica 86

4.4.2. Organigramas 87

4.4.3. Manual de Funciones 90

CAPITULO V

ESTUDIO FINANCIERO ***107***

5.1. DETERMINACION DE LA INVERSION INICIAL _____ 107

5.1.1. Inversión en Activos Fijos _____ 107

5.1.2. Inversión en Activos Intangibles _____ 108

5.1.3. Depreciaciones y Amortizaciones _____ 109

5.1.4. Capital de Trabajo _____ 111

5.2. ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO _____ 113

5.2.1. Amortización de la Deuda _____ 114

5.3. PRESUPUESTOS _____ 115

5.3.1. Presupuesto de Ingresos _____ 116

5.4. PUNTO DE EQUILIBRIO DEL INVERSIONISTA _____ 120

5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA _____ 122

5.5.1. Estado de Resultados Proyectado _____ 122

5.5.3. Flujo de Fondos del Inversionista _____ 125

5.5.4. Balance General Proyectado _____ 127

5.6. EVALUACIÓN FINANCIERA _____ 129

5.6.1. Determinación del CAPM _____ 129

5.6.2. Costo Promedio Ponderado de Capital _____ 130

5.6.3. Valor Actual Neto (VAN) _____ 131

5.6.4. Tasa Interna de Retorno _____ 132

5.6.5. Período de Recuperación de la Inversión _____ 133

5.6.6. Análisis de Sensibilidad _____ 134

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____ 137

6.1. CONCLUSIONES _____ 137

6.2. RECOMENDACIONES _____ 140

BIBLIOGRAFÍA _____ *142*

ANEXOS _____ *144*

INTRODUCCION

La realización del presente proyecto pretende restaurar y poner en marcha el antiguo Hostal Román que ha venido funcionando por 35 años en la calle Tomás de Berlanga 537 y Shyris al norte de la ciudad de Quito. El desarrollo de este proyecto se basará en el enfoque al cliente con el objetivo de captar la fidelidad de los usuarios y posicionarlo en el mercado a través de una estrategia de marketing agresiva que incremente los ingresos, asegure su permanencia en el mercado actual y promueva su crecimiento a futuro.

A través de tiempo, se ha demostrado que el Ecuador tiene, sin duda, una gran riqueza natural y cultural, lo que lo hace un destino turístico de mucha importancia especialmente debido a su biodiversidad y a su variada cultura. Se habla de más de un millón doscientos mil visitantes extranjeros que Ecuador recibió en el año 2012, teniendo hasta el mes de octubre 2012 un incremento del 12.23% de turismo con respecto al acumulado de visitas hasta octubre del 2011. (ASOCIACION NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR, 2013)

De acuerdo a las estadísticas realizadas por especialistas en el ámbito turístico, Quito se encuentra en segundo lugar en el rango de los lugares más visitados del Ecuador después de las Islas Galápagos y no cuenta con una oferta de hospedaje suficiente para turistas de clase económica media, lo que hace de Quito un destino turístico muy importante para el país y una oportunidad económica y empresarial potencial para todos aquellos que participen de las actividades turísticas y hoteleras.

Es por este motivo que este proyecto pretende demostrar la viabilidad técnica y financiera de la restauración del antiguo Hostal Román, mediante el desarrollo de los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Este capítulo consiste en el Estudio General del Entorno, dentro del cual se realizará un análisis del sector económico, social, político y tecnológico del país, así como un estudio general tanto de fuerza laboral como de proveedores y competidores que permita conocer el ámbito externo en el que se desenvolverá el presente proyecto y la influencia que estas externalidades tienen en el funcionamiento interno de esta empresa.

CAPITULO II: Corresponde al estudio del mercado, donde mediante el análisis de la demanda y oferta histórica, actual y futura se determinará la demanda insatisfecha y se aplicará una encuesta a una muestra de la población que será tomada a través de una segmentación de mercado, para de esta manera determinar las estrategias de marketing más adecuadas para introducir al mercado la nueva imagen del hostal.

CAPITULO III: Comprende el estudio técnico, en el cual se determinará el tamaño del hostal, la macro y micro localización, la ingeniería del proyecto, tomando en cuenta el requerimiento de mano de obra, el total de servicios, muebles, equipos y maquinaria necesarias para la restauración y puesta en marcha del hostal y todos los requerimientos para contar con la infraestructura más adecuada y ofrecer el mejor servicio al cliente.

CAPITULO IV: En este capítulo se realizará el estudio de la empresa y su organización legal y administrativa, estableciendo su estructura jerárquica y base filosófica que comprende la Misión, Visión, Objetivos y Código de Ética a aplicarse dentro del nuevo hostal.

CAPITULO V: Este capítulo comprende el estudio financiero, cuyo objetivo es ordenar y sistematizar la información monetaria obtenida de los capítulos anteriores y, mediante la elaboración y análisis de los diferentes indicadores y estados financieros, evaluar la viabilidad financiera de la creación del presente proyecto.

CAPITULO VI: Finalmente se establecerán conclusiones y recomendaciones que proporcionará el resultado real del desarrollo de esta investigación.

CAPITULO I

ESTUDIO DEL ENTORNO

El Estudio del Sector Externo de la empresa es de vital importancia pues consiste en detectar y evaluar acontecimientos y tendencias que suceden en el entorno de una empresa, que están más allá de su control y que podrían beneficiar o perjudicar significativamente a la operación de la misma.

1.1. ANALISIS ECONOMICO GENERAL

Para analizar de mejor manera el factor económico, se detalla seis elementos importantes dentro de la economía de un país y estos son: Sectores Económicos Estratégicos, Producto Interno Bruto, Tasa de Inflación, Tasas de Interés y Factor Fiscal.

1.1.1 Sectores Económicos Estratégicos:

La economía ecuatoriana está concentrada con mayor fuerza, en las dos provincias más populosas del país, Pichincha y Guayas. Las dos provincias, agruparon en el año 2010 el 69% de las ventas y el 48% de los trabajadores del país andino, aunque solo representan el 43% de la población según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Cuadro No. 1

Economía del Ecuador

Ciudad/País	Establecimientos económicos		Ingresos por venta en bienes y servicios		Empleo	
	Número	Participación	Millones de Dólares	Participación	Personas	Participación
Quito	99.952	20%	65.651	45%	547.067	27%
Guayaquil	87.206	17,4%	35.507	24%	441.976	21%
Cuenca	28.246	5,6%	10.070	7%	117.505	6%
Ecuador	500.217		145.865		2'059.504	

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Censo Económico 2010

La economía del Ecuador en general se basa en tres sectores no petroleros estratégicos principales que son:

La industria manufacturera (excepto refinación de petróleo) es el sector de mayor importancia en el PIB nacional, que comprende la elaboración de productos alimenticios, producción textil, sector de ensamblaje automotriz, entre otros, que tienen una importante participación en las cadenas de distribución regional, generando un importante aporte a la economía del país en general.

El sector Agrícola y Ganadero también es de suma importancia para la economía del Ecuador, pues debido a sus condiciones geográficas y climatológicas, se da el cultivo de frutas, verduras, flores y cría de animales a lo largo de todo el año, generando mercado para su posterior comercialización, procesamiento y conservación.

Otro pilar fundamental para la economía del Ecuador es, sin duda, el sector turístico pues a nivel nacional y, de acuerdo a estadísticas del Ministerio de Turismo, ha existido un incremento importante en las llegadas de extranjeros que asciende al 11.47% en el año 2012 con relación al 2011 y en un 5.12% en el año 2013 (hasta Agosto13) con respecto al 2012 (Agosto 12), tal como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 2

Llegadas de extranjeros al Ecuador

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		
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**		

Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador

Debido a la importancia del sector turístico, este proyecto está encaminado a la prestación de servicio de hospedaje en la ciudad de Quito pues es el más importante centro turístico del país, después de las Islas Galápagos. En ella existen diversos destinos que atraen a visitantes tanto del Ecuador como del

extranjero y cuenta con una variada lista de establecimientos de todas las categorías y con un gran potencial para el desarrollo de la industria hotelera.

Debido al incremento de turismo en la ciudad de Quito, la demanda hotelera también ha aumentado ya que de acuerdo a estadísticas de la Cámara Provincial de Turismo Pichincha, las llegadas hoteleras en Quito tuvieron un incremento del 5.48% en el 2013 respecto al 2012, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 3

Llegadas hoteleras a la ciudad de Quito

Llegadas hoteleras por categoría y origen del huésped (miles)

	Lujo	Primera	Segunda	Total general	Lujo	Primera	Segunda	Total residentes	Lujo	Primera	Segunda	Total no residentes
2007	306.7	222.3	263.4	792.3	82.8	112.3	191.0	386.2	223.9	110.0	72.3	406.2
2008	322.0	235.2	316.4	873.6	92.9	117.9	227.2	438.0	229.0	117.3	89.2	435.6
2009	282.4	226.4	313.5	822.3	75.8	118.4	231.3	425.5	206.6	108.0	82.2	396.8
2010	285.1	250.4	280.1	815.5	81.2	133.3	206.9	421.4	203.8	117.2	73.2	394.2
2011	263.3	268.2	269.4	801.0	73.7	145.9	194.8	414.4	189.6	122.3	74.7	386.6
2012	308.3	288.7	273.1	870.1	94.1	159.0	200.6	453.8	214.2	129.7	72.5	416.3
2013	328.1	315.3	274.4	917.8	95.4	166.9	199.7	462.0	232.7	148.5	74.6	455.8

Fuente: Boletín de ocupación hotelera BOH nº 88 – 91- Cámara Provincial de Turismo de Pichincha

Es por esta razón, que la ciudad de Quito es considerada como un potencial destino para inversión nacional y extranjera pues registra condiciones geográficas, económicas y culturales que crean un ambiente favorable para los negocios hoteleros. (MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE LA CIUDAD DE QUITO, 2013)

1.1.2. Producto Interno Bruto:

En el año 2012 el PIB se ubicó en 63,293 millones de dólares y su crecimiento, con relación al año 2011, fue de 5.0%**,** incluyéndose en el grupo de países de mayor crecimiento de América del Sur. ***(Ver Anexo 1)***

En el 2012, las actividades económicas que presentaron una mayor contribución a la variación del 5.0% del PIB fueron: la Construcción, enseñanza y servicios sociales y de salud, Manufactura (sin refinación de petróleo) y Administración pública. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2013)

En un análisis que compara el comportamiento del PIB ecuatoriano durante los últimos cinco años, se puede ver que en el período de la crisis mundial, en la caída del 2008 y los resultados de 2009, Ecuador no ha dejado de marcar un crecimiento en su PIB (0,4%) pese a que el resto del mundo contrajo severamente sus economías (-0,9%).

De acuerdo con la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (Cepal), Ecuador es el país que más creció proporcionalmente en la región durante 2011 en su Producto Interno Bruto, al cifrar un incremento de 7,8% en ese año, sobre el 5,9% de Colombia y Chile y el 5,7% de Uruguay.

El panorama económico de América Latina fue más optimista que el de la mayoría de las regiones del mundo gracias a la implementación de políticas económicas, los altos precios de los bienes básicos y el ingreso de capitales,

dice el informe del Banco Central, cuyo análisis se basa en los datos otorgados por el Fondo Monetario Internacional.

1.1.3. Tasa de Inflación:

El nivel de inflación en el Ecuador se mantiene bajo, mismo que fue del 4.16% a diciembre del 2012, ubicándose por debajo del promedio de América Latina que fue del 5.10%. ***(Ver Anexo 2)***.

La inflación anual del Índice de Precios al Consumidor - IPC de abril 2013 se ubicó en 3.03%, debido a que 5 agrupaciones se ubicaron por sobre el promedio general, destacando el mayor porcentaje de Bebidas Alcohólicas, tabaco y Estupefacientes.

Por otra parte, el Índice de Precios al Productor – IPP siguió mostrando una leve tendencia a la baja, pues en abril 2013, la inflación mensual del IPP registró el 0.60%. El comportamiento general de la inflación depende de ciertos productos como: los alimenticios, las bebidas, el tabaco, los textiles, las prendas de vestir y del sector de la Agricultura, silvicultura y pesca que en su conjunto aportan cerca del 50% de la canasta del IPP.

Sin embargo, a Diciembre de 2013, la tasa de inflación fue del 2.70% frente al 4,16% del 2012, lo que la ubica como la inflación anual más baja desde hace ocho años, según el último reporte del Índice de Precios al Consumidor (IPC), publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). ***(Ver Anexo 3)***

1.1.4. Tasas de Interés:

El sector financiero es un pilar fundamental para la economía del Ecuador. Con respecto a la banca pública, la destinación de créditos ya sean corporativos, productivos, empresariales, de consumo o de vivienda ha tenido un incremento muy importante en los últimos años, lo que ha generado crecimiento en los sectores productivos del país, como es el sector de la construcción, industria automotriz, etc. Para el año 2013 el volumen total de crédito otorgado por el sistema público financiero se situó en USD 1.298,9 millones, USD 26,9 millones más que el año 2012 y USD 192,1 millones más que el 2011. ***(Ver Anexo 4)***

Por otro lado para diciembre del año 2013, el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado se situó en USD 22.773,1 millones, USD 2.345,2 millones más que el año 2012 y USD 4.310 millones más que el 2011. ***(Ver Anexo 5).***

Las tasas de interés influyen en el costo de capital de la empresa y, en consecuencia en su capacidad de reunir fondos e invertir en activos nuevos. Es decir, si la tasa de interés activa aumenta, el costo de incurrir en un préstamo bancario a largo plazo es más alto y esto disminuye el flujo de efectivo y por lo tanto también el periodo de recuperación de la inversión se extiende.

Las tasa de interés activa efectiva al mes de Enero 2014 es de 11.20% para el sector Productivo –PYMES en las instituciones del sistema financiero privado mientras que en el sector público es en promedio del 10.2%. ***(Ver Anexo 6)***

1.1.5. Factor Fiscal:

Al analizar la situación en el sector fiscal del Ecuador, se puede confirmar que el país en los últimos años ha ido incrementando la recaudación de impuestos de manera importante pues ha presentado una tendencia creciente con ritmos acelerados. De acuerdo a la participación del Econ. Pablo Lucio Paredes en el programa televisivo "Desayunos de 24" el 30/05/2013, en el año 2012 la recaudación total de impuestos del Ecuador ascendió a 12.537 millones de dólares, de los cuales aproximadamente el 44% corresponde a recaudación de IVA, el 30% a Impuesto a la Renta, el 10% a recaudaciones de aranceles y el 9% corresponde a impuesto a salida de divisas, estos entre los impuestos más importantes.

Durante el mes de enero de 2013 se registraron incrementos importantes en la recaudación de los impuestos más relevantes, lo que ha generado incremento de ingresos al Estado y por lo tanto ha incrementado la inversión pública.

Con respecto al gasto público se puede decir que de la misma manera ha presentado una tendencia creciente conjuntamente con el nivel de deuda pública. En el mes de enero de 2013, el monto destinado a gastos de inversión y de capital alcanza un valor de USD 695 millones, lo que representa aproximadamente un 0.8% del PIB. El Ecuador, a pesar de su gasto excesivo, ha realizado mejoras en sectores como el de salud, educación, mayor infraestructura vial, en donde la sociedad de manera general se ha visto beneficiado.

Al analizar la economía del Ecuador de manera macro y la influencia que ésta ha tenido en el desarrollo de la sociedad en general, se puede decir que el Ecuador se ha considerado una de las economías con más rápido crecimiento en los últimos años dentro de América del Sur, registrándose una tasa de crecimiento del 5% de acuerdo a las Estadísticas del Banco Central del Ecuador a Mayo del 2013, factor que beneficia a toda la población del país y genera una gran oportunidad para las grandes, medianas y pequeñas empresas, promoviendo la creación de nuevas compañías y contribuyendo al desarrollo del país en general.

1.2. ANALISIS POLITICO – SOCIAL

El Gobierno Actual del Ecuador promueve la política social, es decir, la gratuidad en la educación, salud y justicia, incrementa la obra pública, especialmente en la construcción, mejoramiento y modernización de las carreteras y fomenta una reforma política pues el Estado ha retomado sus facultades reguladoras disminuyendo la arbitrariedad de los grupos de poder que existían anteriormente.

Específicamente en cuanto al sector turístico, se puede ver que existen leyes y regulaciones que promueven el desarrollo de este importante sector. La participación de gobiernos provinciales y cantonales es indispensable para impulsar y apoyar el turismo ecuatoriano. Adicionalmente, el fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos que se han incrementado en los últimos años han logrado garantizar la adecuada satisfacción de los turistas y ofrecer un producto turístico competitivo. Además se ha implementado una cultura ambientalista fuerte que ha garantizado el uso racional de los recursos naturales, la protección del turista

y de esta manera atraer inversión e inyectar divisas a la economía ecuatoriana a través del turismo internacional.

Por otro lado, el crecimiento económico del país que se menciona en la sección anterior ha originado que el nivel de desarrollo social del país se incremente y como resultado de este desarrollo, el Ecuador es uno de los países en Latinoamérica que presenta la menor tasa de desempleo pues, de acuerdo al Banco Central del Ecuador, para el mes de marzo del 2013, la tasa de desempleo fue del 4,64% ***(Ver Anexo 7).***

Se puede decir que a efectos del decremento del nivel de desempleo, el nivel de pobreza en la sociedad urbana de igual manera se ha reducido al pasar de los años posicionándose en el 17,74%, resultado obtenido en la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) del mes de marzo de 2013, la cual tiene cobertura urbana y es elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) ***(Ver Anexo 8).*** (INSTITUTO ECUATORIANO DE ESTADISTICAS Y CENSOS, 2013)

Todas las iniciativas de inversión y estrategias del Gobierno actual están dirigidas especialmente para mejorar estos índices como el desempleo y la pobreza y generar un equilibrio social en el Ecuador, que aunque es una meta bastante difícil de alcanzar, pretende disminuir de alguna manera la diferenciación entre las distintas clases sociales y así mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

1.3. ANALISIS TECNOLÓGICO

En la actualidad existen diferentes industrias que el Ecuador presenta como: petroquímica; bioenergía y biocombustibles, farmacéutica, metalmecánica,

bioquímica, hardware y software, entre otros, que junto al factor humano correctamente capacitado, han contribuido para que el componente tecnológico crezca en el Ecuador y aporte con el crecimiento y desarrollo económico del país.

En cuanto al presente proyecto, estará ubicado en la ciudad de Quito que es considerada como el área de mayor acceso a servicios de telecomunicaciones, posee una cobertura de casi 100% en servicios básicos y ha dado importantes avances en su infraestructura productiva, creando una plataforma que permita desarrollar y dinamizar los sectores económicos de la ciudad.

Actualmente, la ciudad cuenta con una red de carreteras de primer orden, que permite la interconexión dentro de la misma y con las demás ciudades del país.

Un aspecto muy importante que se debe recalcar es que la ciudad de Quito posee una excelente conectividad aérea ya que cuenta con el nuevo aeropuerto Mariscal Antonio José de Sucre en la ciudad de Quito, permitiendo conexiones directas con los principales centros logísticos aeroportuarios internacionales del mundo y siendo el proyecto aeroportuario más importante de América del Sur, el cual promueve el crecimiento de la ciudad y en general del Ecuador y crea una oportunidad importante para la creación y desenvolvimiento del presente proyecto. (MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE LA CIUDAD DE QUITO, 2013)

1.4. ENTORNO LABORAL

La fuerza laboral de Quito asciende a 771 mil personas económicamente activas, de las cuales más del 60% se encuentra entre los 18 y 40 años de edad. Es la ciudad con mayor número de universidades y de acuerdo a análisis realizados por la CONEA, 5

de las 6 mejores universidades del país se encuentran en Quito. Por lo tanto, la ciudad ofrece una excelente oferta de jóvenes profesionales en diversos campos tradicionales, así como especialistas en ramas alternativas en innovación y tecnología. (MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE LA CIUDAD DE QUITO, 2013)

Este factor es clave al momento de iniciar un proyecto pues demuestra la oportunidad de contar con el personal adecuado para proporcionar el servicio de calidad que se ofertará y así poder lograr la satisfacción de los potenciales clientes.

1.5. COMPETIDORES

Quito es un importante centro turístico del país, pues existen diversos destinos que atraen a visitantes tanto del Ecuador como del extranjero y cuenta con una variada lista de establecimientos de todas las categorías y con un gran potencial para el desarrollo de la industria hotelera.

Actualmente registra 2.820 empresas turísticas repartidas en las siguientes actividades: alojamiento, comidas y bebidas, establecimientos de recreación, esparcimiento, transporte turístico y agencias de viajes. Alberga alrededor de 463 establecimientos hoteleros (con una capacidad de 11.142 habitaciones) de naturaleza variada, lo que se considera como competencia para el presente proyecto hotelero.

Sin embargo, en los últimos años el turismo internacional ha crecido en la ciudad de Quito de manera importante pues en el año 2012 se registra un incremento del 9.45% con respecto al 2011 con un total de 533.458 llegadas internacionales, hasta el mes de Julio del 2013 se registraron un total de 353.248 llegadas, incrementándose en un

17.1% en relación a las llegadas registradas hasta el mismo mes en el año 2012, tal como se puede confirmar en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 4

Llegadas internacionales de Turistas no residentes a la ciudad de Quito

Llegadas internacionales
Turistas no residentes, años: 2007 - 2013

variable/período	Años						Promedio 2007-2012	Tasa de variación 2012/2007	Estructura porcentual 2012	Enero-julio		Tasa de variación 2013/2012
	2007	2008	2009	2010 r/	2011	2012				2012	2013 1/	
Grupo nacionalidad												
Ecuatorianos	59,174	29,740	37,033	45,806	38,776	32,942	40,579	-44	6	19,357	24,938	28.8
Extranjeros	358,679	441,759	424,832	428,415	448,602	500,516	433,801	40	94	282,311	328,310	16.3
Total	417,853	471,499	461,865	474,221	487,378	533,458	474,379	28	100	301,668	353,248	17.1

Fuente: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico

Debido al incremento de turismo en la ciudad de Quito, la demanda hotelera también ha aumentado pues de acuerdo a estadísticas de la Cámara Provincial de Turismo Pichincha, las llegadas hoteleras en Quito tuvieron un incremento del 5.5% en el 2013 respecto al 2012 y la tasa de ocupación hotelera se mantiene en el 2013 en 57.7, como se puede observar en el detalle a continuación:

Cuadro No. 5

Indicadores Hoteleros Claves

Indicadores hoteleros clave

	Niveles			Tasa interanual		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Tasa ocupación hotelera	53.8	57.9	57.7	2.6	7.7	(0.4)
Llegadas (miles)	801.0	870.1	917.8	(1.8)	8.6	5.5
Pernoctaciones (miles)	1,186.6	1,340.7	1,412.4	0.4	13.0	5.3
Estancia media	1.48	1.54	1.54	2.2	4.0	(0.1)
Tarifa	59.4	69.6	73.1	0.8	17.2	5.1
Habitaciones ocupadas (miles)	1,018.0	1,112.4	1,113.8	3.0	9.3	0.1
Coeficiente de doble ocupación	1.17	1.21	1.27	(2.5)	3.4	5.2

Fuente: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico**. Boletín BOH No. 88-91**

Si bien la Tasa de Ocupación Hotelera para el año 2013 (57.7%) es ligeramente menor al grado de utilización del año precedente (57.9%) es muy superior al de 2011 (53.8%) y por sector se detalla a continuación:

La Floresta, La Mariscal y el Norte, con 68.1, 63.9 y 61.1 respectivamente, sectores que constituyen los de mayor utilización. En el último lugar está el Sur, con 21,6 %. (EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE GESTION DE DESTINO TURISTICO, 2013)

Por tal motivo, a pesar de la cantidad importante de establecimientos hoteleros que existen en la ciudad y que constituyen la competencia para este proyecto, se puede observar que la demanda del servicio de alojamiento en el norte de la ciudad de Quito es alta lo que genera una oportunidad para lograr el éxito del presente proyecto.

1.6. COMPONENTE INTERNACIONAL

Quito permite acceder directamente al mercado interno ecuatoriano de más de 14 millones de habitantes. Según la Superintendencia de Compañías, la inversión privada (aumentos de capital y constitución de nuevas compañías) que recibió el Ecuador en 2010 fue de 938 millones de dólares; de este valor total el 41% (382 millones) tuvo lugar en la ciudad de Quito.

Gracias a los acuerdos comerciales vigentes, Quito mantiene un comercio dinámico mundial con distintos mercados como son: mercado americano, europeo y asiático: (MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE LA CIUDAD DE QUITO, 2013)

Cuadro No. 6

Acuerdos comerciales internacionales

Acuerdos Comerciales	País
Zona de Libre Comercio	CAN (Colombia, Venezuela, Perú y Bolivia)
Acuerdo de Complementación Económica	CAN-MERCOSUR (Brasil, Argentina, Uruguay)
Otros Acuerdos de Complementación Económica	Chile, Cuba, México, entre otros.
ATPDEA	Ingreso de más de 6.000 productos a Estados Unidos con 0% de arancel.
SGP Andino	Unión Europea, Japón y Canadá

Fuente: Foreign Trade Information System

Debido a las relaciones internacionales favorables que mantiene la ciudad de Quito, es un destino muy popular y nombrado por el turista extranjero y es un punto importante para este proyecto ya que el target principal que se manejará en el Hostal es el turista extranjero de clase media que se aloje en la ciudad de Quito por motivo de turismo.

CAPITULO II

ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado consiste en establecer el nivel de aceptación que tendrá el presente proyecto mediante el análisis del segmento al cual se dirigirá el nuevo hostal, determinando las necesidades de los clientes actuales, identificando la oferta de servicios similares que existen en el sector y estableciendo las estrategias de marketing más adecuadas para lograr el acceso apropiado al mercado y cumplir con los objetivos propuestos.

2.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO

Según el autor Álvarez Garavito; mercado es el centro a donde confluyen oferentes de productos o servicios y demandantes en busca de satisfacer una necesidad con la adquisición de éstos. Con la finalidad de establecer un punto de oferta de cualquier producto o servicio, es necesario un análisis del segmento específico de mercado con respecto a la competencia y la demanda.

Tomando en cuenta estas consideraciones, el presente proyecto estaría dentro del mercado de Oligopolio, pues existen varios establecimientos hoteleros que ofrecen el servicio de hospedaje en el sector norte de la ciudad de Quito, convirtiéndose en la competencia directa del hostal que es objeto de esta investigación. (ALVAREZ RODRIGUEZ, 1999, págs. 74-78)

2.2. IDENTIFICACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO A OFRECER

El presente proyecto oferta un bien intangible, puesto que ofrece el servicio de hospedaje para turistas tanto nacionales como extranjeros, proporcionando un servicio de alta calidad, con enfoque al cliente, seguridad, comodidad y precios que satisfagan las necesidades del cliente y cumplan totalmente sus expectativas.

De acuerdo a lo señalado por la guía para la evaluación de proyectos de la Asociación Nacional Financiera de México, los servicios de acuerdo a su uso se clasifican en:

Consumo final: Están destinados a satisfacer la demanda de las personas y familias por ejemplo: alimentación, educación, vestimenta, etc.

Intermedios: Son aquellos demandados en el proceso productivo de las empresas, para ser consumidos o transformados.

De capital: Se refiere a la maquinaria que sirve para producir equipos de procesos.

En consecuencia, el Hostal El Roble por su uso, es un servicio de consumo final pues está destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios y se prestan directamente al cliente final sin la necesidad de contar con ningún tipo de proceso intermedio.

Según el mismo autor, los servicios, por su efecto, se clasifican en:

Nuevos e innovadores: Son servicios no tradicionales y tienen diferencias con los ya existentes.

Similares: Son los ya existentes con los que se competirá en el mercado, constituyen la oferta actual que atiende a la demanda existente.

Sustitutos: Son los que no son iguales a los ofertados, pero eventualmente, pueden sustituirse ya sea por ingreso, preferencia o disponibilidad.

Sucedáneos: Permiten cubrir un sector de la demanda pero con diferentes índices de satisfacción.

Si se consideran las anteriores definiciones por su efecto, el Hostal El Roble se consideraría como prestador de servicios similares pues existen un sinnúmero de ofertantes que atienden la demanda actual de hospedaje de los consumidores potenciales.

2.3. ANALISIS DE LA DEMANDA

2.3.1. Factores que afectan a la demanda

a) Tamaño y crecimiento de la población:

Mediante la tasa de crecimiento de la población, que en este caso se trata del total de visitantes que recibe el sector norte de la ciudad de Quito, se puede determinar la cantidad de demanda del servicio, pues mientras mayor sea el crecimiento de los visitantes turísticos, se incrementará el número de clientes a considerarse para la prestación del servicio.

b) Hábitos de Consumo, Gustos y Preferencias:

Este proyecto pretende mantener el Enfoque al Cliente, por lo cual, es indispensable conocer cuáles son sus necesidades, considerando que las políticas de servicio no afecten a sus costumbres, su cultura o religión y especialmente que cumpla con sus expectativas.

Las instalaciones, la ubicación, la atención al cliente, entre otras, son características que pueden determinar la demanda del servicio de hospedaje pues los gustos y preferencias del cliente juegan un papel muy importante cuando se trata de ofrecer un servicio intangible.

Este proyecto está enfocado a prestar un servicio de calidad, al precio más competitivo, logrando la satisfacción total del cliente y generando fidelidad y buena imagen.

c) Niveles de ingreso:

Para el proyecto objeto de este estudio, este factor es un importante condicionante que debe tomarse en cuenta por su alto grado de incidencia sobre la demanda. El Hostal está destinado a consumidores de clase económica media, que estén en la capacidad de adquirir el servicio a un precio cómodo pero justo para todas las comodidades y seguridades que se va a ofrecer en el nuevo Hostal de Lujo.

2.3.2. Segmentación de mercado

La segmentación de mercado es un proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en grupos más pequeños e internamente

homogéneos. El objetivo esencial de la segmentación es conocer realmente a los consumidores y dicho en otras palabras, es un proceso que agrupa en un segmento de mercado a personas con necesidades semejantes.

Para determinar el segmento de mercado al cual se dirigirá el servicio, se tomará en cuenta las siguientes variables de segmentación: (STANTON, ET AL, 1999, págs. 170-244)

- ✓ **Variables Geográficas:** Para la investigación del proyecto en estudio se ha determinado el sector norte del Distrito Metropolitano de Quito dentro de la provincia de Pichincha.

- ✓ **Variables Demográficas**: Se han determinado los individuos de clase económica media, sin ningún límite ni rango de edad.

- ✓ **Variables Psicográficas y Conductuales**: Para esta variable se tomará en cuenta todas las personas que visiten la ciudad de Quito independientemente de su lugar de origen y del motivo de su llegada (turismo, negocios, visita a familiares, estudios, vacaciones, etc.).

2.3.3. Tamaño del universo

Para el análisis del presente proyecto se ha escogido el segmento de personas tanto ecuatorianas como extranjeras que visitan la ciudad de Quito y se alojan en el norte de la ciudad, sin límite de edad.

De acuerdo a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (EPMGDT) en el año 2012, el total de visitantes alojados en el norte de la ciudad de Quito fue de 349.717

Cuadro No. 7

Alojamientos en la ciudad de Quito

Indicadores por sector geográfico de la ciudad

Llegadas totales (residentes y no residentes)

Sector	categc	2007 ene-dic	2008 ene-dic	2009 ene-dic	2010 ene-dic	2011 ene-dic	2012 ene -dic	VAR. % 2012-2011
Centro	C	38.643	43.610	44.807	49.509	56.810	51.464	-9,41%
Centro histórico	CH	37.744	47.419	41.747	31.595	31.811	30.573	-3,89%
Mariscal 1	M1	253.076	301.108	295.069	285.046	266.145	289.390	8,73%
Santa Clara	M2	32.604	34.476	31.882	32.571	26.084	29.908	14,66%
La Floresta	M3	69.297	63.499	57.716	76.075	67.506	74.938	11,01%
Norte	NLC	314.462	335.844	312.460	310.602	321.035	349.717	8,93%
Sur	S	46.496	47.583	38.637	30.151	31.606	29.103	-7,92%
TOTALES		792.322	873.539	822.318	815.549	800.997	855.093	6,75%

Fuente: Boletín de Ocupación Hotelera No. 77-78-79 EPMGDT

Prueba Piloto: Para obtener la prueba piloto es necesario estructurar una pregunta filtro, cuyo contenido permita conocer las preferencias de los posibles usuarios respecto a la implementación del servicio a ofrecer.

La pregunta piloto sería:

¿Le agradaría la instalación de un Hostal de Lujo en el sector norte de la ciudad de Quito, que le garantice calidad, comodidad y seguridad, con personal altamente capacitado y a precios razonables?

Esta pregunta se dirigió a una muestra de 20 personas no residentes en la ciudad de Quito en las nuevas instalaciones del aeropuerto. En este caso, 20

equivale al 100%; de las cuales 17 respondieron que Si, lo que representa una probabilidad de éxito de 85%; y 3 respondieron que No, que corresponde a la probabilidad de fracaso de 15%.

2.3.4. Tamaño de la muestra

Para la determinación de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula de cálculo:

$$n = \frac{Z^2 (p)(q) N}{e^2 (N-1) + Z^2 (p)(q)}$$

Donde:

N = población o universo

n = muestra

p = probabilidad de éxito

q = probab. de fracaso

z = nivel de confianza

e=margen de error

Para calcular el tamaño de la muestra de acuerdo a la fórmula anterior, se partió de una población total de 349.717 personas, con una probabilidad de éxito del 85%, un nivel de confianza del 95% (desv. estándar=1,96) y un margen de error aceptado del 5%.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.85)(0.15)\ 349.717}{0.05^2 (349.716) + (1.96)^2 (0.85)(0.15)}$$

n = 196 encuestas

Esto significa que la encuesta debe realizarse a **196** personas.

2.3.5. Metodología de la Investigación de campo

Una vez que el encuestador tiene presente la información secundaria (textos, revistas, catálogos, internet, etc.), la investigación se concentra en obtener información primaria del mercado (cuantificación de aceptación del servicio, precio, conocimiento sobre la competencia, etc.) a través del diseño y aplicación de una encuesta, misma que estará dirigida a la población no residente que visita la ciudad de Quito y que se encuentre dentro del nivel económico medio.

2.3.6. Diseño de la encuesta y Recopilación de la Información

La base de este proyecto es encontrar los gustos, preferencias y necesidades de los visitantes de la ciudad de Quito y hacer de su estadía un momento de confort y seguridad.

Para iniciar el proceso de investigación cuantitativa se procedió a realizar la encuesta de forma directa a los posibles clientes.

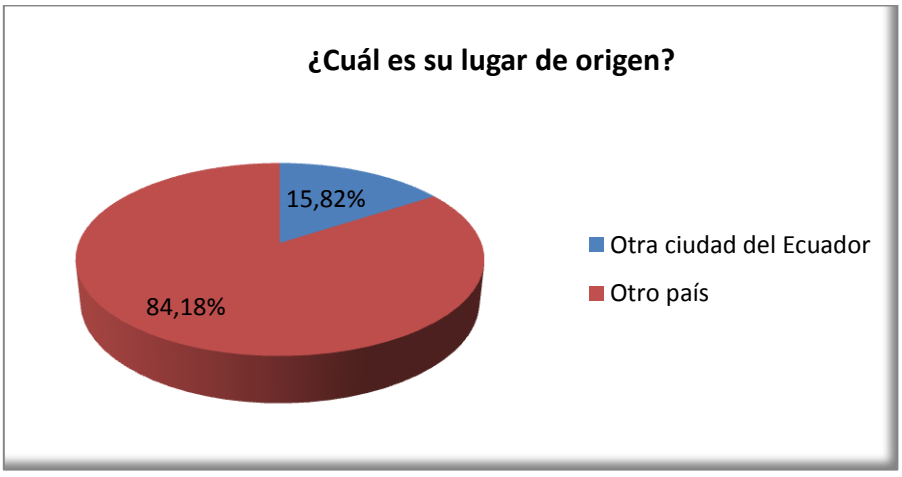
La encuesta se diseñó en base a 10 preguntas cerradas, claramente formuladas con el objetivo de que las respuestas sean lo más claras y concretas posibles evitando confusiones y malas interpretaciones tanto del encuestado como del encuestador al momento de realizar la tabulación de datos. ***(Ver Anexo 9)***

2.3.7. Procesamiento de Datos: Codificación y Tabulación

El análisis de los datos se realizó en el programa "Microsoft Excel" donde los resultados de la investigación obtenidos a través de la encuesta, servirán para conocer las necesidades de la demanda y tomar decisiones al momento de implementar las diferentes estrategias de manejo, comercialización y oferta del servicio.

Pregunta 1.- ¿Cuál es su lugar de origen?

LUGAR DE ORIGEN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Otra ciudad del Ecuador	15.82%	31
Otro país	84.18%	165
TOTAL	**100.00%**	**196**



Con los resultados de esta pregunta se puede confirmar que el 15.82% de los turistas de la ciudad de Quito provienen de otra ciudad del país, es decir, se trata de turismo doméstico.

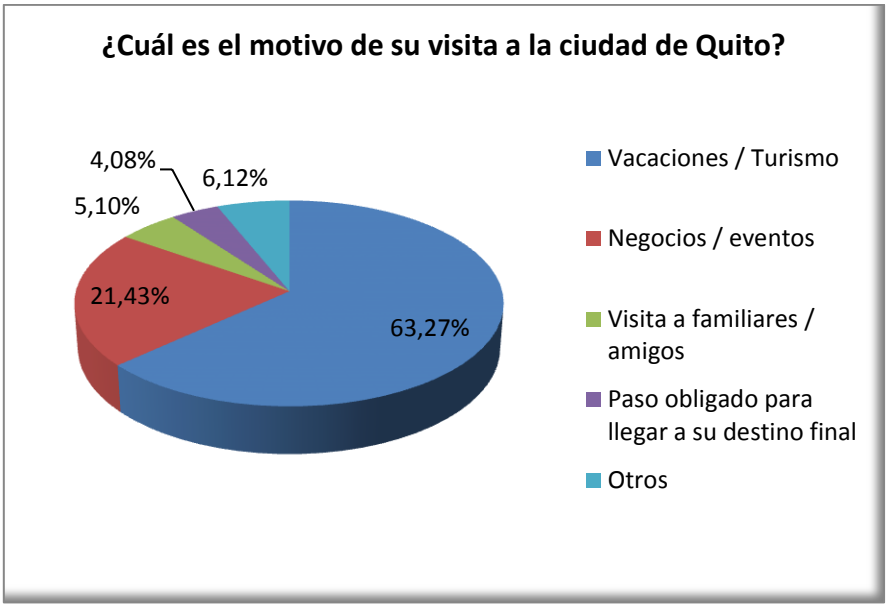
Por otro lado, el 84.18% de los turistas de la ciudad de Quito provienen de otro país, entre los cuales están los siguientes:

PAIS	PORCENTAJE
EE.UU.	*26.06%*
Colombia	*13.33%*
España	*6.06%*
Venezuela	*5.45%*
Canadá	*4.85%*
Alemania	*4.85%*
Argentina	*6.67%*
Perú	*7.27%*
Chile	*6.06%*
Francia	*6.67%*
Otros	*12.73%*
TOTAL	***100.00%***

Con estos datos se puede determinar que el mercado potencial para el presente proyecto en su mayoría se encuentra en el exterior, lo que incentiva a buscar y establecer estrategias adecuadas para llegar de manera objetiva a ese mercado internacional.

Pregunta 2.- ¿Cuál es el motivo de su visita a la ciudad de Quito?

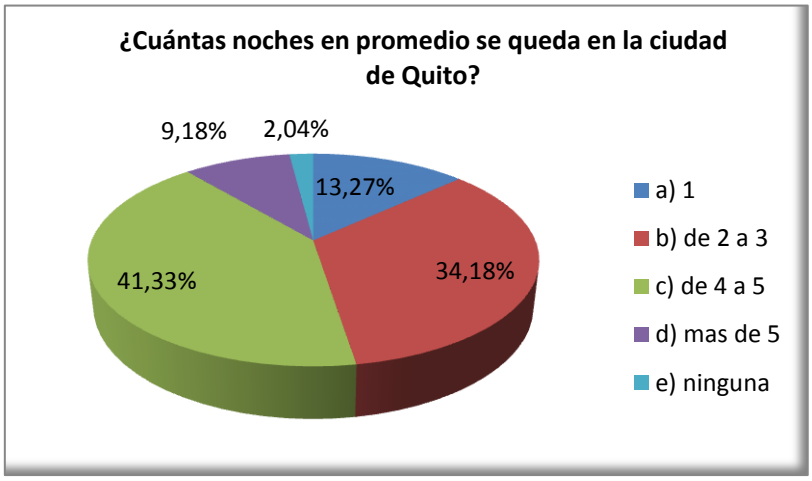
MOTIVO	PORCENTAJE	CANTIDAD
Vacaciones / Turismo	63.27%	124
Negocios / eventos	21.43%	42
Visita a familiares / amigos	5.10%	10
Paso obligado para llegar a su destino final	4.08%	8
Otros	6.12%	12
TOTAL	**100.00%**	**196**



Esta pregunta es muy importante para este proyecto de investigación. Los resultados fueron que el 63.27% de los turistas de Quito viajan a la ciudad por motivo de vacaciones/turismo, el 21.43% por negocios o eventos, el 5.10% para visitar a familiares o amigos, el 4.08% visita la ciudad de Quito ya que es el paso obligado para llegar a su destino final y el 6.12% respondieron que otros eran sus motivos, entre ellos tratamientos de salud, trámites varios o viajaron a la ciudad de Quito por motivos de estudio.

Pregunta 3.- ¿Cuántas noches en promedio se queda en la ciudad de Quito?

No. NOCHES	PORCENTAJE	CANTIDAD
a) 1	13.27%	26
b) de 2 a 3	34.18%	67
c) de 4 a 5	41.33%	81
d) más de 5	9.18%	18
e) ninguna	2.04%	4
TOTAL	**100.00%**	**196**

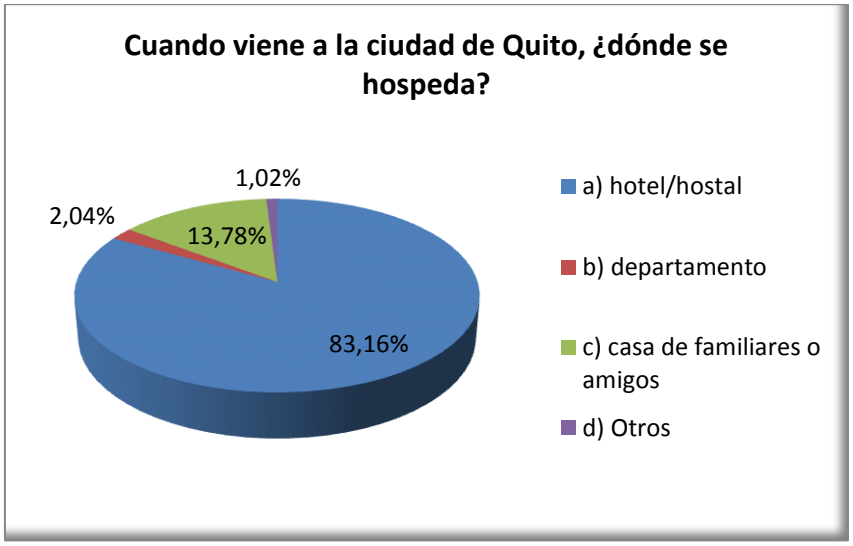


En esta pregunta se obtuvo como resultado que 18 personas encuestadas, equivalente al 9.18% se queda más de 5 noches en la ciudad de Quito, 81 personas equivalente al 41.33% se queda de 4 a 5 noches, 67 personas equivalente al 34.18% de 2 a 3 noches, 26 personas, equivalente al 13.27% se queda solamente 1 noche y 4 personas encuestadas equivalente al 2.04% no se queda ninguna noche en la ciudad de Quito puesto que vienen únicamente por negocios y el retorno se realiza al final del mismo día. Con este dato se puede concluir que el índice de pernoctaciones es alto, lo que

permitirá contar con una demanda importante para el servicio de alojamiento.

Pregunta 4.- Cuando viene a la ciudad de Quito, ¿dónde se hospeda?

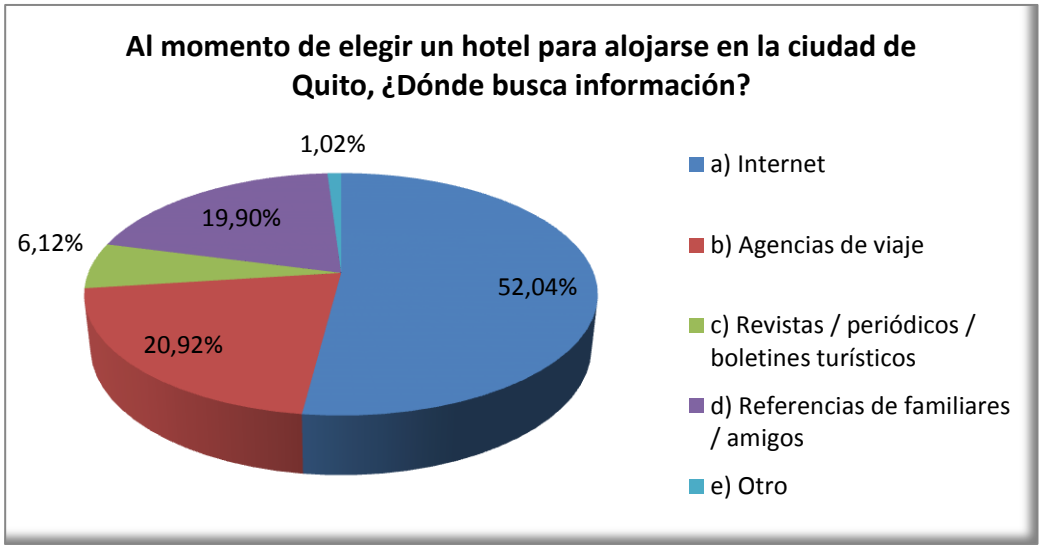
LUGAR	PORCENTAJE	CANTIDAD
a) hotel/hostal	83,16%	163
b) departamento	2,04%	4
c) casa de familiares o amigos	13,78%	27
d) Otros	1,02%	2
TOTAL	**100,00%**	**196**



Del total de encuestados se llegó a determinar que existe un 83.16% de personas que se alojan en hoteles u hostales cuando visitan la ciudad de Quito, El 13,78% se queda en casa de familiares o amigos y tan solo el 2.04% y el 1.02% en departamento propios o en otros lugares como residencias o pensiones respectivamente.. Este resultado refleja que existen potenciales clientes para el servicio de hospedaje que se pretende ofrecer.

Pregunta 5.- Al momento de elegir un lugar para alojarse en la ciudad de Quito, ¿Dónde busca información?

LUGAR	PORCENTAJE	CANTIDAD
a) Internet	52,04%	102
b) Agencias de viaje	20,92%	41
c) Revistas / periódicos / boletines turísticos	6,12%	12
d) Referencias de familiares / amigos	19,90%	39
e) Otro	1,02%	2
TOTAL	**100,00%**	**196**

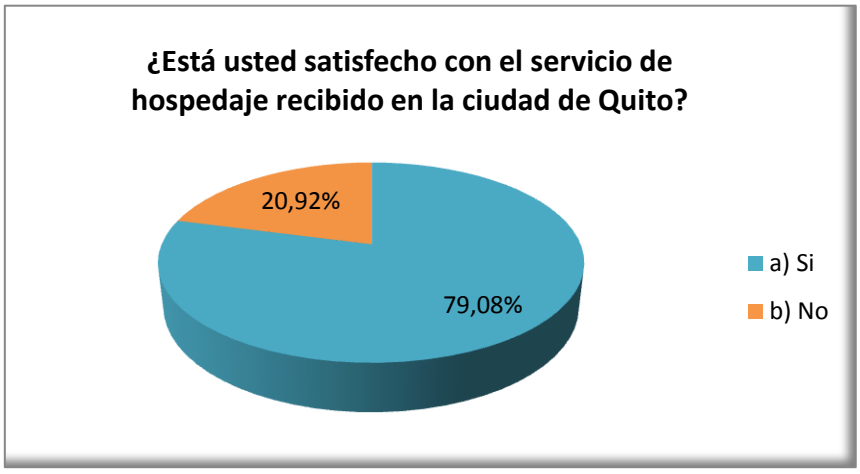


Con respecto a esta pregunta, se determinó que el 52.04% de los encuestados buscan información sobre lugares de alojamiento en el internet, el casi el 21% obtienen esta información de agencias de viaje, el 19.90% obtiene referencias de familiares o amigos, el 6.12% lo busca en revistas, periódicos o boletines turísticos y el 1.02% obtiene esta información de otras fuentes como son el Ministerio de Turismo y de las Embajadas en Ecuador con sede en la ciudad de Quito.

Esta información es de gran utilidad al momento de realizar la estrategia de marketing pues se puede determinar a qué medios se debe apuntar para tener la publicidad más efectiva y llegar al mercado objetivo de manera eficaz.

Pregunta 6.- ¿Está usted satisfecho con el servicio de hospedaje recibido en la ciudad de Quito?

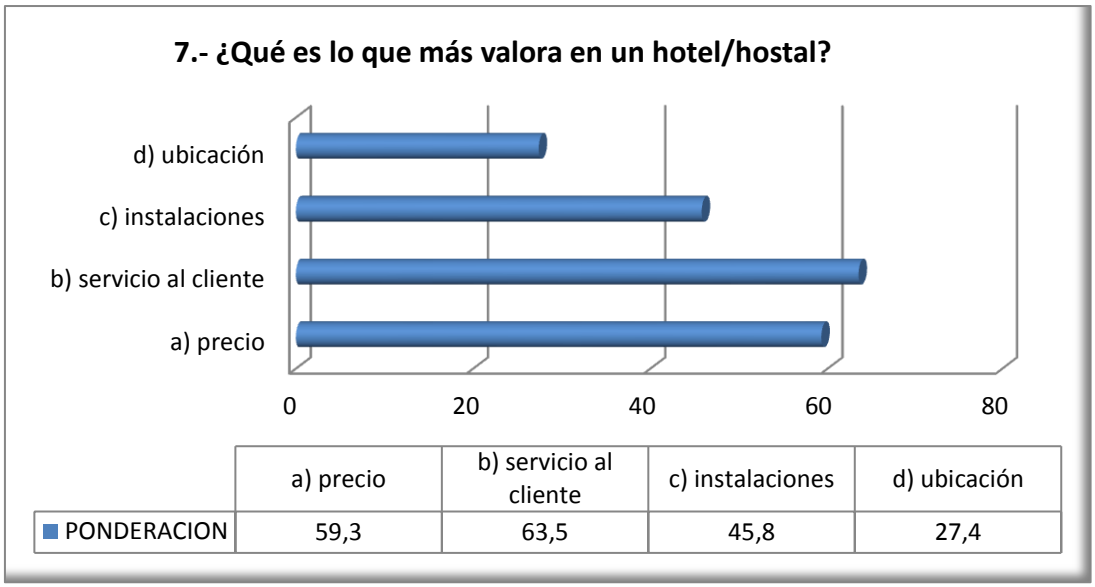
	PORCENTAJE	CANTIDAD
a) Si	79,08%	155
b) No	20,92%	41
TOTAL	**100,00%**	**196**



De las 196 personas encuestadas se obtuvo que el 79.08% están satisfechos con el servicio de hospedaje de la ciudad de Quito, por lo tanto, el restante 20.92% no lo están. Este resultado demuestra que existe casi un 21% de insatisfacción en el servicio de hospedaje, lo que refleja una demanda insatisfecha importante que no da la oportunidad de analizar y establecer estrategias para llegar a este mercado y así cubrir las necesidades de los clientes potenciales.

Pregunta 7.- ¿Qué es lo que más valora en un hotel/hostal? Siendo 1 el más importante y 4 el menos importante

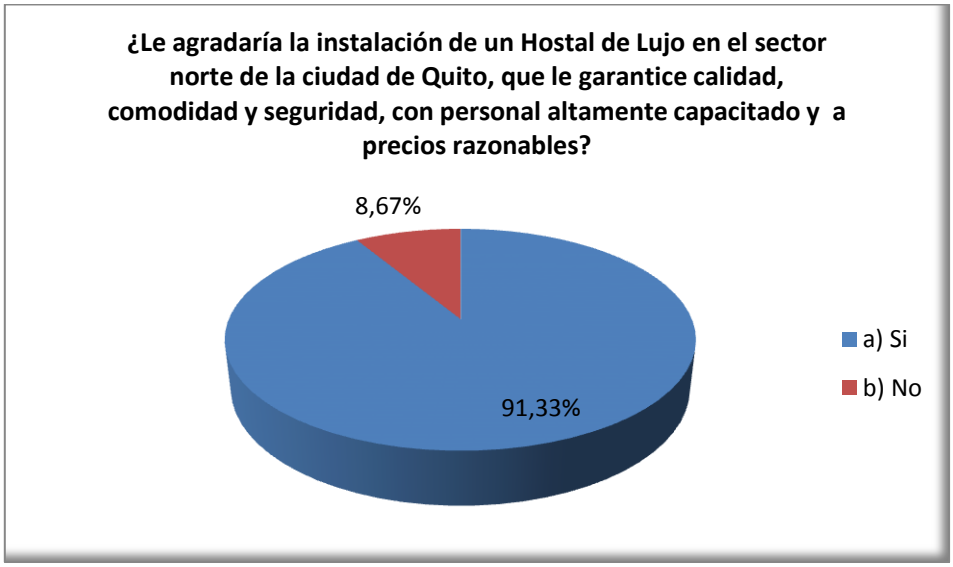
	CATEGORIA 1 PONDERACION 0,4		CATEGORIA 2 PONDERACION 0,3		CATEGORIA 3 PONDERACION 0,2		CATEGORIA 4 PONDERACION 0,1		
FACTOR	**No. PERSONAS**	**PONDERAC.**	**No. PERSONAS**	**PONDERAC.**	**No. PERSONAS**	**PONDERAC.**	**No. PERSONAS**	**PONDERAC.**	**TOTAL**
a) precio	64	25,6	79	23,7	47	9,4	6	0,6	59,3
b) servicio al cliente	95	38	56	16,8	42	8,4	3	0,3	63,5
c) instalaciones	36	14,4	49	14,7	56	11,2	55	5,5	45,8
d) ubicación	1	0,4	12	3,6	51	10,2	132	13,2	27,4
TOTAL	196		196		196		196		



Esta pregunta arroja información importante pues refleja los aspectos más importantes para los clientes. Este resultado demuestra que el aspecto más importante es el servicio al cliente, el precio es el segundo en importancia, las instalaciones el tercero y la ubicación el cuarto. Con esta información se puede establecer políticas de servicio y precio que satisfagan las necesidades del cliente, así como también prestar las mejores instalaciones y adecuaciones para crear un ambiente de confort y seguridad para el cliente.

Pregunta 8.- ¿Le agradaría la instalación de un Hostal de Lujo en el sector norte de la ciudad de Quito, que le garantice calidad, comodidad y seguridad, con personal altamente capacitado y a precios razonables?

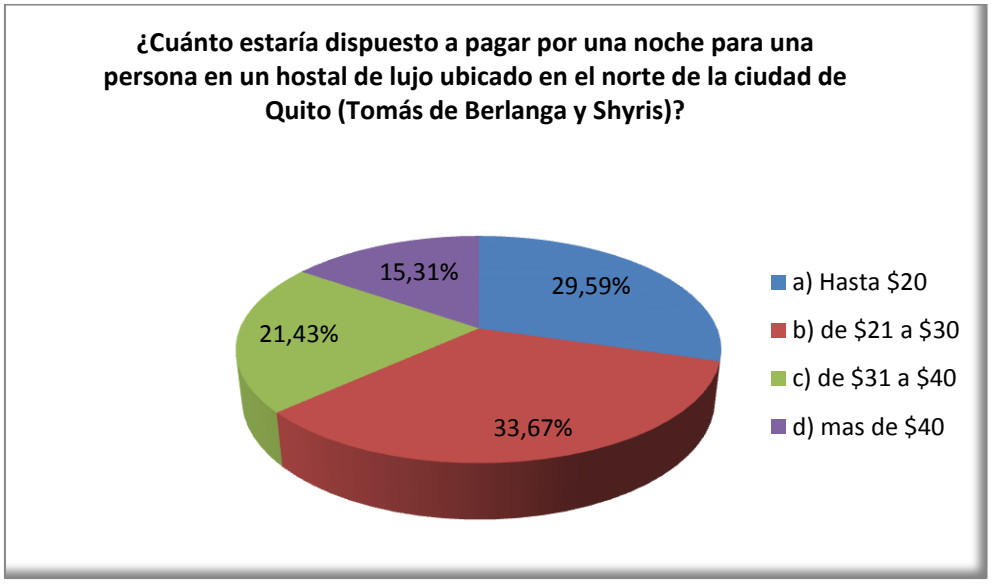
	PORCENTAJE	CANTIDAD
a) Si	91,33%	179
b) No	8,67%	17
TOTAL	**100,00%**	**196**



Este resultado refleja un nivel de aceptación del 91.33% pues de un total de 196 personas, 179 afirman estar de acuerdo con la instalación de un hostal de lujo en el sector norte de la ciudad que brinde el mejor servicio con calidad, comodidad y seguridad a precios razonables.

Pregunta 9.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una noche para una persona en un hostal de lujo ubicado en el norte de la ciudad de Quito (Tomás de Berlanga y Shyris)?

PRECIO	PORCENTAJE	CANTIDAD
a) Hasta $20	29,59%	58
b) de $21 a $30	33,67%	66
c) de $31 a $40	21,43%	42
d) más de $40	15,31%	30
TOTAL	**100,00%**	**196**

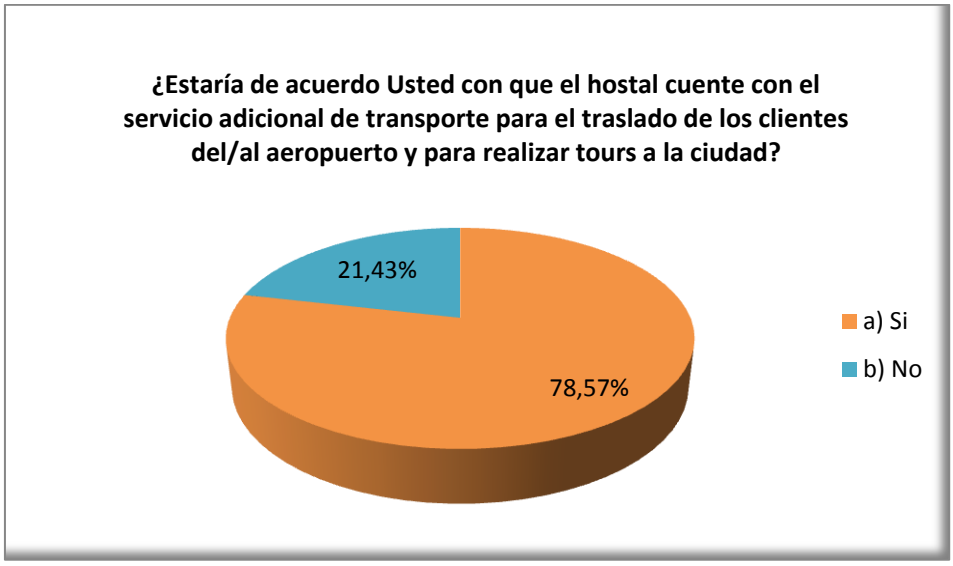


En esta pregunta se obtuvo como resultado que el 33.67% está dispuesto a pagar entre 21 y 30 USD por noche por personas, mientras que casi el 29.59% podría pagar hasta 20 USD por noche por persona.

Este resultado es una base de gran importancia al momento de establecer los precios para el nuevo HOSTAL y así poder cubrir los gustos y preferencias del cliente y lograr su satisfacción y fidelidad.

Pregunta 10.- ¿Estaría de acuerdo Usted con que el hostal cuente con el servicio adicional de transporte para el traslado de los clientes del/al aeropuerto y para realizar tours a la ciudad?

	PORCENTAJE	CANTIDAD
a) Si	78,57%	154
b) No	21,43%	42
TOTAL	**100,00%**	**196**



Como un posible servicio adicional, el HOSTAL contará como el servicio de transporte para su traslado del/ al aeropuerto y/o para realizar tours por la ciudad de Quito. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede confirmar que alrededor del 80% de los encuestados están de acuerdo con este servicio, por lo que sería una buena oportunidad de obtener ingresos extras y dar un valor agregado a los clientes.

En la encuesta realizada, en general se obtuvieron resultados favorables que sugieren una aceptación importante del cliente que proporciona la oportunidad de seguir adelante con el análisis de factibilidad y ver a este proyecto como una gran posibilidad de desarrollo.

2.3.8. Comportamiento Histórico de la Demanda

El análisis de la demanda histórica permite visualizar la variación y el comportamiento de la demanda durante un período de tiempo determinado, hasta llegar a conocer la demanda actual.

Los datos que se presentan a continuación demuestran la demanda efectiva histórica del servicio de alojamiento en la ciudad de Quito en los últimos 6 años, es decir del año 2007 al 2012.

Cuadro No. 8

Demanda Hotelera Efectiva Histórica

Pernoctaciones totales(residentes y no residentes)							
Total sector Sector		2007 ene-dic	2008 ene-dic	2009 ene-dic	2010 ene-dic	2011 ene-dic	2012 ene -dic
Total		1,272,590	1,329,552	1,205,408	1,181,664	1,186,624	1,325,716
Centro	C	55,224	54,017	55,675	65,790	72,074	70,901
Centro histórico	CH	57,177	68,055	55,380	41,861	41,770	42,611
Mariscal 1	M1	417,315	448,427	396,668	395,570	382,462	425,666
Santa Clara	M2	53,091	54,477	43,420	43,500	38,930	42,675
La Floresta	M3	92,937	90,786	82,113	111,474	112,195	129,923
Norte	NLC	545,623	562,452	530,373	490,363	504,016	360,284
Sur	S	51,223	51,338	41,779	33,106	35,177	33,123

Fuente: Boletín de Ocupación Hotelera No. 77_78_79

Cuadro No. 9

Variación de la Demanda Efectiva

	Variación Demanda Efectiva					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pernoctaciones						
De residentes	564,446	610,292	564,134	566,543	578,216	656,937
De no residentes	708,144	719,260	641,274	615,121	608,408	668,781
Total	1,272,590	1,329,552	1,205,408	1,181,664	1,186,614	1,325,716
Variación		4.48%	-9.34%	-1.97%	0.42%	11.72%
Promedio de Crecimiento		1.06%				

Fuente: Boletín de Ocupación Hotelera No. 77_78_79

Estos datos demuestran que durante los años analizados, la demanda ha tenido un crecimiento promedio del 1.06% anual, dato que permitirá determinar la demanda actual y futura. Cabe recalcar que el incremento en la demanda en el año 2012 ha sido mayor de los últimos 10 años, llegando a un 11.72%, crecimiento que se espera se mantenga constante para los próximos 3 años, sin embargo para mantener un escenario conservador, la demanda actual y futura se calculará en base al promedio.

2.3.9. Determinación de la Demanda Actual

Para determinar la demanda actual, se utilizó la información obtenida del análisis realizado en el punto anterior. La demanda actual corresponde al año 2013 para lo cual se ha tomado el promedio de la demanda efectiva de los últimos cinco años en el sector norte de la ciudad y se añadió el crecimiento promedio del 1.06%, (EMPRESA PÚBLICA

METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO, 2013), tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 10

Pernoctaciones totales

Demanda Hotelera Efectiva Acumulada Pernoctaciones totales(residentes y no residentes)							
Total sector Sector		2007 ene-dic	2008 ene-dic	2009 ene-dic	2010 ene-dic	2011 ene-dic	2012 sep-03
Norte	NLC	545,623	562,452	530,373	490,363	504,016	360,284
Demanda Promedio:		498,852					
Crecimiento Promedio:		1.06%					
Demanda Actual 2013:		504,140					

Fuente: Fuente: Boletín de Ocupación Hotelera No. 77_78_79

De acuerdo al cálculo realizado, existe una demanda actual de 504.140 personas para el servicio de alojamiento en el sector norte de la ciudad de Quito, demanda que se constituye en el mercado potencial para este proyecto.

2.3.10. Proyección de la Demanda

Para el caso de la proyección de la demanda del proyecto se partió de la demanda actual calculada en el punto anterior y se utilizó la tasa de crecimiento promedio de la demanda durante los últimos 5 años, la misma que es del 1,06.

La proyección de la demanda se la realizará para los próximos 5 años que es el ciclo de vida establecido para este proyecto. Los datos se detallan a continuación:

Cuadro No. 11

Proyección de la demanda

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	
Años	**Usuarios que demandarán el servicio (1,06%) factor de crecimiento histórico**
2014	504,140
2015	509,484
2016	514,884
2017	520,342
2018	525,857
2019	531,432

Como se puede observar, partiendo de la demanda actual que es de 504.140 personas; y aplicando la tasa de crecimiento del 1.06%, para los 5 años proyectados, se aprecia una tendencia creciente, llegando a registrar una demanda de 531.432 personas para el año 2019.

2.4. ANALISIS DE LA OFERTA

Según expertos en el tema, la oferta es la cantidad de un bien o servicio que los productores están dispuestos a ofrecer en el mercado en un período dado y a un determinado precio.

La cuantificación de la oferta existente puede efectuarse mediante la determinación de los principales productores, capacidad instalada y utilizada, participación en el mercado y capacidad técnica y administrativa.

En el caso del presente proyecto, se ha considerado como potenciales competidores a los diferentes establecimientos hoteleros existentes al norte de la ciudad de Quito, considerándose como una Oferta Competitiva, es decir, en este

caso las empresas existentes ofrecen productos/servicios que no son diferenciados, de tal manera que el comprador puede adquirir cualquiera de estos productos a cualquier empresa, no existen restricciones para entrar en el mercado y existe una gran cantidad de empresas que no influyen sobre el precio o las cantidades ofertadas en el mercado. (ALVAREZ RODRIGUEZ, 1999, pág. 57)

2.4.1. Factores que afectan a la Oferta

Dentro de los principales factores que afectan a la oferta del presente proyecto se han tomado en cuenta los siguientes:

- ✓ **Los costos de los factores productivos:**

  Un aumento en el precio de los factores de producción que son el trabajo, la tierra, el capital y la tecnología, aumentará directamente los costos de producción. Por eta razón, si el precio de los insumos utilizados en este proyecto se incrementa, aumentaría los gastos de operación de la empresa y por ende se debería recalcular el precio del servicio o de lo contrario se reducirán las utilidades.

- ✓ **Crecimiento de nuevas empresas hoteleras:**

  Este puede ser un factor limitante, toda vez que si ingresan nuevas empresas a ofertar el servicio de alojamiento al mercado, se reducirá la captación de clientes por parte del hostal, sin embargo, para efectos del presente proyecto se mantendrá constante el número de empresas hoteleras puesto que de acuerdo a las

entidades de control no existen proyectos adicionales para creación de nuevos establecimientos hoteleros en la ciudad.

- ✓ **Regulaciones Políticas y Fiscales:**

  Otro punto importante que determina la oferta son las regulaciones que el Gobierno pueda tomar y que afecten al sector hotelero, por ejemplo alza de impuestos, requerimientos legales adicionales, incremento de entidades de control, etc. Específicamente para el presente proyecto, el Gobierno ha incrementado las entidades de control a empresas hoteleras, sin embargo no ha existido ninguna regulación política ni fiscal que afecte sustancialmente, lo que resulta un aspecto positivo para el proyecto.

2.4.2. Principales Competidores

Como se había mencionado anteriormente, Quito es el más importante centro turístico del país después de las Islas Galápagos, motivo por el cual cuenta con una variada lista de establecimientos de todas las categorías y con un gran potencial para el desarrollo de la industria hotelera.

De acuerdo a Quito Turismo, actualmente se registra 2.820 empresas turísticas repartidas entre actividades de alojamiento, comidas y bebidas, establecimientos de recreación, diversión, esparcimiento, transporte turístico y agencias de viajes. Alberga alrededor de 463 establecimientos hoteleros (con una capacidad de 11.142 habitaciones) de naturaleza

variada, lo que se considera como competencia del presente proyecto hotelero.

Debido al crecimiento del turismo internacional en la ciudad de Quito en los últimos años, la demanda hotelera ha aumentado y esto se ve reflejado en un indicador turístico importante que es la Tasa de Ocupación Hotelera (TOH) que de acuerdo al Ilustre Municipio de Quito en el año 2012 alcanzó a la cifra más alta en los últimos seis años de registro llegando al 57.9% al final del año y al 57.7% al final del 2013.

De esta manera, se puede afirmar que la ciudad de Quito cuenta con una demanda bastante amplia en cuanto a servicio de alojamiento, sin embargo también se debe tener muy en cuenta que existe una gran diversidad de establecimientos hoteleros constituidos en la ciudad y que se reconocen como competencia directa para este proyecto.

Debido a la ubicación del Hostal El Roble y su mercado objetivo, en este análisis se tomará en cuenta como competencia directa únicamente a establecimientos ubicados al norte de la ciudad de Quito y que de acuerdo al Ministerio de Turismo son de categoría media.

En el siguiente cuadro se detalla los hostales y hoteles que debido a su tamaño, ubicación, segmento de mercado y condiciones físicas, se consideran como competencia directa para El Hostal El Roble:

Cuadro No. 12

Principales Competidores Sector Hotelero de la ciudad de Quito

Cantón	Actividad Turística	Tipo de Actividad	Registro	Nombre	Dirección	Habitaciones	Plazas Habitaciones
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701507160	QUITO LA CASA GRANDE	AV. AMERICA N45-25 Y AV. MAÑOSCA	20	45
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701506381	SAN IGNACIO JAVIER	SAN FRANCISCO JAVIER N28-117 Y AV. ORELLANA	16	37
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701504759	TOURBLANCHE	ISLA ISABELA N44-27 Y RIO COCA	17	34
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701505363	SANDMELIS	TOMAS DE BERLANGA E8-128 Y SHYRIS	21	42
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500607	CIBELES LAS	ISLA FLOREANA E5-43 E ISLA SAN CRISTOBAL	14	33
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500613	HOSTALSUR	FRANCISCO SALAZAR E10-134 Y TAMAYO	16	47
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500620	POSADA REAL	PLACIDO CAAMAÑO N 26-19 Y COLON	18	39
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500625	SIERRA MADRE	VEINTIMILLA E9-33 Y TAMAYO	21	45
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500626	SOL DE QUITO	ALEMANIA N30-170 Y VANCOUVER	14	32
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500593	LA COLINA	LA COLINA 26-119 Y AV.ORELLANA	22	44
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500595	MARIA GRACIA	REAL AUDIENCIA Y NAZACOLA PUENTO PSJ. D No. 34	16	31
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500633	EL BALCON	RIO DE JANEIRO N16-87 Y SALINAS	20	52
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500642	ECO KARMEL	ITALIA N33-27 Y ALEMANIA	23	40
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500644	HELBLING	VEINTIMILLA E8-166 Y 6 DE DICIEMBRE	12	37
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701504872	JIREH	EL CONDOR OE4-110 Y AV. BRASIL	15	70
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701504325	LA CAROLINA	ITALIA N31-26 Y VANCOUVER	26	60
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701509062	EL JARDIN LATINO	MARIANA DE JESUS E6-41 Y AV. AMAZONAS	18	36
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701507534	WALTHER	ALPALLANA E7-149 Y DIEGO DE ALMAGRO	17	34
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701507328	BARON DE CARONDELET	BARON DE CARONDELET OE-3-55 Y SANCHEZ DE AVILA	18	60
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701504956	TERRA MP	AV. DE LA PRENSA N67-90 Y RAMON CHIRIBOGA	17	23
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701500631	AEROPUERTO	AMAZONAS N50-25 Y GEODESICOS	18	40
QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1701503608	THE SECRET GARDEN	ANTEPARA E4-60 Y RIOS	19	54
QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500782	REPUBLICA	REPUBLICA E2-137 Y AZUAY ESQ.	46	92
QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701505642	LE PARC	AV. REPUBLICA DEL SALVADOR N34-349 E IRLANDA	36	72
QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701507582	LA CIRCASIANA	ALONSO DE MERCADILLO Oe1-52 Y AV. DIEZ DE AGOSTO	30	58
QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701500801	SANTA MARIA	INGLATERRA N32-26 Y MARIANA DE JESUS	33	80
QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701504079	HOTEL EUGENIA	ALMAGRO N26-235 Y ORELLANA	34	68
QUITO	ALOJAMIENTO	HOTEL	1701507641	TIWINTZA INTERNACIONAL	AV. RÍO AMAZONAS N43-197 Y RIO COCA	43	89
					TOTAL CAPACIDAD INSTALADA:		**1394**

Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador

Como se puede ver, la ciudad de Quito cuenta con una gran cantidad de establecimientos hoteleros, sin embargo, el Hostal El Roble por su ubicación estratégica, su visión de servicio, su estrategia comercial y su decisión de alianza con una agencia de viajes reconocida en la ciudad que le proporcionará usuarios permanentes, tendrá gran posibilidad de éxito y rentabilidad.

2.4.3. Cálculo de la Oferta Actual

De acuerdo a la información entregada por el Ministerio de turismo y detallada en la tabla anterior, se puede establecer que la capacidad instalada de los establecimientos que constituyen la competencia directa para nuestro proyecto es de 1394 plazas disponibles, es decir, que la oferta actual existente corresponde a 501.840 plazas disponibles al año que constituye el 100% de la capacidad instalada de los competidores directos en el norte de la ciudad de Quito.

2.4.4. Proyección de la Oferta

De acuerdo a investigaciones realizadas en el Ministerio de Turismo, Quito Turismo, Superintendencia de Compañías, etc. no se registran proyectos de expansión de ninguno de los hoteles y hostales que constituyen la competencia para este proyecto, por lo tanto la proyección de la oferta para los próximos 5 años se mantiene constante y sería la siguiente:

Cuadro No. 13

Proyección de la Oferta

Años	**Capacidad Instalada Competencia Actual**
2014	501,840
2015	501,840
2016	501,840
2017	501,840
2018	501,840
2019	501,840

2.5. ESTIMACION DE LA DEMANDA INSATISFECHA

Se llama demanda insatisfecha a aquella demanda que no ha sido cubierta en el mercado y que pueda ser cubierta, al menos en parte, por el Proyecto; dicho de otro modo, existe demanda insatisfecha cuando la demanda es mayor que la oferta.

Para el presente proyecto, la demanda insatisfecha se calcula a continuación:

Cuadro No. 14

Demanda Insatisfecha

Años	**Demanda Proyectada**	**Oferta Proyectada**	**Demanda Insatisfecha**
2015	509,484	501,840	7,644
2016	514,884	501,840	13,044
2017	520,342	501,840	18,502
2018	525,857	501,840	24,017
2019	531,432	501,840	29,592

Si bien es cierto la demanda insatisfecha es relativamente pequeña en el año 2015, a partir del año 2016 ya existe un crecimiento importante en la demanda insatisfecha lo que constituye un punto positivo para el Hostal El Roble.

Debido a la oferta que existe en la ciudad de Quito, la estrategia de marketing que se utilizará en el Hostal El Roble es sumamente importante pues de eso dependerá la mantención de los clientes con los que ya contaba el antiguo Hostal Román y la captación de nuevos clientes, cumpliendo sus expectativas y logrando su fidelización.

2.6. LOGOTIPO Y SLOGAN



"Como en casa"

El logotipo del Hostal El Roble es un elemento gráfico simple con la imagen de un roble que representa la experiencia del Hostal pues ha funcionado por más de 35 años en la ciudad de Quito. Se desea mantener el posicionamiento que tenía el antiguo hostal Román pero ahora renovando su imagen y su calidad de servicio.

El slogan también es una parte importante para la imagen del hostal y la frase "Como en casa" representa el confort y la seguridad que el Hostal El Roble ofrece

a sus clientes pues cuando se escoge un hotel se busca un ambiente acogedor, confortable y seguro que nos brinde todas las comodidades y la sensación de estar como en casa.

2.7. ANALISIS DE COMERCIALIZACION – MARKETING MIX

Mediante este análisis se pueden determinar las estrategias que van a ser utilizadas para la comercialización del servicio, atrayendo la mayor cantidad de clientes; que permita obtener una buena participación en el mercado, para lo cual se pretende conseguir a través de las siguientes estrategias:

2.7.1. Plaza – Distribución

Dada la intangibilidad de los servicios a ofrecer, el proceso de producción y la actividad de venta requieren a menudo un contacto personal entre el productor y el consumidor, por lo tanto, se emplea un canal directo. (STANTON, ET AL, 1999, págs. 373-404)

Para el caso de este proyecto se utilizará un canal directo de distribución de servicios: productor- consumidor, porque los usuarios deberán concurrir al hostal para recibir el servicio de hospedaje y los servicios adicionales que se preste para lograr la satisfacción integral del cliente.



2.7.2. Producto o Servicio

El hostal de lujo que se ubicará en el sector norte de la ciudad de Quito ofrecerá el servicio de hospedaje a turistas ecuatorianos y extranjeros que visiten la ciudad de Quito, brindándoles un servicio de alta calidad con enfoque al cliente, seguridad, comodidad y precios que satisfagan sus necesidades y cumplan totalmente sus expectativas, para lo cual se implementarán las siguientes estrategias:

- El hostal contará con instalaciones totalmente renovadas, modernas con todos los servicios necesarios para dar comodidad a sus clientes.

- Se contará con 20 habitaciones totalmente equipadas, todas con baño propio en excelentes condiciones, televisión LED con TV Cable, línea telefónica centralizada, sistema de calefacción/aire acondicionado, con el objetivo que el cliente sienta tranquilidad, seguridad y confort.

- El hostal contará con servicio de internet inalámbrico que estará disponible para todos los usuarios, lo que se considera un valor agregado de gran importancia hoy en día.

- Se contará con el personal capacitado para proporcionar un servicio al cliente de calidad, basado en el enfoque al cliente, con amabilidad, respeto, responsabilidad y positivismo pues el hostal tendrá la cultura de la sonrisa.

- El servicio de limpieza en el hostal será una fortaleza importante pues será prioridad número uno el contar con las instalaciones nítidas bajo las políticas internas de la empresa y así lograr una imagen positiva en los clientes.

- Se dispondrá de insumos de alta calidad con el fin de brindar un servicio de alimentación adecuado para el cliente, contando con personal de cocina altamente capacitado que proporcione seguridad y confianza al momento de ingerir los alimentos.

- Cada huésped recibirá al momento del check-in un folleto con los lugares turísticos de la ciudad, información de programas culturales, musicales, deportivos, etc., una guía de establecimientos de diversión, alimentación, entre otros, con el objetivo de prestar un servicio adicional para el cliente.

- El hostal contará también con una VAN como medio de transporte para ofrecer servicios de transfer de huéspedes desde el aeropuerto hasta el hostal y viceversa.

- Para iniciar, se organizarán city-tours nocturnos únicamente los días viernes y sábados saliendo de las instalaciones del hotel a las 18:30, con una duración de 2 horas, realizando un paseo por el centro histórico de Quito.

- Adicionalmente, se programarán city-tour cultural que inicialmente se realizarán únicamente los días domingos, saliendo de las

instalaciones del hotel a las 10:00 con una duración de 4 horas que incluye entrada a 3 museos de la ciudad y 45 minutos de parada para el almuerzo de los usuarios.

- Posteriormente se programarán tours por la ciudad, estableciendo itinerarios con visita a los principales lugares turísticos de Quito a un precio conveniente, ofreciendo paquetes de hospedaje, alimentación y city-tours, logrando así la satisfacción integral de los clientes.

2.7.3. Promoción

La publicidad del hostal El Roble consiste en llevar a cabo las siguientes estrategias:

- Se creará una página Web (www.hostalelroble.com.ec) con toda la información necesaria del hostal, en la cual se podrá conocer toda la infraestructura disponible, ubicación del hostal y todos los servicios adicionales que se ofrecerá y de esta manera dar a conocer a los clientes el nuevo establecimiento. En esta página web se pondrá los datos de contacto del hostal el Roble y contará con un espacio para realizar consultas y reservaciones.

- Se tendrá convenios con agencias de viaje importantes en la ciudad para contactar a clientes del extranjero y lograr mantener una ocupación permanente del hostal. La primera agencia de viajes con la que se tendrá convenio es “Fast Fly” que es un agencia de viajes

legalmente constituida en el Ecuador cuyo giro de negocio es emitir boletos aéreos y organizar paquetes turísticos para extranjero que visiten la ciudad de Quito.

Como parte del convenio, "Fast Fly" se compromete a mantener 10 personas alojadas en el hostal permanentemente y el Hostal El Roble le dará una tarifa rack, es decir le da una tarifa especial de $15 por persona. Con este mecanismo, la agencia se encargará de cobrar a los turistas de acuerdo a la tarifa que decida su empresa, dando de esta manera un descuento por tratarse de personas contactadas por la agencia y logrando mantener un ingreso permanente para el hostal.

- Adicionalmente se inscribirá el hostal en despegar.com, donde adherirse al sistema y figurar en el listado del sitio es totalmente gratuito y se reciben reservas directas del sitio web. Lo que se debe hacer es dar una tarifa especial a aquellos huéspedes que se registraron a través de despegar.com. La tarifa especial sería de $20 por persona. Esta página es muy importante a nivel nacional e internacional y ha ganado mucho prestigio en los últimos tiempos, por lo que esta sería una estrategia de comercialización y promoción muy importante para introducir al hostal El Roble al mercado y ganar participación y aceptación de clientes.

- Sin embargo, la mejor promoción que se emprenderá en el Hostal El Roble, es la de boca a boca, ya que los primeros clientes observarán y comprobarán la calidad del servicio recibido y comunicarán a sus

amigos, conocidos, familiares, etc.; de esta manera se dará a conocer al mercado la existencia de un servicio diferenciado y de calidad al alcance de toda la población que requiera satisfacer sus necesidades en este ámbito.

2.7.4. Precio

Precio es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o un servicio y constituye el elemento más importante de la estrategia comercial en la determinación de la rentabilidad del proyecto ya que definirá en último término, el nivel de los ingresos del nuevo hostal.

Para la determinación del precio del servicio en este proyecto, se tomó en cuenta los precios cobrados por la competencia en similares condiciones; sin embargo se debe tener en cuenta que el servicio ofrecido por los establecimientos hoteleros existentes se trata solamente de hospedaje, sin ningún servicio adicional.

De esta manera se establece un precio de 25 dólares por persona por noche, incluyendo únicamente el desayuno, precio que se estima se aplicará al momento de iniciar las actividades; no obstante, estos serán determinados con exactitud, con el desarrollo del capítulo financiero.

Con relación al precio se analizarán las siguientes estrategias:

2.2.1.1. Gestión de Lanzamiento

Tomando en cuenta el tipo de mercado, los precios del servicio de la competencia, la infraestructura que ofrece cada establecimiento, y el nivel económico de los usuarios que se ha estimado en principio como mercado objetivo, se ha decido fijar un precio de lanzamiento en donde se mantendrán precios altamente competitivos, accesibles y que permitan atraer a una cantidad importante de clientes y lograr su fidelización. La tarifa por persona es de $25 y al tratarse de una pareja se cobrará $40.

2.2.1.2. Gestión de Crédito

El usuario tendrá varias alternativas para realizar los pagos; esto es en efectivo, cheque o tarjetas de crédito. Se trabajará con las principales tarjetas de crédito previa verificación bancaria.

2.2.1.3. Gestión de descuento

Para lograr una favorable introducción de la nueva empresa al mercado y una alta aceptación por parte de los clientes, se ha determinado ofrecer un porcentaje de descuento para grupos de más de 5 personas; pues se establecerá un 20% de descuento en la tarifa de hospedaje para todo el grupo.

Adicionalmente se ofrecerá una tarifa especial para las personas que se hospeden en el Hostal a través del servicio de la agencia de viajes Fast Fly.

De acuerdo a las estrategias de precio mencionadas, la lista de precios de lanzamiento quedaría de la siguiente manera:

Cuadro No. 15

Lista de Precios

LISTA DE PRECIOS HOSTAL EL ROBLE

1 noche 1 pax.	25	por persona	(incluye desayuno)
1 noche 2 pax.	40	2 pax.	(incluye desayuno)
Transfer aeropuerto/hostal	35	por persona	(dos vías)
City tour cultural	35	por persona	(incluye entrada a 3 museos)
City tour nocturno	15	por persona	

CAPITULO III

ESTUDIO TECNICO

Uno de los aspectos determinantes en el desarrollo de este proyecto es el estudio técnico pues a través de la definición de varios aspectos como son: insumos y suministros requeridos, factor humano necesario, tamaño óptimo del proyecto, localización geográfica, tecnología e infraestructura necesaria permite establecer la factibilidad técnica de la propuesta para llevar a cabo la restauración y puesta en marcha del antiguo hostal Román.

3.1. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El estudio de localización tiene como propósito encontrar la ubicación más ventajosa para el proyecto; es decir, cubriendo las exigencias o requerimientos del proyecto y contribuyendo a minimizar los costos de inversión.

El estudio comprende 2 etapas: la definición de la zona en la que se localizará el hostal; y, la segunda en la cual se analiza y elige el sitio, considerando los factores básicos como: costos, topografía y situación de los terrenos propuestos. A la primera etapa se le define como estudio de macro localización y a la segunda de micro localización.

En el presente proyecto, al tratarse de la restauración de un hostal ya existente (antiguo Hostal Román), no es necesario realizar el estudio comparativo de macro y micro localización pues la localización del proyecto ya está establecida.

Por esta razón, a continuación se dará a conocer el área y el sitio donde se encuentra ubicado el presente proyecto y adicionalmente se detallará los beneficios y ventajas que tendrá el hostal por su ubicación geográfica.

3.1.1. Macro- Localización

El Hostal El Roble está ubicado en la ciudad de Quito, capital del Ecuador y de la Provincia de Pichincha.

A continuación se detalla el mapa de la macro-localización del presente proyecto:



Fuente: mapa Ilustre Municipio de Quito

3.1.2. Micro – Localización

Una vez definida la zona o sector de localización, se determina el terreno conveniente para la ubicación definitiva del proyecto. Para el caso del HOSTAL EL ROBLE la ubicación es en la calle Tomás de Berlanga 537 y Av. De los Shyris, un sitio que brinda todas las facilidades y servicios necesarios tanto para los turistas de los diferentes niveles económicos como para las personas que van a prestar sus servicios para el Hostal.

A continuación se detalla los factores de evaluación referentes a la localización del proyecto que contribuyen a la obtención de tasas de rentabilidad del proyecto:

a) Facilidad de Acceso a Proveedores de Insumos y Materiales:

Este factor de evaluación se refiere al número de negocios y establecimientos más cercanos que van a proveer de materiales e insumos necesarios para el funcionamiento del Hostal El Roble. En este caso, la ubicación en el norte de la ciudad de Quito es totalmente favorable pues se encuentra cerca de los principales centros comerciales, bancos, restaurantes, empresas y oficinas, lo que lo hace un sector accesible para todos los proveedores de insumos y materiales necesarios.

b) Cercanía al Mercado Meta:

Tiene que ver con la cercanía geográfica que proporciona el estudio de micro-localización entre el Hostal El Roble y los clientes potenciales. Por esta razón se puede determinar que la ubicación del hostal es favorable

pues se encuentra en el sector financiero de Quito que es la zona más exclusiva y comercial, cerca del parque La Carolina, el centro de diversión de la ciudad y los principales centros de compras con una vista agradable de la ciudad.

Se encuentra también a 5 minutos del antiguo aeropuerto de Quito, factor determinante pues gran mayoría de los turistas que llegan a la ciudad, se trasladan en los autobuses de AEROSERVICIO y llegan a las instalaciones del antiguo aeropuerto para movilizarse a su lugar de alojamiento, siendo ésta una ventaja importante para el hostal.

c) Disponibilidad de Vías de Acceso:

Se refiere a la existencia de vías de comunicación terrestre como autopistas, avenidas y calles asfaltadas con su respectiva señalización, de tal manera que faciliten el transporte de los turistas hacia el hostal. Este punto es muy favorable para este proyecto pues el Hostal se encuentra en el sector comercial de Quito, en un sector seguro, céntrico que es una de las principales áreas turísticas y a pocos minutos de varios atractivos turísticos de la ciudad, por lo que dispone de vías de acceso de primera calidad.

d) Disponibilidad de Personal Calificado:

Para el presente proyecto, se tomará en cuenta personal con experiencia en el ámbito hotelero, es decir, personas con niveles de educación y capacitación adecuados, para lo cual se ha decidido contratar los servicios

de una agencia colocadora de empleos. Debido a que la ciudad de Quito es el centro económico y financiero del Ecuador, se cuenta con un gran número de opciones para contratar el servicio deseado y de acuerdo a lo investigado la agencia cobra por única vez una comisión del 25% del sueldo que va a recibir el trabajador contratado.

En cuanto al personal requerido se detallan los siguientes: 1 administrador general, 1 contador, 1cocinera, 1 camarera, 1 recepcionista, 1 guardia y 1 chofer.

e) Disponibilidad de Servicios Básicos:

Se debe tomar en cuenta la disponibilidad de servicios básicos: energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, teléfono, servicio de Internet, que se cuenta al estar ubicados en el sector norte de la ciudad de Quito, así como también la existencia de: escuelas, colegios, farmacias, hospitales, supermercados y empresas de seguridad que se encuentran en las cercanías del hostal, considerándose una ventaja para el hostal.

f) Disponibilidad de Espacio Físico:

Se refiere a la disponibilidad del terreno en el cual se va a realizar el levantamiento de las obras civiles que se requieren para la ejecución de la propuesta; en este sentido, la alternativa de micro- localización corresponderá al terreno propio que se posee en la calle Tomás de Berlanga 537 y Av. De los Shyris con 737.22 m^2 de construcción, obra

civil que servirá de base para la realización de este proyecto que comprende la restauración y puesta en marcha del antiguo Hostal Román.

A continuación se detalla la ubicación del HOSTAL EL ROBLE:



3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño de un proyecto está definido por su capacidad física o real de producción de bienes o servicios, durante un período de operación normal. Se refiere a la capacidad instalada y se expresa en unidades de producción por año.

En la determinación del tamaño de un proyecto existen, por lo menos, dos puntos de vista: el técnico o de ingeniería y el económico. El primero define a la capacidad o tamaño como el nivel máximo de producción que puede obtenerse de una operación con determinados equipos e instalaciones y por su parte, el

económico define la capacidad como el nivel de producción que, utilizando todos los recursos invertidos, reduce al mínimo los costos unitarios que generan las máximas utilidades. (VARGAS MARTINEZ, 2013)

Para el caso del presente proyecto, el tamaño está definido por la capacidad máxima de uso de las 20 habitaciones disponibles que tendrá el Hostal El Roble y el uso de sus instalaciones comunales, que serán utilizadas por los turistas que se hospeden en él. El cálculo del total de usuarios que podrán utilizar las instalaciones se detalla a continuación:

HORARIO DE ATENCION HOSTAL EL ROBLE:	De Lunes a Domingo - 24 HORAS AL DIA

Capacidad máxima diaria:	No. De habitaciones disponibles * No. De personas por habitación

PLANTA BAJA	No. Pax.
Habitación No. 10	3
Habitación No. 11	3
Habitación No. 12	4
Habitación No. 13	2
Habitación No. 14	3
Habitación No. 15	4
Habitación No. 16	5

TERCERA PLANTA	No. Pax.
Habitación No. 30	4
Habitación No. 31	4
Habitación No. 32	4
Habitación No. 33	8
Habitación No. 34	4
Habitación No. 35	5

SEGUNDA PLANTA	No. Pax.
Habitación No. 20	4
Habitación No. 21	4
Habitación No. 22	5
Habitación No. 23	3
Habitación No. 24	3
Habitación No. 25	3
Habitación No. 26	3

TOTAL CAPACIDAD MAXIMA POR NOCHE	**78 Personas**

3.2. DISEÑO DEL NUEVO HOSTAL EL ROBLE

El Hostal El Roble cuenta con un espacio de terreno de 415 m^2 ubicado en la Av. Tomas de Berlanga 537 y Av. De Los Shyris al norte de la ciudad de Quito.

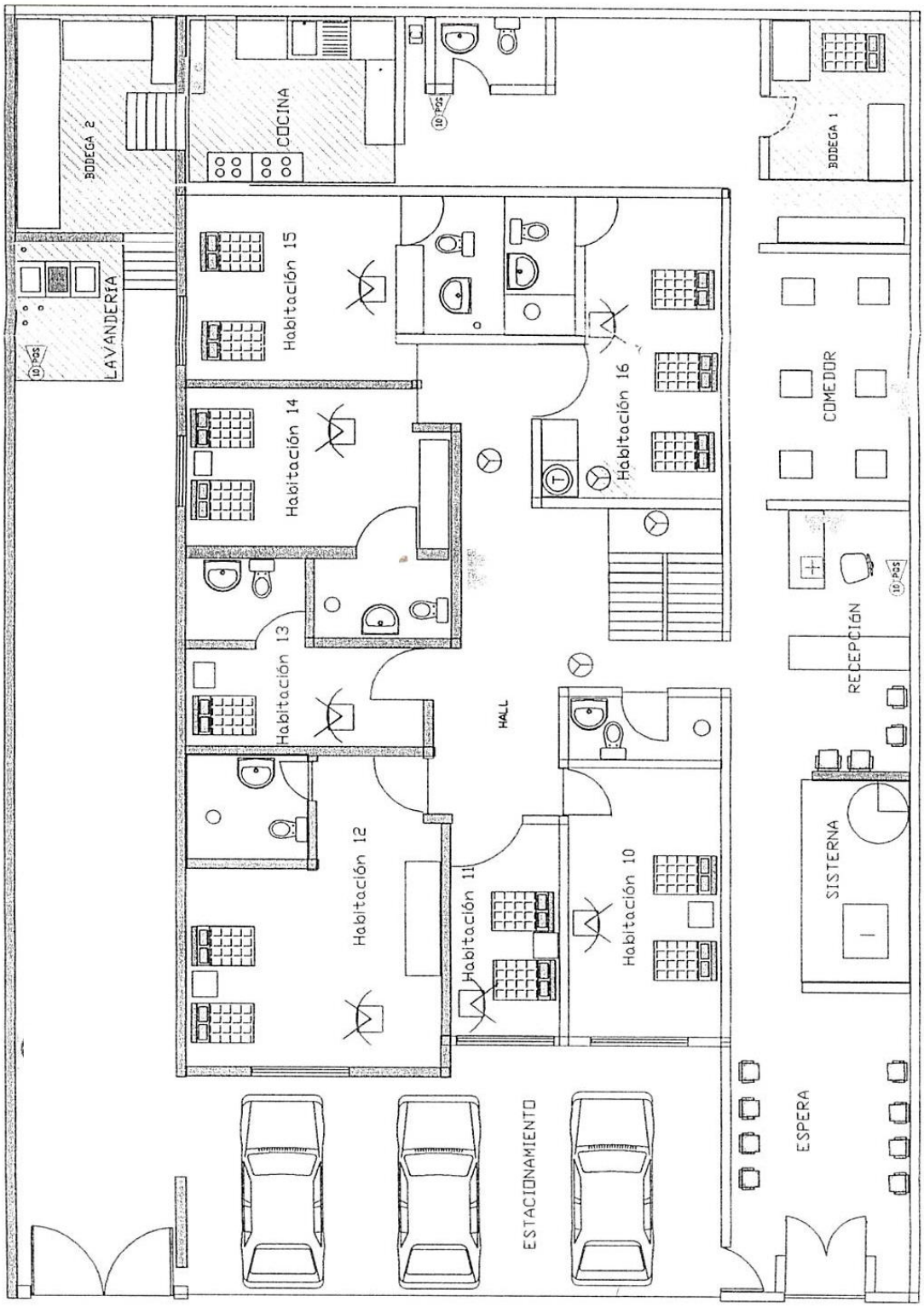
El edificio que antiguamente tenía el nombre de Hostal Román cuenta con 3 plantas, estructura que se mantendrá para el nuevo Hostal El Roble, sin embargo se realizará la remodelación total de las instalaciones interiores que incluye cambio de tuberías y sistema de cableado eléctrico en general. Se renovará completamente los pisos, armarios, sistemas sanitarios, mueblería y equipamiento de las habitaciones, así como también se remodelará las áreas comunales como salas de espera, recepción y repartidores.

A continuación se detalla la superficie total de construcción con la que cuenta el edificio, superficie que se tomará como base para diseñar el nuevo Hostal El Roble y ponerlo a disposición de los turistas.

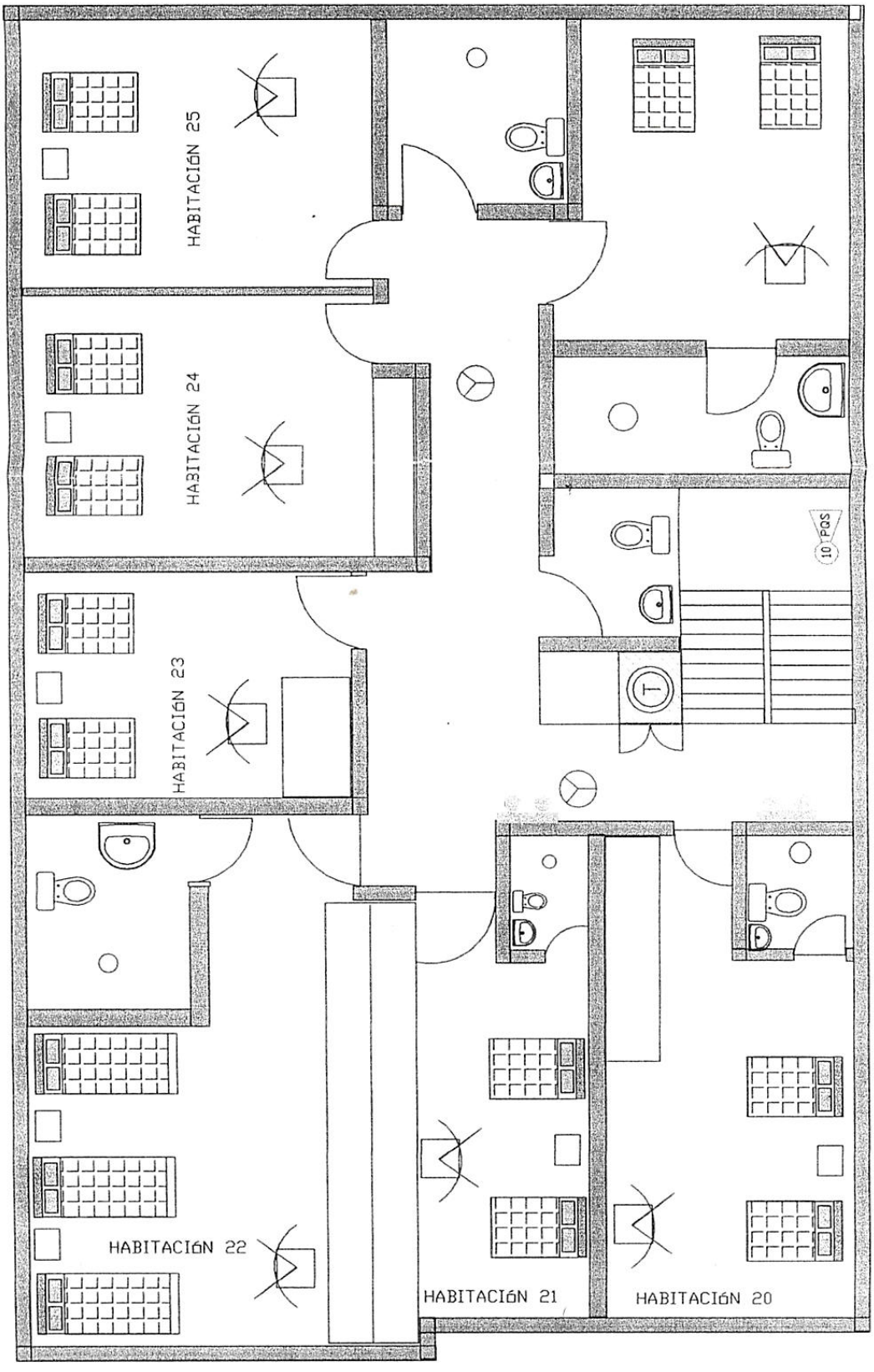
SUPERFICIE HOSTAL EL ROBLE			
SUPERFICIE TOTAL	761 m2	PLANTA BAJA	415 m2
		SEGUNDA PLANTA	173 m2
		TERCERA PLANTA	173 m2
SUPERFICIE UTIL	703 m2	PLANTA BAJA	357 m2
		SEGUNDA PLANTA	173 m2
		TERCERA PLANTA	173 m2

El diseño y distribución del Hostal El Roble será el siguiente:

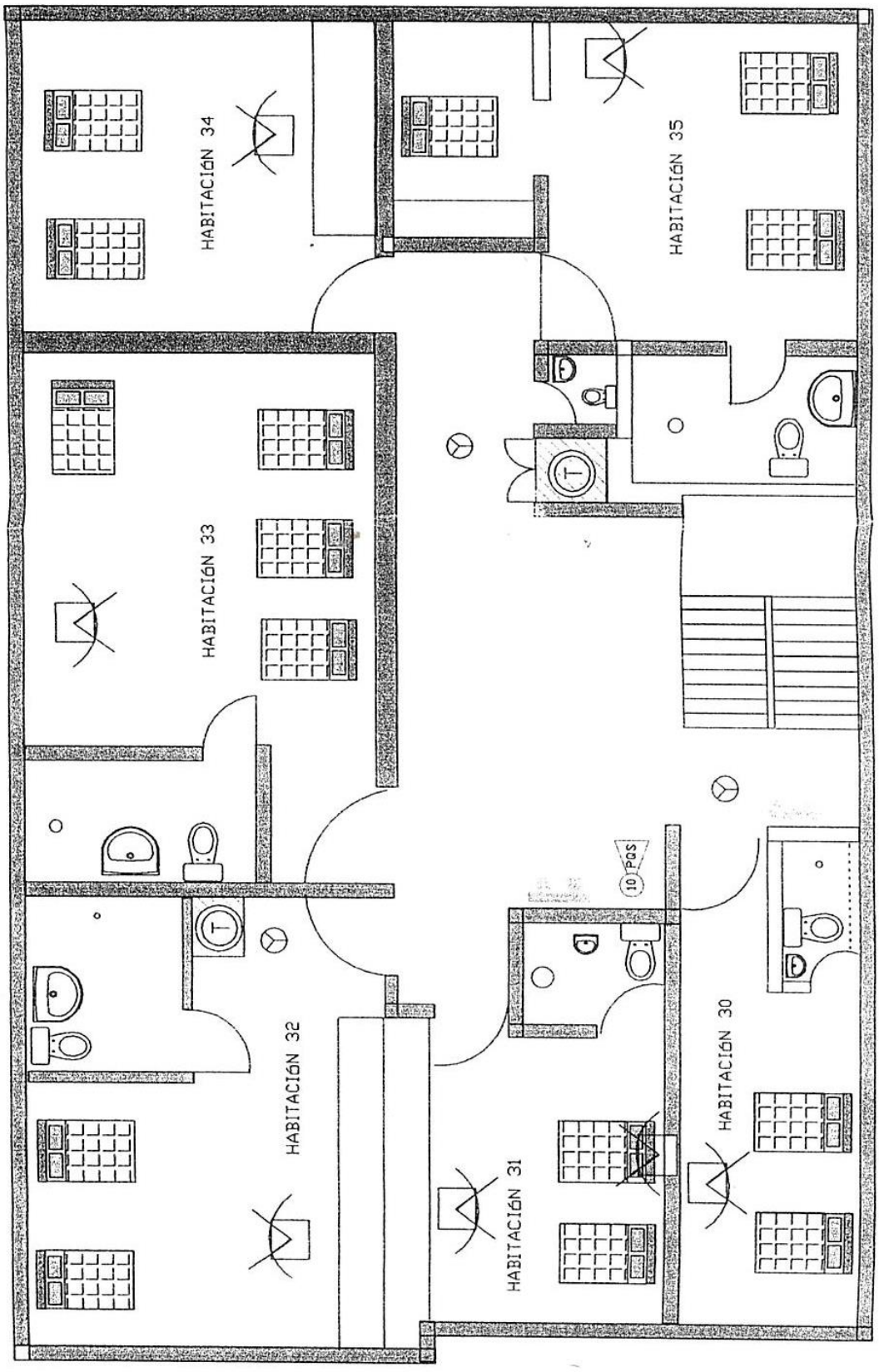
PLANTA BAJA HOSTAL EL ROBLE



SEGUNDA PLANTA HOSTAL EL ROBLE



TERCERA PLANTA HOSTAL EL ROBLE



3.3. INGENIERIA DEL PROYECTO

> "La ingeniería del proyecto se centra en los aspectos de compras, construcción, montaje y puesta en marcha de los activos fijos y diferidos asociados a los mismos, que permitan la operación de la empresa para elaborar los productos o la prestación de servicios" (MENESES ALVAREZ, 1999, pág. 73).

Para una consistente definición de la ingeniería del proyecto se deben considerar las diferentes etapas de la ingeniería, ya que desde que ocurre la idea de elaborar un producto o generar un servicio hasta la definición de su proceso de producción, es necesario realizar diferentes estudios, investigaciones, ensayos e intentos preliminares.

3.3.1. Proceso del servicio

El Hostal El Roble aplicará un proceso previamente establecido para generar los distintos servicios que consiste, principalmente, en la captura del cliente, compra de insumos y materiales necesarios para ofrecer el servicio de hospedaje a turistas ecuatorianos y extranjeros que visiten la ciudad de Quito, brindándoles un servicio de alta calidad con enfoque al cliente, seguridad, comodidad y precios que satisfagan sus necesidades y cumplan totalmente sus expectativas.

3.3.2. Diagramas de Flujo

Para el presente proyecto es importante contar con diagramas de flujo que no es otra cosa que la representación gráfica de un proceso que detalla los diferentes pasos desde el inicio hasta el fin y de esta manera poder estandarizar los procesos que se realizarán en el Hostal El Roble que servirán de base para realizar el control y la administración de los procesos.

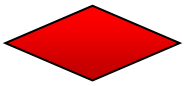
Para el presente proyecto se seleccionaron los siguientes símbolos necesarios que intervendrán en el proceso de producción:



LIMITES: indica el inicio y el fin del proceso.



OPERACIÓN: se utiliza cada vez que ocurra un cambio de ítem.



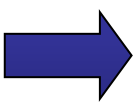
PUNTO DE DECISIÓN: indica aquel punto del proceso en el cual se debe tomar una decisión.



DOCUMENTACIÓN: indica que el output de una actividad incluye información registrada en papel.



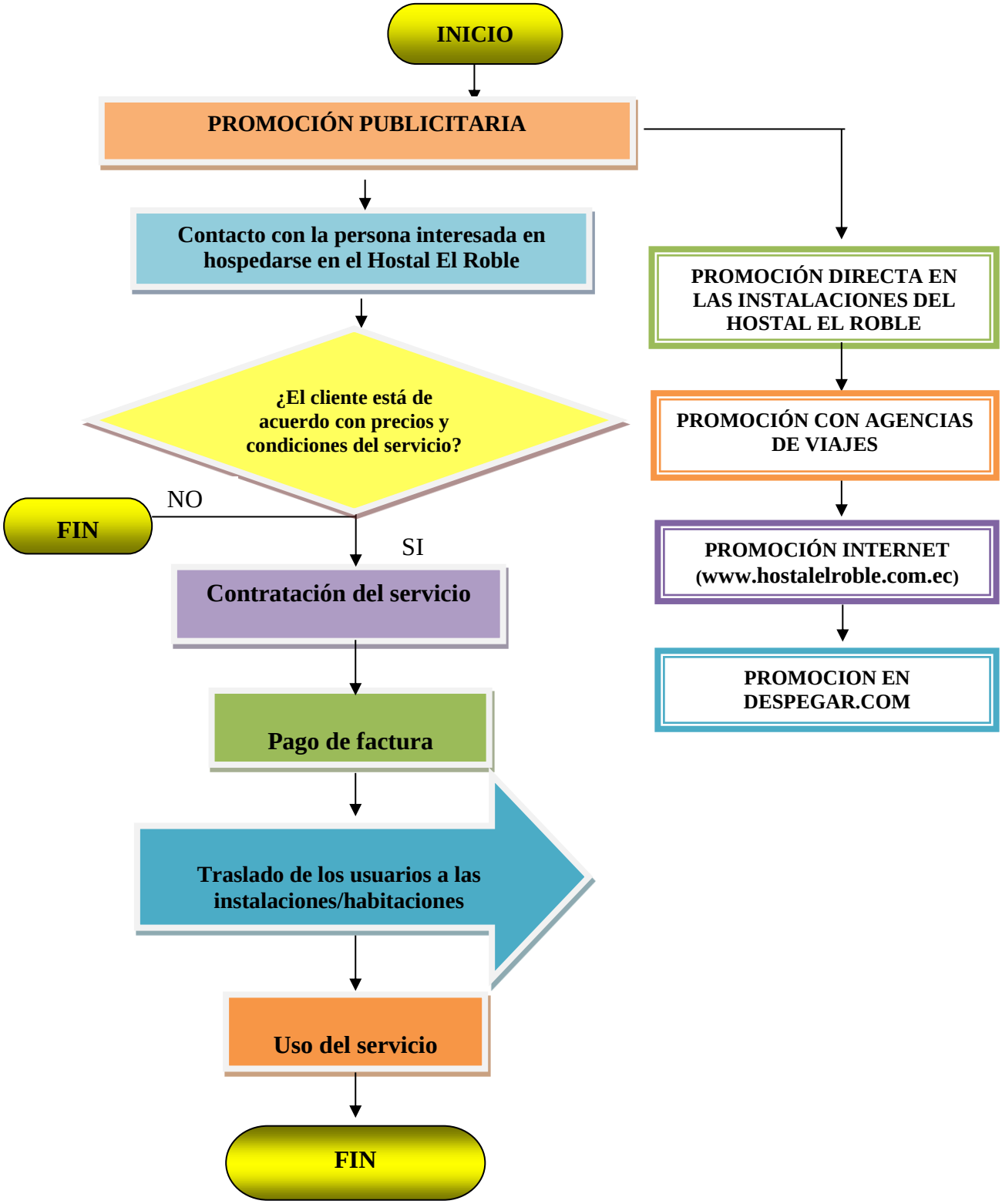
INFORMACIÓN: indica que una información se guarda electrónicamente.



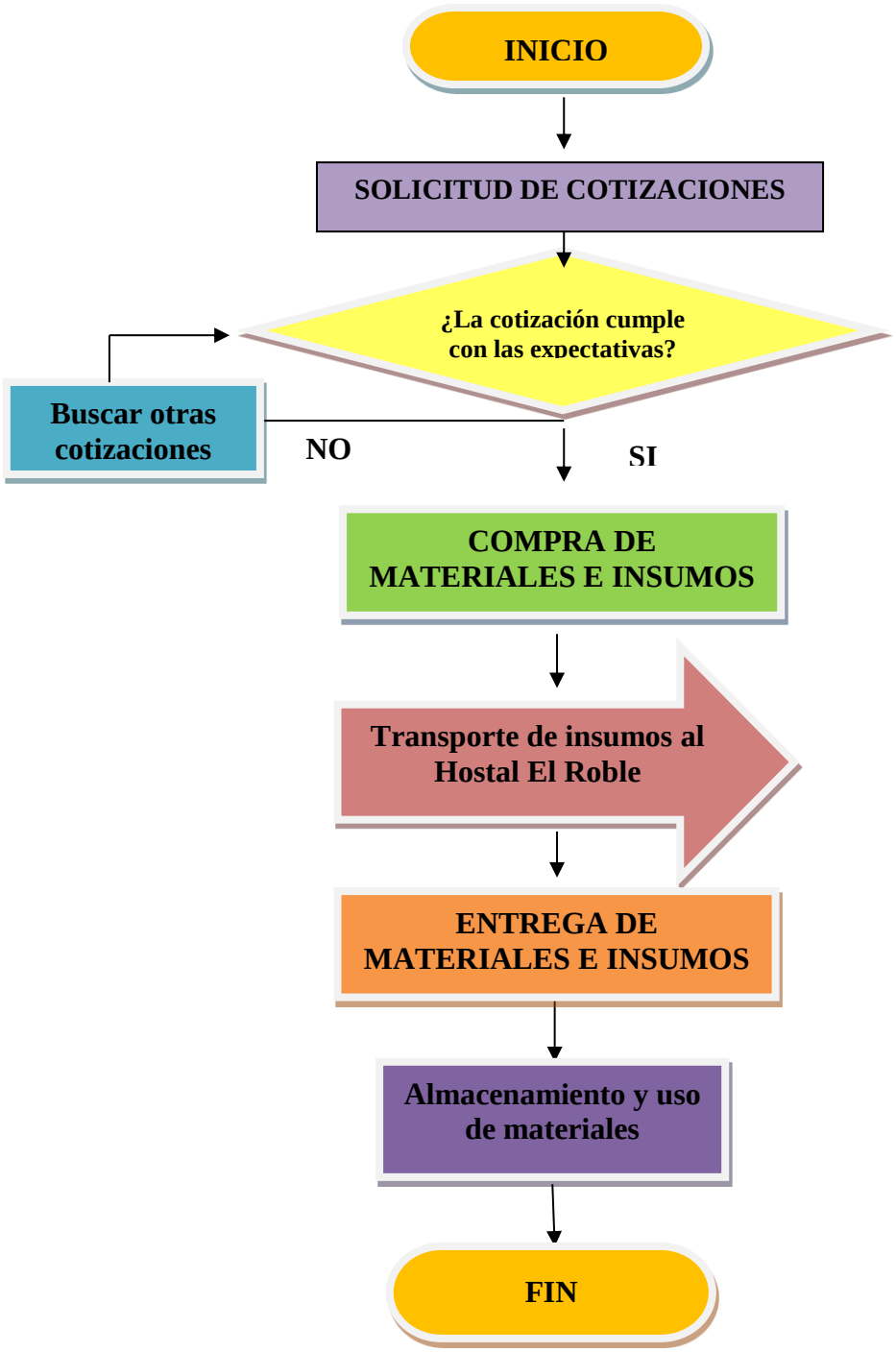
TRANSPORTE: Es la acción de movilizar las materias primas.

DIRECCIÓN DEL FLUJO: denota la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.

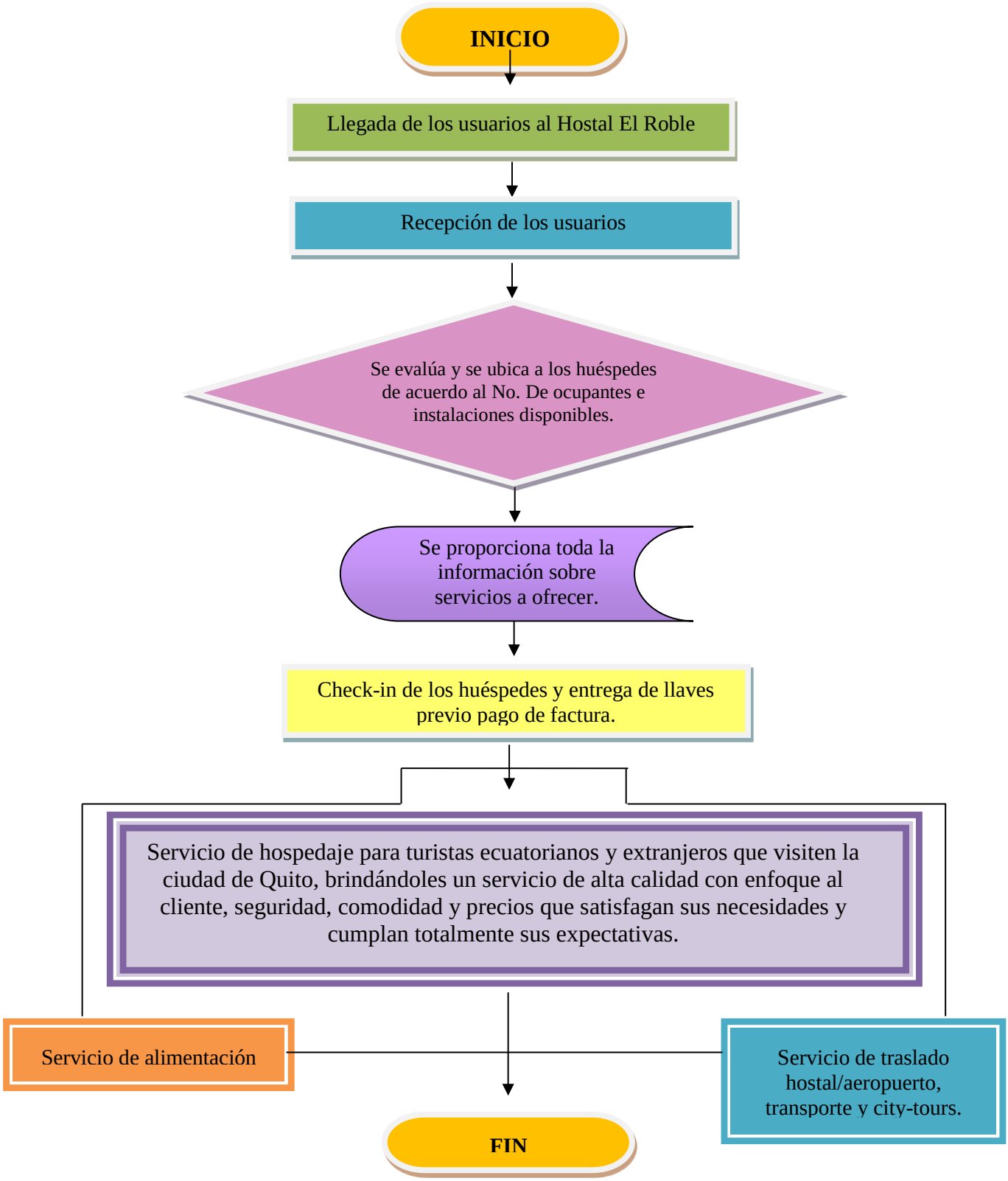
PROCESO DE CAPTACIÓN DE CLIENTES



PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE MATERIALES E INSUMOS



PROCESO GENERAL DEL SERVICIO



3.3.3. Requerimiento de Mano de Obra

De acuerdo al tamaño y las características del presente proyecto, el requerimiento de personal debe ser cuidadosamente seleccionado. El tipo de selección será por COMPETENCIAS de acuerdo a cada función, mediante un análisis de experiencia, aptitud y actitud que se desarrollará en un capítulo más adelante.

El detalle de mano de obra requerida y especificaciones salariales consta a continuación:

Cuadro No. 16

Mano de Obra Requerida

DESCRIPCIÓN	CARGO	CANTIDAD	C. UNITARIO mensual /$)	C. TOTAL ANUAL ($)
PARTICIPACIÓN DIRECTA	ADMINISTRADOR	1	1.500	18.000
	CONTADOR	1	800	9.600
	RECEPCIONISTA	1	450	5.400
	CAMARERA	1	400	4.800
	CHEF-COCINERO	1	450	5.400
PARTICIPACIÓN INDIRECTA	GUARDIA	1	500	6.000
	CHOFER	1	450	5.400
TOTAL			**$ 4.550**	**$ 54.600**

De acuerdo a lo establecido en capítulos anteriores, se contratará los servicios de una agencia colocadora de empleos para de esta manera seleccionar al personal más adecuado que cumpla con todos los requisitos y necesidades del Hostal El Roble.

El costo de los servicios de la agencia colocadora de empleos es del 25% del sueldo mensual del personal, valor que se paga por única vez al momento de la contratación de la persona seleccionada.

3.3.4. Requerimiento de insumos, servicios, muebles y maquinaria

En este punto se detallan los principales requerimientos de materiales e insumos, los servicios básicos que se utilizarán, muebles y enseres, herramientas y equipos que serán utilizados para el funcionamiento normal del Hostal El Roble y se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 17

Requerimiento de Servicios Básicos

SERVICIOS	Unidad de medida	Costo mensual ($)	Costo anual ($)
Luz Eléctrica	**Kw/h**	300	3,600
Agua Potable	**m3**	300	3,600
Teléfono	**minutos**	100	1,200
Internet wireless	**mensualidad**	53.55	643
TV Cable	**mensualidad**	188.16	2,258
TOTAL		**$ 942**	**$ 11,301**

Cuadro No. 18

Requerimiento de Suministros e Insumos

DETALLE	DETALLE	Costo mensual ($)	Costo anual ($)
Suministros de oficina	Resmas de papel, esferográficos, clips, tóner impresora, post its, sellos, perforadora, grapadora, archivadores, etc.	50	600.00
Suministros de Limpieza	Desinfectantes, escobas, trapeadores, cloro, ambientales, etc.	200	2,400.00
Suministros de Aseo Personal	Jabón, Shampoo, Acondicionador, Papel Higiénico, Gorras de baño, etc.	200	2,400.00
Utiles de cocina	Servilletas, papel absorbente, lava vajillas, manteles de cocina, tarrinas, etc.	100	1,200.00
Botellones de agua	3 botellones de agua al mes	7.5	90.00
TOTAL		**557.50**	**6,690.00**

Cuadro No. 19

Requerimiento de Muebles y Enseres

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO ($)	PRECIO TOTAL($)
Camas 2 plazas + veladores	**10**	403.74	4,037.40
Camas 1 1/5 plazas + veladores	**10**	349.58	3,495.80
Literas	**24**	673.56	16,165.44
Mesas de comedor + 4 sillas	**5**	268.74	1,343.70
Sofás para habitaciones (1 puesto)	**20**	95.00	1,900.00
Juego de sala (Sala de Espera)	**1**	1,338.30	1,338.30
Escritorio Ejecutivo 1,5m x 0,6 m con silla	**2**	156.00	312.00
TOTAL			**28,592.64**

Cuadro No. 20

Requerimiento de Maquinaria y Equipo

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO($)	COSTO TOTAL($)
Computadora Core I5 3era. Generación 750 gb 18,5 pulgadas	2	550,00	1.100,00
Impresoras CANON MG 2120 MULTIFUNCION	2	85,00	170,00
Televisores LCD 21" RIVIERA	20	250,00	5.000,00
Teléfonos PANASONIC	22	18,00	396,00
Celulares SAMSUNG S3 mini	2	350,00	700,00
Cocina GENERAL ELECTRIC	1	1.250,00	1.250,00
Refrigeradora GENERAL ELECTRIC	1	1.189,00	1.189,00
Horno Semi industrial marca ANDINO	1	630,00	630,00
Licuadora OSTER	1	120,00	120,00
Batidora OSTER con pedestal	1	75,00	75,00
Lavadora WHIRLPOOL	1	779,00	779,00
Secadora WHIRLPOOL	1	619,00	619,00
Colchones CHAIDE Y CHAIDE 2 plazas NON FLIP	10	135,55	1.355,51
Colchones CHAIDE Y CHAIDE 1,5 plazas NON FLIP	58	103,96	6.029,74
Juego de sábanas 2 plazas	20	43,20	864,00
Juego de sábanas 1,5 plazas	116	38,00	4.408,00
Cobijas 2 plazas	20	12,22	244,40
Cobijas 1,5 plazas	116	10,69	1.240,04
Cobertores 2 plazas	15	55,00	825,00
Cobertores 1 1/5 plazas	87	43,50	3.784,50
Almohadas MEMORY FOOM	78	19,99	1.559,38
Lámparas	20	27,00	540,00
Charoles	5	10,00	50,00
Ollas y utensilios de cocina			1.500,00
Vajillas y cubiertos			450,00
Mantelería	10	12,00	120,00
Dispensador de jabón Líquido marca DG	21	12,50	262,50
Dispensador de shampoo marca DG	21	12,50	262,50
Dispensador de acondicionador marca DG	21	12,50	262,50
Dispensador de papel higiénico marca DG	21	17,50	367,50
Secadoras de Cabello	5	26,00	130,00
Tachos de basura	22	6,30	138,60
Dispensador de vasos desechables marca SAN JAMAR	1	26,00	26,00
Purificador de Agua Marca Wilart	1	32,00	32,00
Extinguidor marca Induware 2.5 Litros	1	180,00	180,00
TOTAL			**36.660,16**

3.3.5. Requerimiento de Terreno y Construcción

Para la ejecución del proyecto, cabe destacar que se dispone de un terreno de 415 m2 con un total de 703 m2 de construcción, área en la cual se realizará la reconstrucción total del nuevo Hostal El Roble.

Los requerimientos de espacio físico para las construcciones civiles y necesarias del proyecto, se describen en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 21

Requerimiento de Terreno y Construcción

RUBRO	SUPERFICIE	COSTO POR m2	COSTO TOTAL($)
	m/m2	($)	Inversión
Terreno 415 m2 + Construcción 703 m2			300.000,00
Reconstrucción tuberías- eléctrico			8.200,00
Acabados (pisos, sanitarios, cerámica)			84.360,00
Estuco + pintura interior	703	3,45	2.425,35
Pintura Exterior			1.766,67
TOTAL			**396.752,02**

3.3.6. Estimación de la Inversión en Activos

Tomando en cuenta todos los requerimientos antes mencionados, a continuación de resume el total de inversión en activos que se requiere para iniciar las actividades en el nuevo Hostal El Roble:

Cuadro No. 22

Inversión Inicial en Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS		**495.004,82**
Terreno- Construcción (415 m2)	396.752,02	
Equipos de Computación	1.270,00	
Muebles y Enseres	28.592,64	
Equipos y Maquinaria	35.390,16	
Vehículo (VAN HYUNDAI H1)	33.000,00	
Total de la inversión		**495.004,82**

La inversión total requerida para activos fijos es de 495.004,82.

3.3.7. Calendario de Ejecución del Proyecto

A continuación de detalla el calendario tentativo para la ejecución del proyecto, tiempo que se estima necesario para que el nuevo Hostal El Roble está listo para iniciar sus actividades y prestar el mejor servicio al cliente:

Cuadro No. 23

CALENDARIO DE EJECUCION DEL PROYECTO

MESES	MAY-.14				JUN. 14				JUL. 14				AGO. 14				SEPT. 14				OCT. 14				NOV. 14				DIC. 14			
NUMERO DE SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD																																
Formulación y evaluación del proyecto																																
Construcción de las instalaciones																																
Constitución de las empresa																																
Adquisición de muebles, enseres y equipos																																
Reclutamiento y selección del personal																																
Permisos de funcionamiento																																
Inicio de campaña de publicidad																																
Inicio de operaciones																																

CAPITULO IV

LA EMPRESA Y SU ORGANIZACION

Este capítulo define la estructura organizacional de la empresa, tomando en consideración los principios y valores que caracterizarán al Hostal El Roble.

4.1. LA EMPRESA

La empresa es la unidad económica, jurídica, social de producción; formada por un conjunto de factores productivos que bajo la dirección, responsabilidad y control del empresario, tiene la función de generar beneficio o renta mediante la producción de bienes y servicios. (SABLICH HUAMANI, 2007, págs. 4-12)

Según el autor Rafael Alcázar "las empresas se clasifican en:

Comercial.- Cuando se dedica fundamentalmente a la compraventa de un producto determinado.

Industrial.- Cuando se dedica a la producción y ofrece un producto final o intermedio.

Servicios.- Cuando la empresa ofrece un producto intangible al consumidor". (ALCAZAR, 1995, pág. 9)

De acuerdo con la clasificación mencionada, para la ejecución del presente proyecto, la nueva empresa va a estar dentro de la categoría de empresas de servicios puesto que se va a ofrecer un servicio de hospedaje, la misma que para implantarse debe seguir una serie de requerimientos y así lograr su correcta constitución.

4.2. TITULARIDAD DE LA PROPIEDAD DE LA EMPRESA

Según se menciona en La Ley de Compañías, se distinguen cinco clases de compañías, las cuales se muestran a continuación:

1. La compañía en nombre colectivo
2. La compañía en comandita simple y dividida por acciones
3. La compañía de responsabilidad limitada
4. La compañía anónima
5. La compañía de economía mixta

De acuerdo a las posibilidades de constitución y los beneficios que otorgan las diferentes clases de compañías para desarrollar un estilo de direccionamiento administrativo, se ha decidido adoptar la figura de Compañía de Responsabilidad Limitada.

Los principales requisitos formales que deben cumplir los socios de una Compañía de Responsabilidad Limitada son:

Número de socios: No podrán ser más de 15**,** por lo tanto la compañía se constituirá con dos socios.

Responsabilidad de los socios: En una compañía de responsabilidad limitada los socios deberán realizar aportaciones de capital ya sea en numerario o especies, y responden solamente hasta por el valor de sus participaciones sociales.

Capital: El capital mínimo con que ha de constituirse la compañía es de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación. Las aportaciones pueden consistir en numerario (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles o, incluso, en dinero y especies a la vez. En cualquier caso las especies deben corresponder a la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía.

En el caso del Hostal El Roble, el nivel de aportaciones de cada socio se constituirá de la siguiente manera:

Cuadro No. 24

Estructura de la Inversión

Estructura de la inversión	Unidad de medida	Aporte	% de Partic.	Concepto
ACCIONISTA 1	*$*	*$ 215.253*	*42%*	*Maq y Equipo, 50% Terreno*
ACCIONISTA 2	*$*	*$ 165.198*	*32%*	*50% Compra + ICT*
CAPITAL PROPIO	$	$ 380.451	75%	

Plazo de duración: El plazo mínimo es de 10 años, por lo que se constituirá a ese plazo.

Fundación: La compañía de responsabilidad limitada se constituirá mediante escritura pública autorizada por un notario. La constitución de la compañía deberá

ser aprobada por la Superintendencia de Compañías que es el órgano de control de las sociedades en el Ecuador. Posteriormente se inscribirá en el Registro Mercantil, fecha a partir de la cual tendrá vida jurídica.

Administración: Los accionistas o socios, dentro del marco general establecido en la Ley de Compañías, determinarán en los estatutos sociales la forma de administración de la sociedad, la que estará acorde con sus necesidades específicas. Es indispensable que se establezca a quien corresponderá la representación legal, persona que se designará en la primera junta de socios a realizarse.

Escritura pública: Será aprobada por el Superintendente de Compañías, el que ordenará la publicación de un extracto de la escritura, en uno de los periódicos de mayor circulación y dispondrá la inscripción de ella en el Registro Mercantil" (CORPORACION DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES, 2004, págs. 16-26)

Nombre o Razón Social: La razón social es el nombre que identifica a la compañía, es único e irrepetible y no puede ser similar a otras ya existentes.

La razón social de la empresa es: ***"HOSTAL EL ROBLE CIA. LTDA."***

4.3. BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA

4.3.1. Misión del Hostal El Roble

La declaración de la misión constituye una manifestación duradera del propósito que mueve una organización y la distingue de otras empresas

similares. Es una declaración de la razón de ser de una empresa. (DAVID, 2003, pág. 60)

La misión para el Hostal el Roble será la siguiente:

"El Roble es un hostal de primera categoría situado al norte de la ciudad de Quito, que ofrece el mejor servicio de hospedaje a un precio cómodo, brindando seguridad y confort a nuestros huéspedes, contando con un equipo profesional debidamente capacitado de manera que los usuarios puedan satisfacer ampliamente sus expectativas y necesidades."

.

4.3.2. Visión del Hostal El Roble

La visión de una empresa es una declaración que indica a dónde se quiere llegar en un largo plazo y es de vital importancia para enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia la misma dirección. (CRECENEGOCIOS, 2013)

El Hostal El Roble será una empresa líder en el servicio de hospedaje, logrando reconocimiento y cobertura en la ciudad de Quito, brindando un servicio de alta calidad mediante la innovación constante de sus operaciones, infraestructura, programas para el desarrollo de nuestro recurso humano y el servicio personalizado que nos caracteriza, obteniendo con ello un mejoramiento en el nivel de ingresos y como resultado un incremento en el flujo neto de los accionistas.

4.3.3. Código de Ética

Al definir valores y principios corporativos, se establece una convicción sólida que guía las acciones y conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización. Los valores pueden concebirse como los elementos que componen la ideología y que a su vez permiten tomar decisiones en el día a día.

Los valores a adoptarse y cultivarse en la empresa están dados por:

- RESPETO: Será una política esencial tanto para los clientes externos como para clientes internos.
- AMISTAD: Fomentándola entre los miembros de la empresa, socios y huéspedes.
- RESPONSABILIDAD: De todos quienes conforman la empresa para la ejecución diaria de las actividades, logrando eficiencia, efectividad y cumplimiento de objetivos.
- FIDELIDAD: Lealtad hacia los usuarios, compañeros de trabajo y administradores.
- COMPROMISO CON EL CLIENTE: Para el Hostal El Roble, el huésped es el patrimonio de mayor valor; por lo tanto, todas sus acciones se orientan hacia la satisfacción de sus usuarios y siempre actuando para su beneficio.

- COMPROMISO POR LA CALIDAD TOTAL: Uno de los factores claves es la calidad en el servicio, el uso de la infraestructura más adecuada, la atención a los usuarios, y la administración interna; ya que con estos factores se puede alcanzar prestigio, seriedad y el éxito de la empresa. La calidad dependerá de cada empleado del Hostal El Roble, siendo un reto diario y permanente.

4.4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

La propuesta de la organización administrativa, permitirá al Hostal El Roble buscar una estructura que agrupe, divida y coordine; de manera eficiente todas las actividades, logrando así la optimización de los recursos que la organización posee.

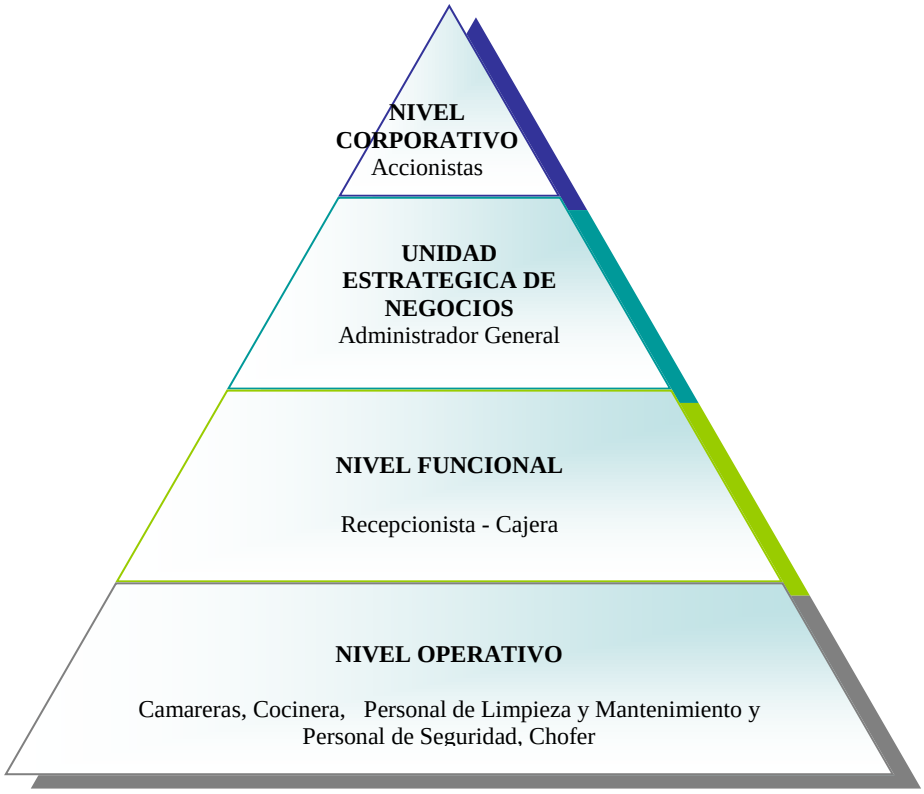
Además, se define las funciones de la empresa en cada área, así como su relación de dependencia con respecto a los niveles jerárquicos que deben existir en dicha empresa. También se promoverá el cultivo de valores y principios morales en un ambiente de armonía y transparencia entre sus empleados y esencialmente para el bienestar de sus huéspedes.

4.4.1. Estructura Jerárquica

La estructura de la organización determina las actividades y la relación de las diferentes funciones o actividades, indicando la estructura jerárquica y de autoridad, así como las relaciones de subordinación.

La empresa contará con los siguientes niveles:

ESTRUCTURA JERARQUICA



4.4.2. Organigramas

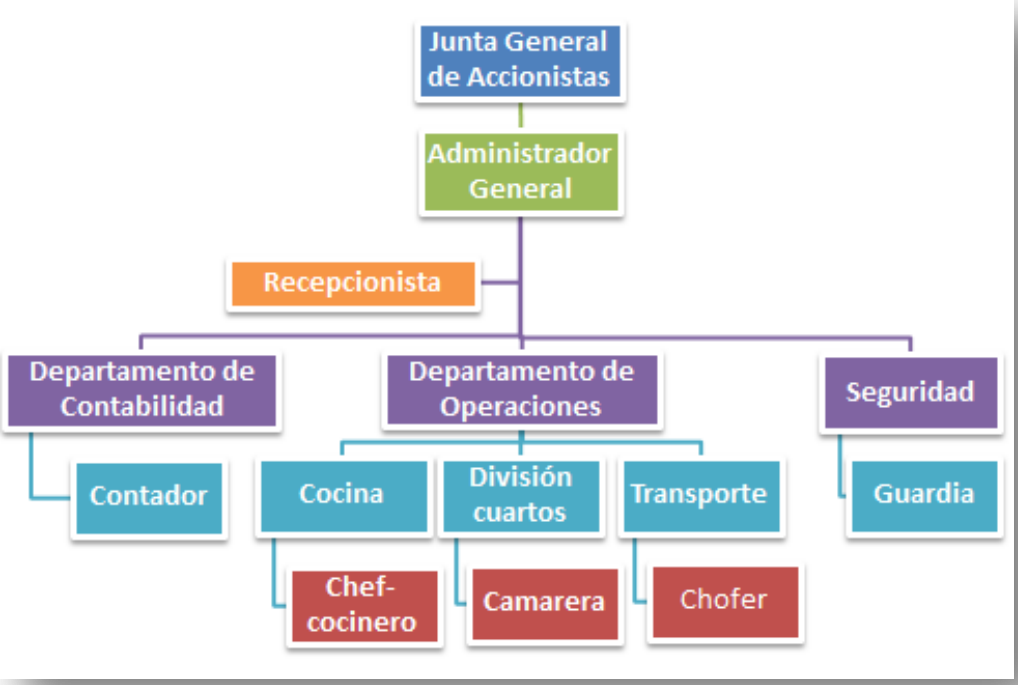
Son formas de representación gráfica de las características organizacionales, respecto con sus aspectos: estructurales, funcionales, y de personal.

Los organigramas constituyen un informativo para el personal dentro y fuera de la empresa.

4.4.2.1. Organigrama Estructural

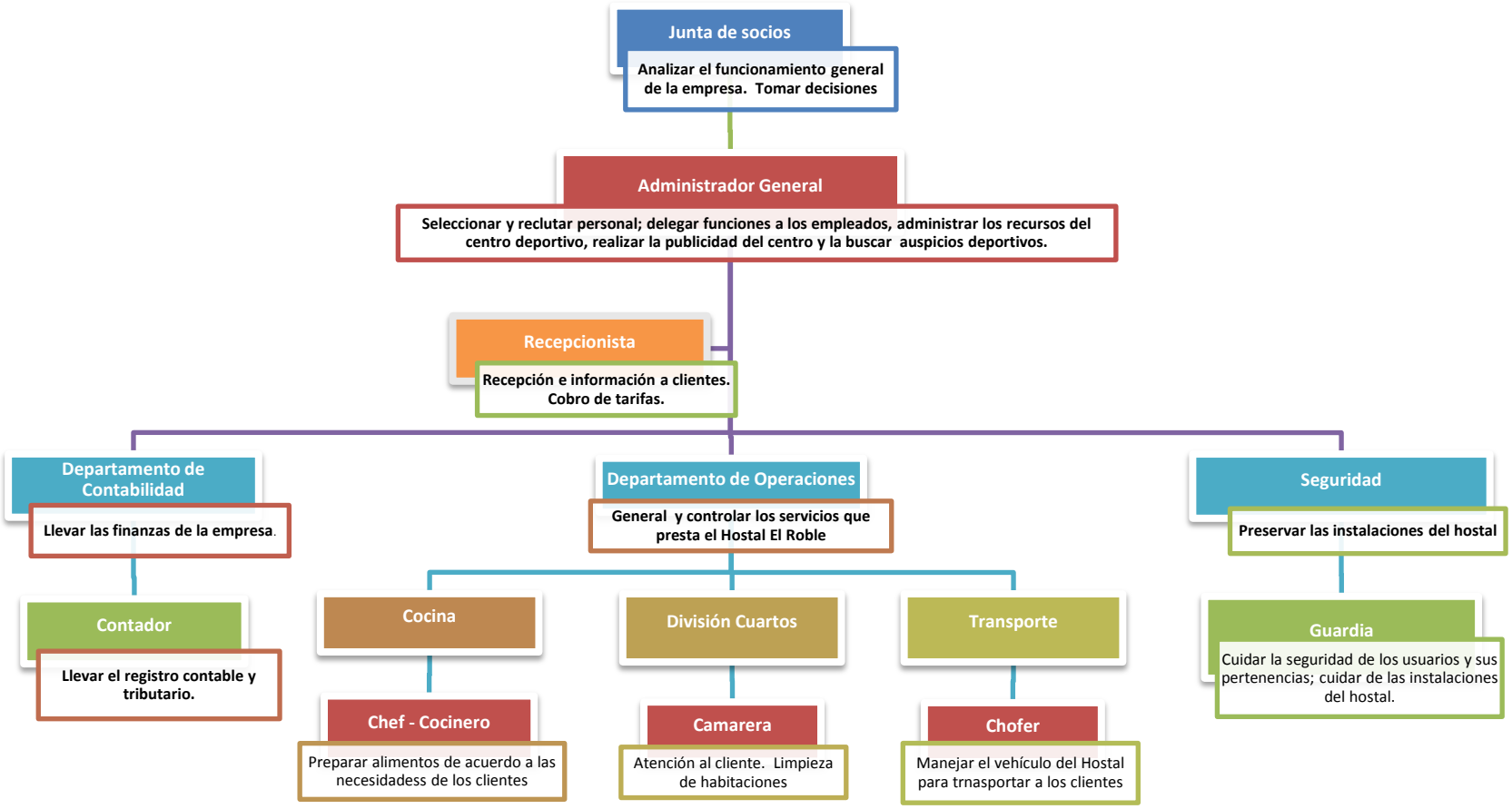
Representa el esquema básico de la organización, el cual permite determinar las partes que la integran, sus unidades administrativas (direcciones, secciones, departamentos), los sectores y niveles jerárquicos, la relación de dependencia entre ellos y refleja la organización de la institución como un todo.

El Hostal El Roble estará estructurado de acuerdo al siguiente organigrama:



4.4.2.2. Organigrama Funcional

Representa gráficamente las funciones asignadas a cada una de las áreas y miembros de la organización. Se detalla a continuación:


Junta de socios
Analizar el funcionamiento general de la empresa. Tomar decisiones
Administrador General
Seleccionar y reclutar personal; delegar funciones a los empleados, administrar los recursos del centro deportivo, realizar la publicidad del centro y la buscar auspicios deportivos.
Recepcionista
Recepción e información a clientes. Cobro de tarifas.
Departamento de Contabilidad
Llevar las finanzas de la empresa.
Contador
Llevar el registro contable y tributario.
Departamento de Operaciones
General y controlar los servicios que presta el Hostal El Roble
Cocina
Chef - Cocinero
Preparar alimentos de acuerdo a las necesidadess de los clientes
División Cuartos
Camarera
Atención al cliente. Limpieza de habitaciones
Transporte
Chofer
Manejar el vehículo del Hostal para trnasportar a los clientes
Seguridad
Preservar las instalaciones del hostal
Guardia
Cuidar la seguridad de los usuarios y sus pertenencias; cuidar de las instalaciones del hostal.

4.4.3. Manual de Funciones

A continuación se detalla las funciones que cumplirá cada trabajador dentro del HOSTAL EL ROBLE:

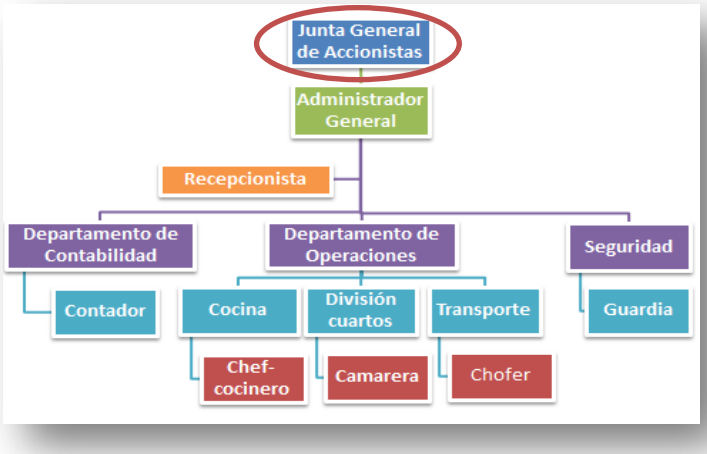
a) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Junta General de Accionistas

Nivel al que pertenece: Corporativo
Área/ Departamento/Unidad: Junta General de Accionistas
Cargo de Supervisor Inmediato: N/A
Cargos que Supervisa: Administrador General

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Efectuar la toma de decisiones operativas, administrativas y económicas	2	5	5	27
2	Inyectar capital a la empresa cuando ésta lo requiera para su funcionamiento o crecimiento	1	5	5	26
3	Administrar los recursos económicos y bienes de la empresa	2	5	5	27
4	Analizar la información financiera de la empresa	2	5	5	27
5	Delegar funciones al administrador general	2	4	3	14

4. Formación académica requerida para el cargo

N/A

5. Experiencia total requerida para el cargo

N/A

6. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

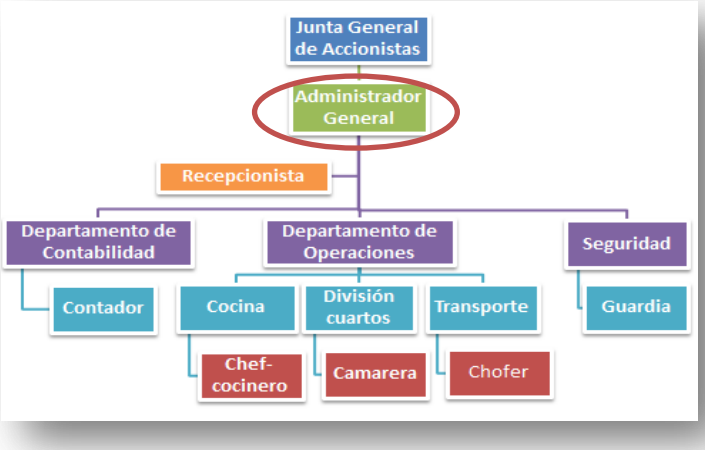
COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Manejo de situaciones ambiguas	3
Enfoque a la calidad y resultados	4
Agudeza en los negocios	4
Manejo de conflictos	4
Toma de decisiones oportuna	4
Calidad de las decisiones	4
Delegación	2
Habilidades de mando	3
Negociación	4
Agudeza estratégica	4
Manejo de visión y propósito	3

b) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – ADMINISTRADOR GENERAL

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Administrador General
Nivel al que pertenece: Unidad Estratégica de Negocios
Área/ Departamento/Unidad: Administración
Cargo de Supervisor Inmediato: Junta General de Accionistas
Cargos que Supervisa: Recepcionista, contador, cocinero, camarera, chofer y guardia

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No.	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Ejercer la representación legal del Hostal El Roble	2	5	5	27
2	Informar y reportar a la Junta General de Accionistas sobre la situación general del Hostal	2	5	4	22
3	Establecer metas a corto, mediano y largo plazo y controlar su cumplimiento para lograr los objetivos establecidos por la Junta General de Accionistas.	2	5	4	22
4	Realizar el reclutamiento y selección de personal	1	5	4	21
5	Establecer funciones y actividades para cada puesto de trabajo	2	5	3	17
6	Controlar las actividades de los empleados, verificar que cumplan con sus responsabilidades y realizar evaluaciones de desempeño periodicas	2	5	4	22
7	Realizar las adquisiciones de insumos, materiales y suministros requeridos	2	5	3	17
8	Autorizar gastos para funcionamiento y créditos que otorgue el Hostal.	2	4	3	14
9	Revisar y aprobar la documentación de la empresa.	2	3	3	11
10	Manejar el fondo de caja chica para compras menores de la compañía	2	5	4	22
11	Realizar el cuadre diario de los ingresos y desembolsos de la empresa	2	5	4	22
12	Manejar y coordinar la publicidad de la empresa (medios escritos/pautas electrónicas)	2	4	4	18
13	Canalizar los índices de satisfacción del cliente y oportunidades de mejora.	2	3	3	11

4. Formación académica requerida para el cargo

Estudios superiores en carreras administrativas, financieras o afines

5. Experiencia total requerida para el cargo

0 a 1 año	
1 a 3 años	
3 a 5 años	X
Más de 5 años	
Instituciones Similares	X
Posiciones Similares	X

6. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Manejo de situaciones ambiguas	3
Enfoque a la calidad y resultados	4
Accesibilidad	4
Manejo de conflictos	4
Toma de decisiones oportuna	4
Calidad de las decisions	4
Delegación	4
Habilidades de mando	4
Orientación hacia el cliente	4
Agudeza estratégica	3
Dirección de personal	4
Contratación y motivación de personal	4
Habilidad organizativa	4
Habilidades de informar	3

c) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – RECEPCIONISTA

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Recepcionista

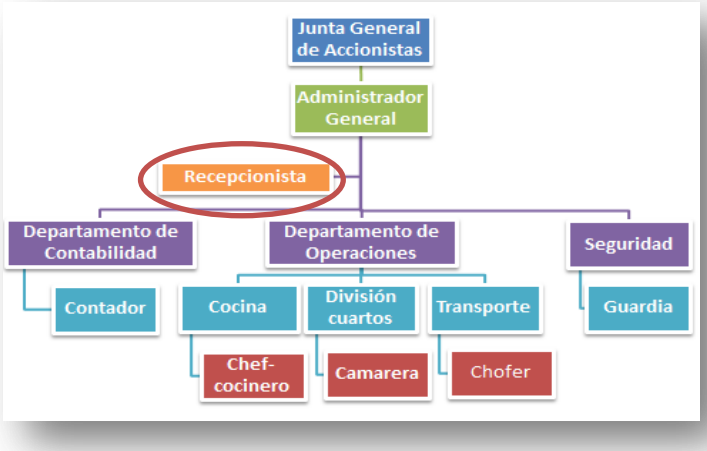
Nivel al que pertenece: Nivel Funcional

Área/ Departamento/Unidad: Administración

Cargo de Supervisor Inmediato: Administrador General

Cargos que Supervisa: N/A

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No.	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Brindar atención al cliente y proporcionar información de manera personal, telefónica o electrónica.	2	5	4	22
2	Elaborar y manejar un esquema de rack manteniendo el registro de entradas, salidas, habitaciones disponibles y reservas	2	5	5	27
3	Realizar el cobro de las tarifas correspondientes al alojamiento de cada usuario del Hostal	2	5	4	22
4	Realizar el cobro de las tarifas de servicios adicionales a cada usuario	2	5	4	22
5	Canalizar las reservaciones para el Hostal a través de los distintos medios disponibles (teléfono, correo electrónico, página web, despegar.com, etc.)	2	5	3	17
6	Organizar los city tours para los usuarios	2	4	4	18
7	Preparar y ofrecer los paquetes turísticos disponibles	2	4	4	18

4. Formación académica requerida para el cargo

Estudios superiores en carreras turísticas, hoteleras o afines

5. Experiencia total requerida para el cargo

0 a 1 año	
1 a 3 años	x
3 a 5 años	
Más de 5 años	
Instituciones Similares	x
Posiciones Similares	x

3. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Orientación hacia el cliente	4
Enfoque a la calidad y resultados	3
Accesibilidad	3
Manejo de conflictos	3
Habilidades de informar	4
Habilidad organizativa	4
Astucia en las relaciones interpersonales	4
Comprensión de otras personas	4

d) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – CONTADOR

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Contador

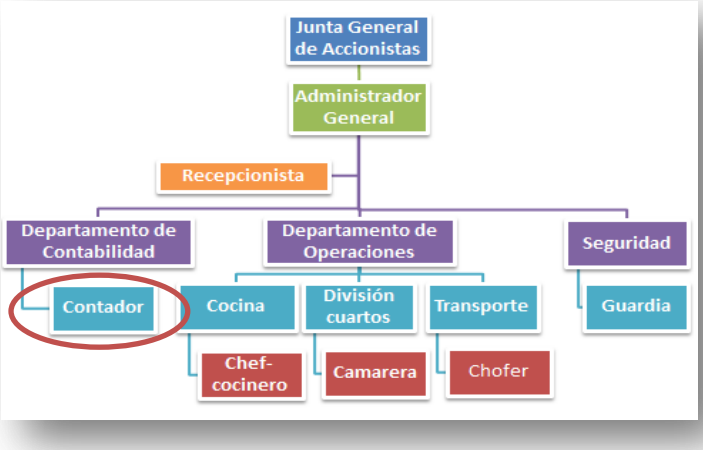
Nivel al que pertenece: Nivel Funcional

Área/ Departamento/Unidad: Departamento de Contabilidad

Cargo de Supervisor Inmediato: Administrador General

Cargos que Supervisa: N/A

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No.	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Preparar la información financiera que refleja el resultado de la operación de la empresa y reportarlo a la Administración	2	5	5	27
2	Analizar el resultado de los balances financieros con el objetivo de establecer métricas para mejorar los índices económicos del Hostal y maximizar sus ingresos y rentabilidad.	2	5	5	27
3	Elaborar presupuestos y proyecciones de ingresos y egresos de la compañía	2	5	5	27
4	Detectar áreas críticas para la economía del Hostal y plantear planes de acción para reducir posibles riesgos	2	5	5	27
5	Registrar y emitir los pagos de la compañía para asi cumplir con todas las obligaciones de manera puntual	2	5	4	22
6	Establecer el nivel de adquisiciones, utilización y almacenamiento de insumos y materiales necesarios para la operación del Hostal	2	5	4	22
7	Realizar el control del inventario de insumos, materiales y equipos que son propiedad de la empresa.	2	5	4	22

4. Formación académica requerida para el cargo

Estudios superiores en contabilidad

5. Experiencia total requerida para el cargo

0 a 1 año	
1 a 3 años	x
3 a 5 años	
Más de 5 años	
Instituciones Similares	
Posiciones Similares	x

6. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Enfoque a la calidad y resultados	4
Accesibilidad	3
Manejo de conflictos	4
Orientado a la acción	4
Toma de decisiones oportuna	4
Manejo de situaciones ambiguas	4
Habilidades funcionales/técnicas	4
Planificación	4
Habilidades de informar	4

e) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – CHEF COCINERO

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Chef-Cocinero

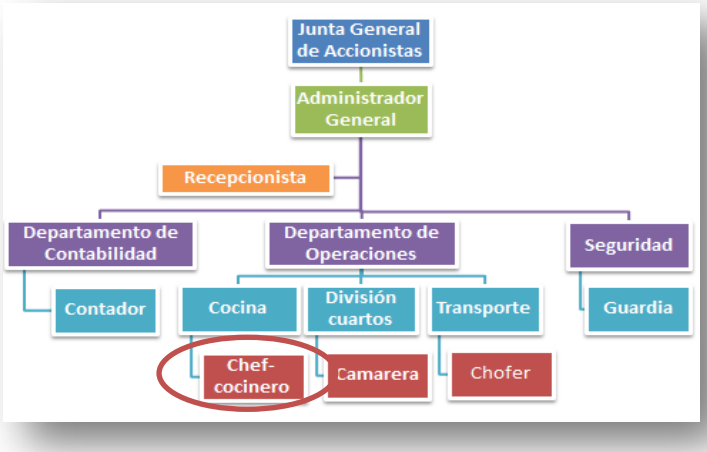
Nivel al que pertenece: Nivel Operativo

Área/ Departamento/Unidad: Departamento de Operaciones / Cocina

Cargo de Supervisor Inmediato: Administrador General

Cargos que Supervisa: N/A

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No.	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Preparar cada lunes el menú para toda la semana	2	3	2	8
2	Preparar el desayuno para todos los huéspedes cada mañana	2	5	4	22
3	Elaborar una planificación diaria de los huéspedes que requieren el servicio de alimentación adicional al servicio de desayuno ya incluido en la tarifa diaria	2	5	2	12
4	Preparar almuerzos y cenas de acuerdo a las necesidades de los huespedes del Hostal	2	5	4	22
5	Realizar la limpieza de las instalaciones de la cocina y el comedor del Hostal	2	5	4	22
6	Realizar el control de los víveres disponibles y necesarios para prestar le mejor atención a los huéspedes del Hostal	2	4	4	18
7	Elaborar un detalle de los víveres necesarios y entregarlo al administrador general para que realice las adquicisiones necesarias.	2	5	3	17
8	Preparar un informe diario del servicio de alimentación brindado a cada huésped y entregarlo al administrador general	2	5	2	12

4. Formación académica requerida para el cargo

Estudios superiores en carreras hoteleras

5. Experiencia total requerida para el cargo

0 a 1 año	
1 a 3 años	X
3 a 5 años	
Más de 5 años	
Instituciones Similares	
Posiciones Similares	X

6. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Enfoque a la calidad y resultados	4
Orientación al cliente	4
Accesibilidad	3
Orientado a la acción	4
Habilidades funcionales/técnicas	4
Planificación	4
Relación con jefes	3
Habilidades de informar	4

f) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – CAMARERA

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Camarera

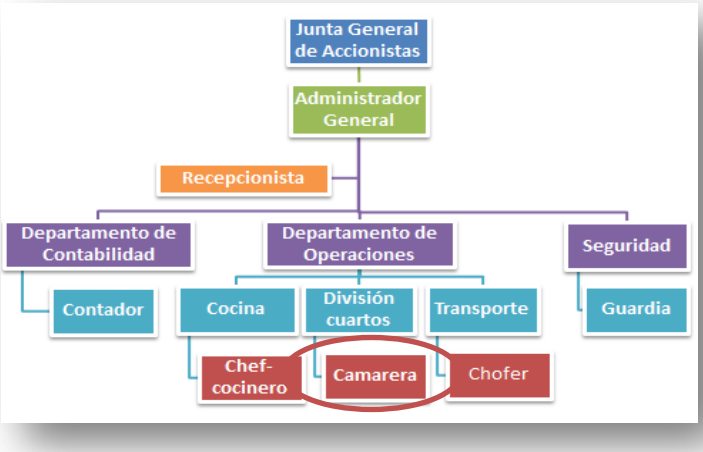
Nivel al que pertenece: Nivel Operativo

Área/ Departamento/Unidad: Departamento de Operaciones / Div. Cuartos

Cargo de Supervisor Inmediato: Administrador General

Cargos que Supervisa: N/A

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No.	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Recibir y acompañar a los huéspedes a la habitación destinada para ellos	2	3	2	8
2	Mostrar a los huéspedes todas las instalaciones disponibles dentro del Hostal	2	3	2	8
3	Realizar la limpieza de cada habitación diariamente	2	5	5	27
4	Realizar la limpieza de todas las instalaciones del hostal. (pasillos, baños, áreas comunales)	2	5	5	27
5	Realizar el control de los suminstros de limpieza disponibles y necesarios para prestar le mejor atención a los huéspedes del Hostal	2	4	4	18
6	Verificar que todas las habitaciones del hostal estén correctamente abastecidos de suministros de limpieza y se enccuentren en perfectas condiciones para recibir al huésped.	2	5	4	22
7	Elaborar un detalle de los suministros de limpieza necesarios y entregarlo al administrador general para que realice las adquicisiones necesarias.	2	5	3	17

4. Formación académica requerida para el cargo

Estudios secundarios

5. Experiencia total requerida para el cargo

0 a 1 año	
1 a 3 años	x
3 a 5 años	
Más de 5 años	
Instituciones Similares	
Posiciones Similares	x

6. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Enfoque a la calidad y resultados	4
Orientación al cliente	4
Accesibilidad	3
Orientado a la acción	4
Habilidades funcionales/técnicas	4
Planificación	4
Relación con jefes	3
Habilidades de informar	4

g) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – CHOFER

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Chofer

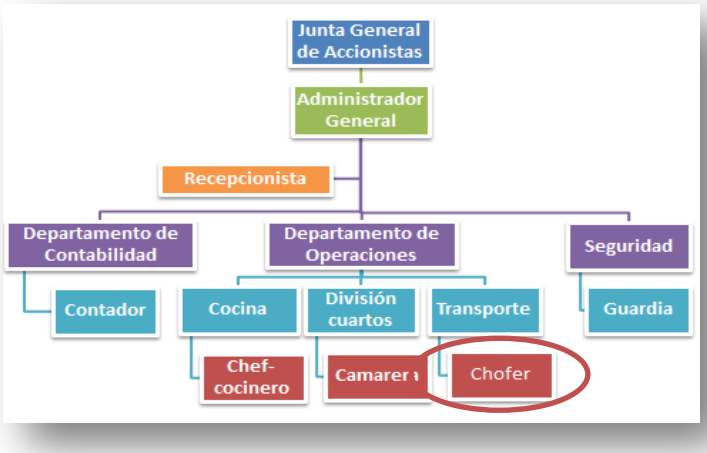
Nivel al que pertenece: Nivel Operativo

Área/ Departamento/Unidad: Dep. de Operaciones / Transporte

Cargo de Supervisor Inmediato: Administrador General

Cargos que Supervisa: N/A

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No.	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Manejar el vehículo del hostal de acuerdo a las rutas y horarios establecidos por el Administrador General	2	5	5	27
2	Realizar el mantenimiento del vehiculo de acuerdo a lo planificado por el Administrador General	2	5	3	17
3	Realizar el abastecimiento de combustible del vehiculo de acuerdo a lo necesario	2	5	2	12
4	Preparar un informe diario de los servicios de transporte realizados con horario y direcciones y entregarlo al Administrador General	2	5	3	17
5	Elaborar un reporte diario de los gastos por combustible realizados y entregarlo al Administrador junto con todas las facturas recibidas	2	5	3	17
6	Realizar la limpieza diaria del vehiculo para que esté en condiciones adecuadas para los huéspedes	2	5	3	17

4. Formación académica requerida para el cargo

Estudios secundarios con licencia de chofer profesional

5. Experiencia total requerida para el cargo

0 a 1 año	
1 a 3 años	X
3 a 5 años	
Más de 5 años	
Instituciones Similares	
Posiciones Similares	X

6. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Enfoque a la calidad y resultados	4
Orientación al cliente	4
Accesibilidad	3
Orientado a la acción	4
Habilidades funcionales/técnicas	4
Planificación	4
Relación con jefes	3
Habilidades de informar	4

h) DESCRIPTIVO Y PERFIL DEL CARGO – GUARDIA

1. Identificación del Cargo:

Título del Cargo: Guardia

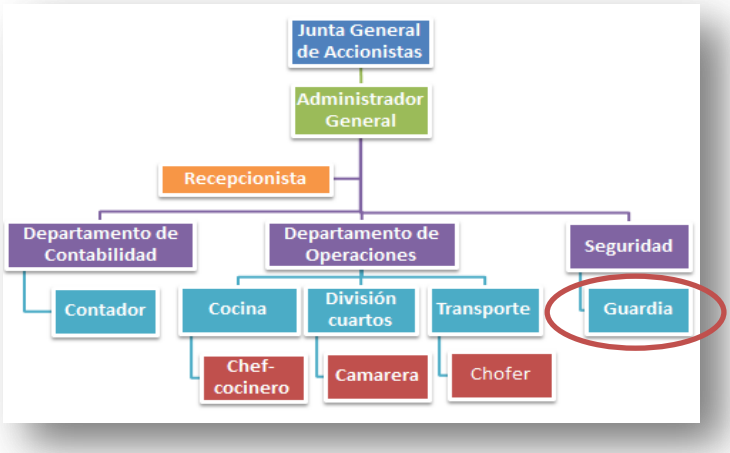
Nivel al que pertenece: Nivel Operativo

Área/ Departamento/Unidad: Departamento de Seguridad

Cargo de Supervisor Inmediato: Administrador General

Cargos que Supervisa: N/A

2. Ubicación del Cargo en la Estructura Orgánica:



3. Descripción de funciones:

No.	FUNCIONES	Frecuencia 1=Poco frecuente 2= Muy frecuente (A)	Consecuencia por omisión 5 = Muy grave 1= Nada grave (B)	Complejidad 5= Muy complejo 1= Nada complejo (C)	Total (A)+(B)(C)
1	Vigilar y resguardar la seguridad del hostal, así como de los usuarios y empleados.	2	5	5	27
2	Elaborar un reporte diario de novedades y entregarlo al Administrador General	2	5	3	17

4. Formación académica requerida para el cargo

Estudios secundarios y preparación en seguridad

5. Experiencia total requerida para el cargo

0 a 1 año	
1 a 3 años	x
3 a 5 años	
Más de 5 años	
Instituciones Similares	
Posiciones Similares	x

6. Perfil por competencias

Para establecer las competencias, tanto organizacionales como técnicas se han fijado estos niveles de relevancia:

4 = Relevancia muy alta, 3 = Relevancia alta,

2 = Relevancia media, 1 = Relevancia baja

COMPETENCIAS	NIVEL REQUERIDO
Enfoque a la calidad y resultados	4
Toma de decisiones oportuna	4
Orientación al cliente	4
Accesibilidad	3
Orientado a la acción	4
Habilidades funcionales/técnicas	4
Planificación	4
Relación con jefes	3
Habilidades de informar	4

CAPITULO V

ESTUDIO FINANCIERO

Este capítulo permite conocer si el proyecto es factible en su ejecución desde el punto de vista financiero, determinando el monto total de la inversión a realizar tanto en activos fijos como en el capital de trabajo. Adicionalmente, establece los flujos futuros de generación de efectivo, el estado de pérdidas y ganancias y el balance de resultados, que sirven de base para el análisis y evaluación del proyecto.

5.1. DETERMINACION DE LA INVERSION INICIAL

La inversión inicial constituye el aporte en activos fijos, intangibles y capital de trabajo que permite la creación y la puesta en marcha del proyecto.

5.1.1. Inversión en Activos Fijos

> Los activos fijos según la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 16). Los define todos aquellos bienes que la empresa ha adquirido para poder efectuar todas sus actividades productivas; bajo este concepto se incluyen como parte de los activos fijos: los terrenos, los edificios, los inmuebles maquinaria, equipos y vehículos. (BERNAL PISFIL, 2009)

Para que el presente proyecto entre en operación se requieren de los siguientes activos fijos:

Cuadro No. 25

Inversión Inicial en Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS		**495.004,82**
Terreno- Construcción (415 m2)	396.752,02	
Herramientas y Materiales	24.632,16	
Equipos de Computación	1.270,00	
Muebles y Enseres	28.592,64	
Equipos y Maquinaria	10.758,00	
Vehículo (VAN HYUNDAI H1)	33.000,00	
Total de la inversión		**495.004,82**

El total de activos fijos que van a ser adquiridos para la implementación y puesta en marcha del Hostal El Roble suman un total de $495.005, mismo que se mantendrá constante durante los cinco años ya que no se realizará inversión alguna por concepto de activos fijos en un corto plazo, a excepción del equipo de computación que se renovará al cuarto año.

5.1.2. Inversión en Activos Intangibles

De acuerdo a la NIC 38 un Activo Intangible es aquel bien controlable, que genere beneficios económicos futuros y que carece de sustancia física e identificable.

En el párrafo 69 de la NIC 38 se establece algunos ejemplos de desembolsos a considerar como gastos:

a) Gastos de puesta en marcha de operaciones, salvo que las partidas correspondientes formen parte del costo del elemento de propiedades planta y equipo, siguiendo lo establecido en la NIC16. Los gastos de

puesta en marcha pueden incluir los costos legales y administrativos para la creación de la entidad jurídica, desembolsos para abrir una nueva entidad o comenzar una nueva operación o costos de lanzamiento de nuevos productos o procesos.

b) Desembolsos por actividades formativas
c) Desembolsos por publicidad y otras actividades promocionales
d) Desembolsos por reubicación o reorganización de una parte o totalidad de una entidad.

Por lo antes mencionado, el Hostal El Roble no contará con activos intangibles, pues tanto los costos generados por la constitución de la empresa como los de publicidad serán contablemente cargados al gasto.

5.1.3. Depreciaciones y Amortizaciones

Los conceptos de amortización y depreciación son gastos virtuales permitidos por la ley ecuatoriana que cuantifican el desgaste que sufren los activos por el uso en el tiempo. Los activos fijos se deprecian y los activos diferidos se amortizan debido a que disminuye su valoración por el tiempo de uso.

En el caso del Hostal el Roble no se tienen activos diferidos, por lo que no se calcularán amortizaciones, sin embargo para realizar el cálculo de las depreciaciones de los activos del Hostal El Roble se utilizó el método de Línea Recta, otorgando a los activos una vida útil de acuerdo al número de años que se pretende utilizar el bien en el Hostal. En la siguiente tabla se presenta el cálculo de la depreciación tanto para efectos contables como para efectos fiscales:

Cuadro No. 26

TABLA DE CALCULO DE DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS PROPIEDAD DEL HOSTAL EL ROBLE

DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS							
		BASE FISCAL		BASE CONTABLE NIIFS		IMPUESTO DIFERIDO	
CONCEPTO	COSTO($)	VIDA ÚTIL AÑOS	DEP. ANUAL	VIDA ÚTIL AÑOS	DEP. ANUAL	DIFERENCIA	IMPUESTO
Edificios	396.752,02	20,00	19.837,60	20,00	19.837,60	-	-
Equipos de computación	1.270,00	3,00	423,33	5,00	254,00	169,33	37,25
Muebles y Enseres	28.592,64	10,00	2.859,26	8,00	3.574,08	(714,82)	(157,26)
Maquinaria y equipos	35.390,16	10,00	3.539,02	5,00	7.078,03	(3.539,02)	(778,58)
Vehículos	33.000,00	5,00	6.600,00	5,00	6.600,00	-	-
TOTAL	**495.004,82**		**33.259,21**		**37.343,71**		**(898,59)**

Nota: Los años de vida útil para la base fiscal fueron tomados de la tabla de valores permitidos por el Servicio de rentas Internas.

5.1.4. Capital de Trabajo

El capital de trabajo es una provisión que se la realiza con el fin de tener recursos económicos para cubrir los gastos de operación de la empresa por un tiempo determinado.

Para el cálculo del capital de trabajo se ha utilizado el método del periodo de desfase, el cual consiste en determinar la cuantía de los costos de operación que debe financiarse desde el momento en que se efectúa el primer pago por la adquisición de los insumos hasta el momento en que se recauda el ingreso por la venta del servicio. El cálculo de la inversión en capital de trabajo se determina por la siguiente expresión:

$$\textbf{INDIDE DE CAPITAL DE TRABAJO - ICT} = \frac{Ca}{360}\ (N\,d)$$

Donde:

Ca = Costos anuales (Sueldos, insumos, servicios básicos, publicidad)

Nd = Número Días de desfase.

Por lo antes mencionado a continuación se detalla el total de gastos operativos previstos para el Hostal el Roble:

Cuadro No. 27

Gastos Operativos Totales

CONCEPTO	COSTO ANUAL	
Gastos de Mano de Obra	68,250.00	(incluye commission Agencia)
Gasto Insumos	6,690.00	
Servicios básicos	11,300.52	
Gasto Publicidad	3,000.00	
Gastos de Constitución	1,950.00	
TOTAL GASTOS		**91,190.52**

$$\text{ICT} = \frac{91.190,52}{360 \text{ días}} \quad (60\text{dias})$$

$$\text{ICT} = \mathbf{15.198,42}$$

De acuerdo al cálculo anterior, se puede concluir que se necesita $15.198,42 para financiar las operaciones en el período de desfase del Hostal El Roble, es decir entre la ocurrencia de los egresos hasta su posterior recuperación que para el presente cálculo es de 60 días.

Por lo tanto, de acuerdo al análisis realizado, se puede resumir que el total de inversión inicial que requiere el presente proyecto es de $510.203,24, monto que se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 28

Resumen de Inversión Inicial

TOTAL INVERSION INICIAL	
ACTIVOS FIJOS	495.004,82
CAPITAL DE TRABAJO	15.198,42
TOTAL	**510.203,24**

5.2. ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO

Al determinar los montos de inversión en el cual incurre el proyecto, se procede al análisis de fuente o recursos que cubrirán el valor total de las inversiones, para cual se necesita el financiamiento de recursos internos y externos.

El proyecto será financiado por los socios en su mayor parte, mientras que la inversión restante será financiada externamente por medio de La Corporación Financiera Nacional (CFN) que presenta las mejores condiciones para obtener un crédito operacional. ***(Ver Anexo 10)***

Se obtendrá el crédito directo destinado para Desarrollo al Turismo ya que financiará el valor total de la construcción de las instalaciones del Hostal El Roble. El crédito para el presente proyecto tendrá las siguientes características:

MONTO DEL CRÉDITO: $ 129.752

TASA DE INTERÉS: 9.75% anual

TIEMPO: 7 años

El financiamiento del proyecto se lo detalla en el siguiente cuadro a continuación:

Cuadro No. 25

Estructura de la Inversión Total

Estructura de la inversión	Unidad de medida	Aporte	% de Partic.	Concepto
CAPITAL PROPIO	$	$ 380.451	75%	
CRÉDITO CFN	$	$ 129.752	25%	*Construcción + Vehículo*
TOTAL INVERSIÓN	**$**	**510.203,24**	**100%**	

La inversión total para el presente proyecto es de $510.203,24 de los cuales el 75% equivale a fuentes propias que ascienden a $380.451 que van a ser cubiertos por aportes de los socios, ya sea en dinero, activos fijos, o capital de trabajo de acuerdo a lo determinado en el capítulo anterior.

El financiamiento para fuentes externas será del 25% que corresponde a $129.752.

5.2.1. Amortización de la Deuda

En el siguiente análisis se indican los valores correspondientes a la amortización del financiamiento bancario recibido.

Para el análisis del costo de financiamiento se realizó el cálculo de cuotas mensuales para 7 años de deuda, es decir 84 pagos mensuales ***(Ver Anexo 11)***, sin embargo para presentación de la tabla de amortización, se detalla el valor anual a pagar tanto por concepto de abono de capital como de costo financiero.

Para el cálculo de la cuota mensual se utilizó la siguiente formula de amortización:

$$A = C \frac{i\,(1+i)^n}{(1+i)^n - 1} \qquad A = 129.752 \frac{0.0081\,(1+0.0081)^{84}}{(1+0.0081)^{84} - 1}$$

CUOTA MENSUAL: **$ 2.137,31**

PAGO TOTAL ANUAL: **$ 25.647,76**

Cuadro No. 30

Tabla de Amortización de la Deuda

TABLA DE AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA				
AÑOS	**SALDO**	**CAPITAL**	**INTERÉS**	**CUOTA**
2014	**129.752,02**			
2015	**116.158,25**	13.593,76	12.054,00	25.647,76
2016	**101.178,23**	14.980,02	10.667,75	25.647,76
2017	**84.670,59**	16.507,64	9.140,12	25.647,76
2018	**66.479,55**	18.191,04	7.456,72	25.647,76
2019	**46.433,44**	20.046,11	5.601,65	25.647,76
2020	**24.343,08**	22.090,36	3.557,40	25.647,76
2021	**0**	24.343,08	1.304,69	25.647,76
TOTAL	**0**	**129.752,02**	**49.782,33**	**179.534,35**

5.3. PRESUPUESTOS

El presupuesto es un plan detallado para adquirir y usar recursos financieros, expresado en términos cuantitativos formales. Los presupuestos se consideran como una herramienta clave que permite al inversionista proyectar los posibles ingresos y egresos que una empresa tendrá en un periodo determinado, a fin de obtener

información representativa que ayude a valorar el proyecto, comparándolo con otras oportunidades de inversión. (NAVARRO, 2009, pág. 206)

5.3.1. Presupuesto de Ingresos

El Hostal El Roble generará dos fuentes de ingreso que, a más de cubrir los costos, permitirá obtener un margen de utilidad apropiado.

La primera y principal fuente de ingresos estará dada por la utilización de la infraestructura mediante la prestación del servicio de alojamiento y alimentación, que para objetos contables serán considerados como Ingresos Operaciones, y la segunda fuente de ingresos estará dada por la prestación del servicio de transporte desde y hasta el aeropuerto así como la realización de tours por la ciudad, ingresos que serán considerados como Otros Ingresos.

Para efectos de realizar la proyección de ingresos para los próximos cinco años, se tomará en cuenta un incremento en el primer año en relación a la tasa de inflación, por lo que se tomó la inflación a Diciembre 2013 que fue del 2.70%. Para los próximos 3 años se estableció un incremente de precio del 10% anual. El número de personas alojadas diariamente se mantiene constante los primeros 2 años de funcionamiento pues se ha tomado un escenario conservador para el análisis, sin embargo a partir del 3er. año el objetivo es incrementar el número de huéspedes en un 20%. Los ingresos esperados se detallan a continuación:

PRESUPUESTO DE INGRESOS

PRESUPUESTO DE INGRESOS	AÑOS									
	2015		2016		2017		2018		2019	
SERVICIOS	PRECIOS (*)		PRECIOS		PRECIOS		PRECIOS		PRECIOS	
1 noche 1 pax.	25.00		26.00		29.00		32.00		35.00	
1 noche 2 pax.	40.00		42.00		46.00		51.00		56.00	
1 noche 1 pax. (tarifa especial Fast Fly)	15.00		16.00		18.00		20.00		22.00	
TRANSPORTE AEROPUERTO - HOTEL	35.00		36.00		40.00		44.00		48.00	
CITY TOUR CULTURAL	35.00		36.00		40.00		44.00		48.00	
CITY TOUR NOCTURNO	15.00		16.00		18.00		20.00		22.00	
ALIMENTACION(Almuerzo y merienda)	8.00		8.00		9.00		10.00		11.00	
INGRESOS OPERACIONALES	**NUM. PAX. DIARIO (**)**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**
Alojamiento Contactos Fast Fly	10	54,000.00	10	57,600.00	12	77,760.00	14	103,680.00	17	136,857.60
Alojamiento habitaciones 1 pax.	2	18,000.00	2	18,720.00	2	25,056.00	3	33,177.60	3	43,545.60
Alojamiento habitaciones 2 pax.	8	115,200.00	8	120,960.00	10	158,976.00	12	211,507.20	14	278,691.84
Ingresos por Alimentación	4	11,520.00	4	11,520.00	5	15,552.00	6	20,736.00	7	27,371.52
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES ($)		**198,720.00**		**208,800.00**		**277,344.00**		**369,100.80**		**486,466.56**
OTROS INGRESOS	**NUM. PAX. DIARIO**	**V.r Anual ($)**	**V. Unitario ($)**	**V.r Anual ($)**	**V. Unitario ($)**	**V.r Anual ($)**	**V. Unitario ($)**	**V.r Anual ($)**	**V. Unitario ($)**	**V.r Anual ($)**
TRANSPORTE AEROPUERTO - HOTEL	1	12,600.00	1	12,960.00	1	14,400.00	1	15,840.00	1	17,280.00
CITY TOUR CULTURAL	10	18,200.00	10	18,720.00	10	20,800.00	10	22,880.00	10	24,960.00
CITY TOUR NOCTURNO	20	15,600.00	20	16,640.00	20	18,720.00	20	20,800.00	20	22,880.00
TOTAL OTROS INGRESOS ($)		**46,400.00**		**48,320.00**		**53,920.00**		**59,520.00**		**65,120.00**
TOTAL INGRESOS ($)		**245,120.00**		**257,120.00**		**331,264.00**		**428,620.80**		**551,586.56**

* Los precios se incrementarán el primer año en relación a la tasa de inflación. Se tomó la inflación a Diciembre 2013 que fue del 2.70%. Para los próximos 3 años se estableció un incremento de precio del 10% anual.

** El número de personas alojadas diariamente se mantiene constante los primeros 2 años de funcionamiento pues se ha tomado un escenario conservador para el análisis, sin embargo a partir del 3er. año el objetivo es incrementar el número de huéspedes en un 20%.

Como se puede ver en el cuadro anterior, el nivel de ingresos del Hostal El Roble tiene una tendencia creciente a lo largo de los 5 años proyectados, lo que significa un factor positivo para este proyecto.

5.3.2. Presupuesto de Egresos

El presupuesto de egresos es un documento que detalla cómo se utilizarán los fondos para un período específico y es una herramienta esencial para completar con éxito la implementación de las estrategias de negocio. (DAVID, 2003, pág. 320)

Para el caso del Hostal El Roble, el presupuesto de Egresos está compuesto por Costos Operacionales que básicamente corresponden a los gastos que están directamente relacionados con la compra de suministros y materiales necesarios para la operación, así como las remuneraciones del personal operativo del hostal. Adicionalmente se presupuestan los gastos administrativos que corresponden a los desembolsos que aunque no estén directamente relacionados con la operación del hostal, constituyen un rubro sumamente importante para el logro de los objetivos y estrategias del negocio como son las remuneraciones del personal administrativo, el gasto de publicidad, gastos de constitución, etc., entre otros, tal como se detalla a continuación:

PRESUPUESTO DE EGRESOS

PRESUPUESTO DE EGRESOS	AÑOS									
	2015		2016		2017		2018		2019	
COSTOS OPERACIONALES	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**
Sueldos Personal Operativo (mensual) (*)	1,750.00	21,000.00	1,822.80	21,873.60	1,898.63	22,783.54	1,977.61	23,731.34	2,059.88	24,718.56
Gasto Insumos y Suministros (mes)	557.50	6,690.00	580.69	6,968.30	604.85	7,258.19	630.01	7,560.13	656.22	7,874.63
Servicios básicos (mensual)	941.71	11,300.52	980.89	11,770.62	1,021.69	12,260.28	1,064.19	12,770.31	1,108.46	13,301.55
Mantenimiento vehículo (mensual)	200.00	2,400.00	208.32	2,499.84	216.99	2,603.83	226.01	2,712.15	235.41	2,824.98
Combustible vehículo (DIESEL mes)	250.00	3,000.00	260.40	3,124.80	271.23	3,254.79	282.52	3,390.19	294.27	3,531.22
TOTAL COSTOS OPERACIONALES ($)	**3,699.21**	**44,390.52**	**3,853.10**	**46,237.17**	**4,013.39**	**48,160.63**	**4,180.34**	**50,164.11**	**4,354.25**	**52,250.94**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**
Sueldos Área Administrativa (*)	2,300.00	27,600.00	2,395.68	28,748.16	2,495.34	29,944.08	2,599.15	31,189.76	2,707.27	32,487.25
Sueldos personal de seguridad (*)	500.00	6,000.00	520.80	6,249.60	542.47	6,509.58	565.03	6,780.38	588.54	7,062.45
Gasto Publicidad (**)	250.00	3,000.00	300.00	3,600.00	360.00	4,320.00	432.00	5,184.00	518.40	6,220.80
Gastos de Constitución y Puesta en Marcha	1,950.00	1,950.00	-	-	-	-	-	-	-	-
Gasto comisión Agencia de Empleo	1,137.50	1,137.50	-	-	-	-	-	-	-	-
Aportaciones Patronales IESS	507.33	6,087.90	528.43	6,341.16	550.41	6,604.95	573.31	6,879.71	597.16	7,165.91
Fondos de Reserva	379.02	4,548.18	394.78	4,737.38	411.20	4,934.46	428.31	5,139.73	446.13	5,353.55
Decimotercer Sueldo	379.17	4,550.00	394.94	4,739.28	411.37	4,936.43	428.48	5,141.79	446.31	5,355.69
Decimocuarto Sueldo	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS ($)	**7,601.34**	**57,253.58**	**4,732.97**	**56,795.58**	**4,969.13**	**59,629.51**	**5,224.61**	**62,695.38**	**5,502.14**	**66,025.64**
GASTOS DE FINANCIAMIENTO		**COSTO ANUAL**		**COSTO ANUAL**		**COSTO ANUAL**		**COSTO ANUAL**		**COSTO ANUAL**
Pago capital		13,593.76		14,980.02		16,507.64		18,191.04		20,046.11
Pago Interés		12,054.00		10,667.75		9,140.12		7,456.72		5,601.65
TOTAL GASTOS DE FINANCIAMIENTO ($)		**25,647.76**		**25,647.76**		**25,647.76**		**25,647.76**		**25,647.76**
TOTAL EGRESOS ($)		**127,291.86**		**128,680.51**		**133,437.90**		**138,507.25**		**143,924.35**

* Los sueldos de personal se van incrementando en relación a la inflación anual. Se tomó la inflación a Diciembre 2013 que fue del 2.70%

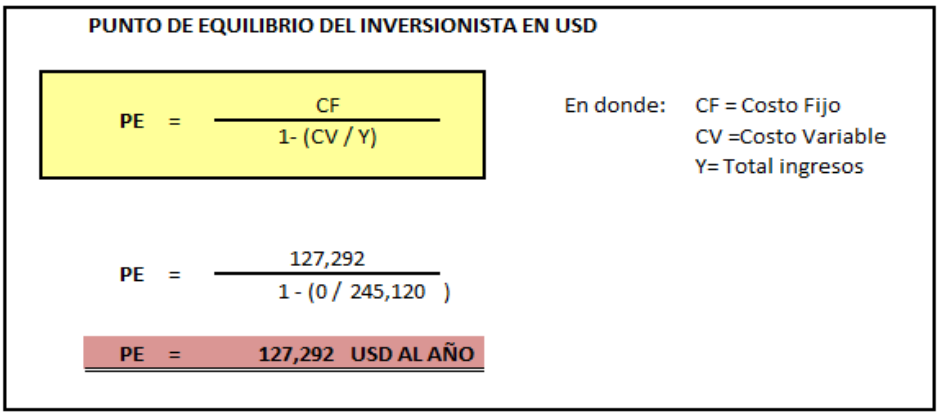
** El gasto de publicidad se pretende incrementar en un 20% mensual a fin de ganar posicionamiento y reconocimiento en el mercado

De acuerdo al cálculo realizado en el cuadro anterior, se proyecta un incremento de gastos para los próximos 5 años debido básicamente al incremento de sueldos del personal que para efectos de este presupuesto se estableció un porcentaje del 2.7% tomado de la tasa de inflación al 31 de Diciembre 2013. Adicionalmente el gasto de publicidad se proyecta incrementar en un 20% mensual a fin de ganar de posicionamiento y reconocimiento en el mercado.

5.4. PUNTO DE EQUILIBRIO DEL INVERSIONISTA

> "El análisis del punto de Equilibro es una técnica útil para estudiar las relaciones entre costos fijos, costos variables y beneficios. El punto de Equilibrio es el nivel de producción en que los beneficios son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y variables" (BACA URBINA, 2010, pág. 515).

Para el cálculo del punto de equilibrio de la empresa es preciso tomar en cuenta los valores correspondientes a un año de actividad proyectado, para lo cual se ha considerado el primer año (2015). El punto de Equilibrio de la empresa se lo calculó utilizando la siguiente fórmula:



PUNTO DE EQUILIBRIO DEL INVERSIONISTA EN NUM. DE USUARIOS

$$PE\ (Q) = \frac{CF}{Pu - Cvu}$$

En donde: CF = Costo Fijo
Pu = Precio Unitario
CVu =Costo Variable unitario

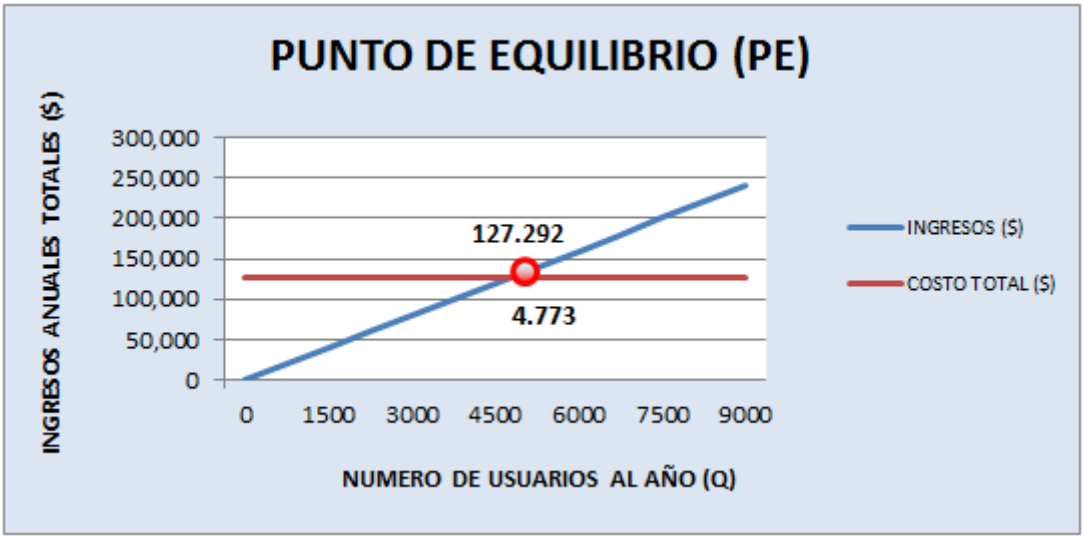
$$PE\ (Q) = \frac{127{,}292}{26.67}$$

Pu: Precio Promedio de Serv.
Pu: 26.67

PE (Q) = 4,773 USUARIOS AL AÑO
PE (Q) = 13.26 USUARIOS AL DIA

Esto significa que los ingresos anuales deben ser por lo menos de $127.292 para cubrir los costos en que incurre la empresa; con este valor no se obtiene ganancia pero tampoco se incurre en perdida.

En consecuencia, el Hostal El Roble, al momento en que atiende a 4.773 usuarios al año, es decir, 14 usuarios diarios, se encuentra cubriendo el total de sus costos de operación y al momento que atienda al usuario 13 empezará a obtener ganancia.



En la siguiente tabla se puede observar al detalle del número huéspedes necesarios para alcanzar el punto de equilibro:

SERVICIOS	NUM. PROY. USUARIOS MES	%
Usuarios Fast Fly	10	71%
Usuarios Externos	4	29%
TOTALES	**14**	**100%**

5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA

El análisis de los estados financieros proyectados es una técnica esencial en la implementación de estrategias, porque permite que una organización examine los resultados esperados de varias acciones y enfoques. El análisis de estos estados financieros es una herramienta útil para predecir el efecto que tendrán diferentes decisiones en el futuro. Casi todas las empresas solicitan estados financieros proyectados a tres años por lo menos. En este caso, se realizará una proyección a 5 años plazo. (DAVID, 2003, pág. 318)

5.5.1. Estado de Resultados Proyectado

El estado de resultados o de pérdidas y ganancias indica en un año de ejercicio contable si la empresa obtuvo rentabilidad o perdida, el cuadro correspondiente al proyecto se muestra a continuación:

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	Años									
	2015		2016		2017		2018		2019	
SERVICIOS	PRECIOS (*)		PRECIOS		PRECIOS		PRECIOS		PRECIOS	
1 noche 1 pax.	25.00		26.00		29.00		32.00		35.00	
1 noche 2 pax.	40.00		42.00		46.00		51.00		56.00	
1 noche 1 pax. (tarifa especial Fast Fly)	15.00		16.00		18.00		20.00		22.00	
TRANSPORTE AEROPUERTO - HOTEL - AEROPUER	35.00		36.00		40.00		44.00		48.00	
CITY TOUR CULTURAL	35.00		36.00		40.00		44.00		48.00	
CITY TOUR NOCTURNO	15.00		16.00		18.00		20.00		22.00	
ALIMENTACION DIARIA (Almuerzo y merienda)	8.00		8.00		9.00		10.00		11.00	
INGRESOS OPERACIONALES	**NUM. PAX. DIARIO (**)**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**
Alojamiento Contactos Fast Fly	10.00	54,000.00	10.00	57,600.00	12.00	77,760.00	14.40	103,680.00	17.28	136,857.60
Alojamiento habitaciones 1 pax.	2.00	18,000.00	2.00	18,720.00	2.40	25,056.00	2.88	33,177.60	3.46	43,545.60
Alojamiento habitaciones 2 pax.	8.00	115,200.00	8.00	120,960.00	9.60	158,976.00	11.52	211,507.20	13.82	278,691.84
Ingresos por Alimentación	4.00	11,520.00	4.00	11,520.00	4.80	15,552.00	5.76	20,736.00	6.91	27,371.52
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES ($)		**198,720.00**		**208,800.00**		**277,344.00**		**369,100.80**		**486,466.56**
OTROS INGRESOS	**NUM. PAX. DIARIO (**)**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**	**NUM. PAX. DIARIO**	**INGRESO AÑO**
TRANSPORTE AEROPUERTO - HOTEL - AEROPUER	1.00	12,600.00	1.00	12,960.00	1.00	14,400.00	1.00	15,840.00	1.00	17,280.00
CITY TOUR CULTURAL	10.00	18,200.00	10.00	18,720.00	10.00	20,800.00	10.00	22,880.00	10.00	24,960.00
CITY TOUR NOCTURNO	20.00	15,600.00	20.00	16,640.00	20.00	18,720.00	20.00	20,800.00	20.00	22,880.00
TOTAL OTROS INGRESOS ($)		**46,400.00**		**48,320.00**		**53,920.00**		**59,520.00**		**65,120.00**
INGRESOS TOTALES ($)		**245,120.00**		**257,120.00**		**331,264.00**		**428,620.80**		**551,586.56**
COSTOS OPERACIONALES	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**
Sueldos Personal Operativo (mensual) (*)	1,750.00	21,000.00	1,822.80	21,873.60	1,898.63	22,783.54	1,977.61	23,731.34	2,059.88	24,718.56
Gasto Insumos y Suministros (mensual)	557.50	6,690.00	580.69	6,968.30	604.85	7,258.19	630.01	7,560.13	656.22	7,874.63
Servicios básicos (mensual)	941.71	11,300.52	980.89	11,770.62	1,021.69	12,260.28	1,064.19	12,770.31	1,108.46	13,301.55
Mantenimiento vehiculo (mensual)	200.00	2,400.00	208.32	2,499.84	216.99	2,603.83	226.01	2,712.15	235.41	2,824.98
Combustible vehiculo (DIESEL mensual)	250.00	3,000.00	260.40	3,124.80	271.23	3,254.79	282.52	3,390.19	294.27	3,531.22
TOTAL COSTOS OPERACIONALES ($)	**3,699.21**	**44,390.52**	**3,853.10**	**46,237.17**	**4,013.39**	**48,160.63**	**4,180.34**	**50,164.11**	**4,354.25**	**52,250.94**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**
Sueldos Area Administrativa	2,300.00	27,600.00	2,395.68	28,748.16	2,495.34	29,944.08	2,599.15	31,189.76	2,707.27	32,487.25
Sueldos personal de seguridad	500.00	6,000.00	520.80	6,249.60	542.47	6,509.58	565.03	6,780.38	588.54	7,062.45
Gasto Publicidad	250.00	3,000.00	300.00	3,600.00	360.00	4,320.00	432.00	5,184.00	518.40	6,220.80
Gastos de Constitución y Puesta en Marcha	1,950.00	1,950.00	-	-	-	-	-	-	-	-
Gasto comisión Agencia de Empleo	1,137.50	1,137.50	-	-	-	-	-	-	-	-
Aportaciones Patronales IESS	507.33	6,087.90	528.43	6,341.16	550.41	6,604.95	573.31	6,879.71	597.16	7,165.91
Fondos de Reserva	379.02	4,548.18	394.78	4,737.38	411.20	4,934.46	428.31	5,139.73	446.13	5,353.55
Decimotercer Sueldo	379.17	4,550.00	394.94	4,739.28	411.37	4,936.43	428.48	5,141.79	446.31	5,355.69
Decimocuarto Sueldo	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00	198.33	2,380.00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS ($)	**6,137.50**	**57,253.58**	**4,732.97**	**56,795.58**	**4,969.13**	**59,629.51**	**5,224.61**	**62,695.38**	**5,502.14**	**66,025.64**
GASTOS DE DEPRECIACION (****)	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**	**COSTO MENSUAL**	**COSTO ANUAL**
Gasto Depreciación Activos Fijos	1,853.45	22,241.41	1,853.45	22,241.41	1,853.45	22,241.41	1,853.45	22,241.41	1,853.45	22,241.41
TOTAL GASTOS DE DEPRECIACION ($)	**1,853.45**	**22,241.41**	**1,853.45**	**22,241.41**	**1,853.45**	**22,241.41**	**1,853.45**	**22,241.41**	**1,853.45**	**22,241.41**
COSTOS TOTALES ($)		**123,885.51**		**125,274.15**		**130,031.55**		**135,100.90**		**140,517.99**
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS		**121,234.49**		**131,845.85**		**201,232.45**		**293,519.90**		**411,068.57**
GASTOS DE FINANCIAMIENTO (*****)	**COSTO MENSUAL**	**25,647.76**	**COSTO MENSUAL**	**25,647.76**	**COSTO MENSUAL**	**25,647.76**	**COSTO MENSUAL**	**25,647.76**	**COSTO MENSUAL**	**25,647.76**
Gasto Interés	-	12,054.00	-	10,667.75	-	9,140.12	-	7,456.72	-	5,601.65
TOTAL GASTOS DE FINANCIAMIENTO ($)	**-**	**12,054.00**	**-**	**10,667.75**	**-**	**9,140.12**	**-**	**7,456.72**	**-**	**5,601.65**
UTILIDAD BRUTA		**121,234.49**		**131,845.85**		**201,232.45**		**293,519.90**		**411,068.57**
15% PARTICIPACION TRABAJADORES		18,185.17		19,776.88		30,184.87		44,027.99		61,660.29
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		**103,049.32**		**112,068.97**		**171,047.58**		**249,491.92**		**349,408.28**
22% IMPUESTO A LA RENTA		22,670.85		24,655.17		37,630.47		54,888.22		76,869.82
UTILIDAD NETA ($)		**80,378.47**		**87,413.80**		**133,417.12**		**194,603.69**		**272,538.46**

* Los precios se incrementarán el primer año en relación a la tasa de inflación. Se tomó la inflación a Diciembre 2013 que fue del 2.70%. Para los próximos 3 años se estableció un incremente de precio del 10% anual.

** El número de personas alojadas diariamente se mantiene constante los primeros 2 años de funcionamiento pues se ha tomado un escenario conservador para el análisis, sin embargo a partir del 3er. año el objetivo es incrementar el número de huéspedes en un 20%.

*** El valor de todos los costos y gastos se incrementarán en el mismo porcentaje de la inflación anual (para el cálculo se tomó la inflación a Diciembre del 2013 - 2.70%)

**** El valor de depreciaciones vienen del cálculo realizado para inversión inicial

***** Los gastos de financiamiento de toman de la tabla de amortización de la deuda. 9,75% de interés anual

Como se puede observar, el Estado de Resultados Proyectado muestra un resultado positivo para el Hostal El Roble desde el primer año de funcionamiento, motivo por el cual se puede concluir que la actividad es rentable con una proyección creciente de resultados para los próximos cinco años.

5.5.2. Flujo de Efectivo - Método Directo

El flujo de caja o flujo de efectivo consiste en determinar las entradas y salidas de dinero generadas por un proyecto, inversión o cualquier actividad económica.

A continuación se detalla el flujo de caja por método directo, es decir, tomando en cuenta únicamente ingresos menos egresos, a fin de determinar el saldo final de caja de este proyecto:

FLUJO DE EFECTIVO - METODO DIRECTO

FLUJO DE EFECTIVO - METODO DIRECTO	PERIODO INICIAL	2015	2016	2017	2018	2019
Ingreso por servicio de hospedaje		187,200.00	197,280.00	261,792.00	348,364.80	459,095.04
Ingreso por servicio de alimentación		11,520.00	11,520.00	15,552.00	20,736.00	27,371.52
Ingreso por servicio de transporte		12,600.00	12,960.00	14,400.00	15,840.00	17,280.00
Ingreso por servicio de city tour		33,800.00	35,360.00	39,520.00	43,680.00	47,840.00
TOTAL INGRESOS		**245,120.00**	**257,120.00**	**331,264.00**	**428,620.80**	**551,586.56**
Sueldos		73,303.58	75,069.18	78,093.05	81,242.71	84,523.40
Suministros		6,690.00	6,968.30	7,258.19	7,560.13	7,874.63
Servicios básicos		11,300.52	11,770.62	12,260.28	12,770.31	13,301.55
Mantenimiento vehículo		5,400.00	5,624.64	5,858.63	6,102.34	6,356.20
Publicidad		3,000.00	3,600.00	4,320.00	5,184.00	6,220.80
Constitución de la compañía		1,950.00	-	-	-	-
Pago Deuda		13,593.76	14,980.02	16,507.64	18,191.04	20,046.11
Pago Participación utilidades empleados		-	18,185.17	19,776.88	30,184.87	44,027.99
Pago impuesto a la Renta		-	22,670.85	24,655.17	37,630.47	54,888.22
Compra activos fijos		-	-	-	1,270.00	-
TOTAL DESEMBOLSOS		**115,237.86**	**158,868.79**	**168,729.83**	**200,135.87**	**237,238.90**
SALDO TOTAL CAJA:	**15,198.42**	**145,080.56**	**243,331.77**	**405,865.94**	**634,350.87**	**948,698.52**

5.5.3. Flujo de Fondos del Inversionista

En el caso de este proyecto, al existir una deuda, se debe realizar también el flujo de caja financiado también llamado Flujo de Fondos del Inversionista, el cual mide la rentabilidad de los recursos propios, considerando los préstamos para su financiamiento. (ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA Y ENERGIA, 2013)

El flujo de fondos está compuesto del flujo de efectivo operativo, flujo de inversión y flujo de financiamiento.

El flujo operativo es el efectivo generado por las actividades de negocio normales de la empresa, es decir los ingresos de efectivo menos todos los costos y gastos que signifiquen salida de efectivo, es decir no se tomará en cuenta depreciaciones. El gasto interés tampoco forma parte del flujo de fondos operativo pues este rubro debe constar en los costos de financiamiento. (ROSS, WESTERFIELD, & JORDAN, 2006, págs. 32-52)

FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA

ESTADO DE FLUJO DE FONDOS	PERIODO INICIAL	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos por prestación de servicios		198,720.00	208,800.00	277,344.00	369,100.80	486,466.56
(-) Egresos Operacionales		(44,390.52)	(46,237.17)	(48,160.63)	(50,164.11)	(52,250.94)
FLUJO OPERACIONAL		**154,329.48**	**162,562.83**	**229,183.37**	**318,936.69**	**434,215.62**
Ingresos No Operacionales		46,400.00	48,320.00	53,920.00	59,520.00	65,120.00
(-) Egresos No Operacionales		(79,494.99)	(89,704.73)	(91,011.04)	(92,393.51)	(93,868.70)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS E INTERESES		**121,234.49**	**121,178.10**	**192,092.33**	**286,063.18**	**405,466.92**
(+/-) AJUSTE POR GASTOS NO DESEMBOLSABLES						
(+) Depreciación Activos Fijos		22,241.41	22,241.41	22,241.41	22,241.41	22,241.41
UTILIDAD OPERATIVA LIQUIDA		**143,475.90**	**143,419.51**	**214,333.73**	**308,304.59**	**427,708.33**
(+/-) VAR DE CTN		-	-	-	-	-
TOTAL FLUJO DE CAJA OPERATIVO FCO		***143,475.90***	***143,419.51***	***214,333.73***	***308,304.59***	***427,708.33***
Inversión en Activos Fijos	(495,004.82)				(1,270.00)	
Inversión en Activos Intangibles	-					
Inversión en Capital de Trabajo	(15,198.42)					
TOTAL FLUJO DE INVERSION FCI	**(510,203.24)**	**-**	**-**	**-**	**(1,270.00)**	**-**
Deuda	129,752.02					
Amortización de la deuda		(13,593.76)	(14,980.02)	(16,507.64)	(18,191.04)	(20,046.11)
FLUJO DE FINANCIAMIENTO FCF	**129,752.02**	**(13,593.76)**	**(14,980.02)**	**(16,507.64)**	**(18,191.04)**	**(20,046.11)**
FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA	**(380,451.22)**	**129,882.14**	**128,439.49**	**197,826.10**	**288,843.55**	**407,662.21**
FLUJO DE FONDOS ACUMULADO	**(380,451.22)**	**(250,569.09)**	**(122,129.60)**	**75,696.50**	**364,540.04**	**772,202.25**

5.5.4. Balance General Proyectado

El balance general proyectado (también llamado balance proforma) es un informe que proporciona información interna y externa sobre el valor probable del activo, pasivo y patrimonio y sus variaciones a una cierta fecha futura. Este balance proporciona una herramienta fundamental para la toma de decisiones futura y muestra la situación general de la empresa detallando propiedades, deudas y capital de los accionistas. (MORON, 2003)

El balance general se proyectará para los próximos cinco años donde se puede observar que los activos de la empresa tienen una tendencia decreciente a lo largo del tiempo y esto se debe a que a pesar del incremento en la generación de efectivo, el desgaste que sufren los activos fijos es superior, por lo que genera la disminución del total de activos.

Debido al giro del negocio y el tipo de proveedores que el Hostal EL Roble maneja, no tendrá cuentas pendientes de pago al final de año, por lo que el total de pasivos disminuye cada año debido al pago del financiamiento recibido.

BALANCE GENERAL PROYECTADO

BALANCE GENERAL PROYECTADO	2015	2016	2017	2018	2019
Caja / Bancos	159,084.29	268,808.71	443,387.26	684,417.63	1,011,832.61
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	**159,084.29**	**268,808.71**	**443,387.26**	**684,417.63**	**1,011,832.61**
Instalaciones Av. Tomás de Berlanga y Shyris	396,752.02	396,752.02	396,752.02	396,752.02	396,752.02
(-) Depreciación Activos Fijos	*(7,935.04)*	*(15,870.08)*	*(23,805.12)*	*(31,740.16)*	*(39,675.20)*
Equipos de Computación	1,270.00	1,270.00	1,270.00	2,540.00	2,540.00
(-) Depreciación Activos Fijos	*(423.33)*	*(846.67)*	*(1,270.00)*	*(1,693.33)*	*(2,116.67)*
Muebles y Enseres	28,592.64	28,592.64	28,592.64	28,592.64	28,592.64
(-) Depreciación Activos Fijos	*(2,859.26)*	*(5,718.53)*	*(8,577.79)*	*(11,437.06)*	*(14,296.32)*
Equipos y Maquinaria	35,390.16	35,390.16	35,390.16	35,390.16	35,390.16
(-) Depreciación Activos Fijos	*(4,423.77)*	*(8,847.54)*	*(13,271.31)*	*(17,695.08)*	*(22,118.85)*
Vehículos	33,000.00	33,000.00	33,000.00	33,000.00	33,000.00
(-) Depreciación Activos Fijos	*(6,600.00)*	*(13,200.00)*	*(19,800.00)*	*(26,400.00)*	*(33,000.00)*
TOTAL ACTIVOS FIJOS	**472,763.41**	**450,522.00**	**428,280.60**	**407,309.19**	**385,067.78**
ACTIVOS TOTALES	***631,847.70***	***719,330.71***	***871,667.86***	***1,091,726.82***	***1,396,900.39***
15% Participación Trabajadores por Pagar	20,686.98	22,340.97	32,855.62	46,809.85	64,557.87
22% Impuesto a la Renta por Pagar	25,789.77	27,851.74	40,960.01	58,356.27	80,482.15
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	**46,476.76**	**50,192.71**	**73,815.64**	**105,166.12**	**145,040.02**
Préstamos por Pagar	116,158.25	101,178.23	84,670.59	66,479.55	46,433.44
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	**116,158.25**	**101,178.23**	**84,670.59**	**66,479.55**	**46,433.44**
PASIVOS TOTALES	**162,635.01**	**151,370.94**	**158,486.23**	**171,645.67**	**191,473.45**
Capital Social	377,776.22	377,776.22	377,776.22	377,776.22	377,776.22
Utilidades Retenidas Años Anteriores	-	91,436.47	190,183.54	335,405.41	542,304.92
(+) Utilidad del Ejercicio	91,436.47	98,747.08	145,221.86	206,899.52	285,345.79
PATRIMONIO TOTAL	**469,212.69**	**567,959.77**	**713,181.63**	**920,081.15**	**1,205,426.94**
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	***631,847.70***	***719,330.71***	***871,667.86***	***1,091,726.82***	***1,396,900.39***

5.6. EVALUACIÓN FINANCIERA

Este estudio se basa en el análisis de parámetros de evaluación como la TIR, VAN, CCPC, la relación costo beneficio, entre otros, que permiten analizar y demostrar que la inversión propuesta será económicamente rentable o no.

5.6.1. Determinación del CAPM

CAPM es un modelo financiero que permite calcular el precio de un activo o una cartera de inversiones mediante la determinación del rendimiento esperado por ese activo o acción. Este modelo dice que ese rendimiento esperado se puede calcular añadiendo el tipo libre de riesgos a la diferencia entre el rendimiento esperado en el mercado y la tasa libre de riesgos multiplicada por el valor beta de la acción (NAVARRO, 2009, págs. 238-241), ecuación que se describe a continuación:

$$E(r_i) = r_f + \beta_{im}(E(r_m) - r_f)$$

- $E(r_i)$ es la tasa de rendimiento esperada de capital sobre el activo i.
- β_{im} es el *beta* (cantidad de riesgo con respecto al Portafolio de Mercado).
- $(E(r_m) - r_f)$ es el exceso de rentabilidad del portafolio de mercado.
- (r_m) Rendimiento del mercado.
- (r_f) Rendimiento de un activo libre de riesgo.

rf=	1.48%
β=	0.900
rm=	38.77%
RIESGO PAIS=	6.42%

CAPM=	**41.46%**

Para el cálculo del CAPM en el presente proyecto se tomó como tasa libre de riesgo el 1.48% debido a que es la tasa de rendimiento de los bonos del Tesoro de EE.UU. debido a que éstos se consideran como inversiones con 0% de riesgo. La beta es del 0.9 pues se tomó la beta de la industria. El rendimiento del mercado es el 38.77% pues se tomó el rendimiento del capital invertido del líder de la industria. El riesgo país se tomó del Banco Central del Ecuador en donde confirma que se encuentra en 642 puntos a Septiembre 2013. ***(Ver Anexo12)***

De esta manera se obtiene que el CAPM es el 41.46%, tasa que corresponde al costo de oportunidad de los accionistas.

5.6.2. Costo Promedio Ponderado de Capital

El CPPC se entiende como el rendimiento total que debe ganar la empresa sobre sus activos actuales para mantener el valor de sus acciones. Por lo tanto se trata de la tasa de descuento que debe utilizarse para descontar los flujos de efectivos operativos al momento de valorar una empresa. (ROSS, WESTERFIELD, & JORDAN, 2006, págs. 476-479)

El CPPC se calcula con la siguiente fórmula:

$$WACC(cpp) = K_e \frac{CAA}{CAA + D} + K_d(1 - T)\frac{D}{CAA + D}$$

Donde:

WACC: Promedio Ponderado del Costo de Capital
Ke: Tasa de costo de oportunidad de los accionistas (CAPM)
CAA: Capital aportado por los accionistas

D: Deuda financiera contraída
Kd: Costo de la deuda financiera
T: Tasa de impuesto a las ganancias

Ke=	41.46%
CAA=	$ 380,451
D=	$ 129,752
Kd=	9.75%
T=	33.70%

CPPC:	**32.56%**

El 32.56% será la tasa que se utilizará para descontar los flujos de efectivo y poder calcular el Valor Actual Neto.

5.6.3. Valor Actual Neto (VAN)

El Valor Actual Neto es un método que calcula el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros. Este criterio plantea que el proyecto debe aceptarse si genera valor para sus propietarios es decir, si el VAN es igual o superior a cero, pues esto significa que el valor de la inversión en el mercado es mayor que los costos de su adquisición. (ROSS, WESTERFIELD, & JORDAN, 2006, págs. 262-263)

El valor actual neto puede calcularse aplicando la siguiente fórmula:

$$\mathrm{VAN} = \sum_{t=1}^{n} \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0$$

V_t: Representa los flujos de caja en cada periodo t.

I_0: Es el valor del desembolso inicial de la inversión.

n: Es el número de períodos considerado

k Es la tasa de descuento

VAN DEL PROYECTO:	**68,678.23**	(mayor a cero)

Los flujos del proyecto presentan un VAN positivo, lo cual indica que el proyecto arroja un beneficio aún después de cubrir el costo ponderado de capital que es de 32.51%, por lo que se considera un proyecto atractivo.

5.6.4. Tasa Interna de Retorno

La tasa interna de retorno (TIR) es la tasa de descuento que hace que el VAN de una inversión sea cero, es decir, evalúa al proyecto en función de una única tasa de rendimiento con la cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos traídos a valor presente. (ROSS, WESTERFIELD, & JORDAN, 2006, págs. 274-275)

La tasa interna de retorno puede calcularse aplicando la siguiente fórmula:

$$TIR = \frac{-I + \sum_{i=1}^{n} F_i}{\sum_{i=1}^{n} i * F_i}$$

TIR DEL PROYECTO:	**40.12%**	(mayor a al CPPC)

5.6.5. Período de Recuperación de la Inversión

Es un instrumento que permite determinar el tiempo requerido para que una inversión genere flujos de efectivo suficientes para recuperar su costo inicial. (ROSS, WESTERFIELD, & JORDAN, 2006, págs. 266-267)

Cuadro No. 31

Calculo del Período de Recuperación de la Inversión

AÑOS	PERIODO	FLUJOS	FLUJO ACTUAL ACUMULADO
2014	0	(380,451.22)	(380,451.22)
2015	1	129,882.14	(250,569.09)
2016	2	128,439.49	(122,129.60)
2017	3	197,826.10	75,696.50
2018	4	288,843.55	364,540.04
2019	5	407,662.21	772,202.25

Como se puede observar en el cuadro, el flujo de efectivo se vuelve positivo en el año No. 3, por lo que se puede decir que la inversión del proyecto se recupera entre el final del período 2 y el final del período 3.

Para establecer el tiempo exacto requerido se utiliza la siguiente ecuación:

$$\mathbf{PRI} = a + \frac{(b - c)}{d}$$

Donde:

a = Año inmediato anterior en que se recupera la inversión.
b = Inversión Inicial
c = Flujo de Efectivo Acumulado del año inmediato anterior en el que se recupera la inversión.
d = Flujo de efectivo del año en el que se recupera la inversión.

a=	2
b=	510,203.24
c=	258,321.63
d=	197,826.10

PRI=	**3.27**

PRI=	**3 años, 3 meses y 7 días**

El Periodo real de recuperación de la inversión es de 3 años, 3 meses y 7 días.

Una inversión es aceptable si su período de recuperación calculada es menor que algún número específico de años establecido por el accionista. En este caso se ha establecido 5 años para el estudio, por lo que el proyecto se debe aceptar pues la inversión se recupera antes del período establecido de 5 años.

5.6.6. Análisis de Sensibilidad

El análisis de sensibilidad es una herramienta útil para señalar las áreas en que el riesgo del pronóstico es particularmente grave. La idea básica del análisis de sensibilidad es congelar todas las variables excepto una y ver qué tan sensible es la estimación del VAN a los cambios en esa variable. (ROSS, WESTERFIELD, & JORDAN, 2006, pág. 336)

Para efectos de este estudio se realizará el análisis de cuatro escenarios: la disminución del 5% y 10% de las ventas y el incremento del 5% y 10% de los costos.

El análisis se detalla a continuación:

Cuadro No. 32

Análisis de Sensibilidad

ESCENARIO BASE

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		245,120.00	257,120.00	331,264.00	428,620.80	551,586.56
COSTOS TOTALES		123,885.51	125,274.15	130,031.55	135,100.90	140,517.99
FLUJOS DE EFECTIVO	(380,451.22)	129,882.14	128,439.49	197,826.10	288,843.55	407,662.21
VALOR PRESENTE NETO	**68,678.23**					
TASA INTERNA DE RETORNO	40.12%					

ESCENARIO DISMINUCION 5% EN VENTAS

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TOTAL INGRESOS		232,864.00	244,264.00	314,700.80	407,189.76	524,007.23
FLUJOS DE EFECTIVO	(380,451.22)	117,626.14	115,583.49	181,262.90	267,412.51	380,082.89
VALOR PRESENTE NETO	**31,328.15**					
TASA INTERNA DE RETORNO	36.05%		VARIACION VAN:	-54%		

ESCENARIO DISMINUCION 10% EN VENTAS

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TOTAL INGRESOS		220,608.00	231,408.00	298,137.60	385,758.72	496,427.90
FLUJOS DE EFECTIVO	(380,451.22)	105,370.14	102,727.49	164,699.70	245,981.47	352,503.56
VALOR PRESENTE NETO	**(6,021.92)**					
TASA INTERNA DE RETORNO	31.88%		VARIACION VAN:	-109%		

ESCENARIO INCREMENTO 5% EN COSTOS

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS TOTALES		128,967.71	130,425.79	135,421.06	140,743.87	146,431.82
FLUJOS DE EFECTIVO	(380,451.22)	124,799.93	123,287.85	192,436.59	283,200.57	401,748.38
VALOR PRESENTE NETO	**56,326.81**					
TASA INTERNA DE RETORNO	38.76%		VARIACION VAN:	-18%		

ESCENARIO INCREMENTO 10% EN COSTOS

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS TOTALES		134,049.92	135,577.43	140,810.56	146,386.85	152,345.65
FLUJOS DE EFECTIVO	(380,451.22)	119,717.73	118,136.21	187,047.08	277,557.60	395,834.55
VALOR PRESENTE NETO	**43,975.39**					
TASA INTERNA DE RETORNO	37.41%		VARIACION VAN:	-36%		

De acuerdo al análisis realizado en el Cuadro 32, se puede establecer que la variable “Ingresos” si resulta ser un factor determinante y riesgoso para la rentabilidad del proyecto pues al disminuir un 5% de los ingresos totales establecidos en este estudio, el VAN del proyecto continúa siendo positivo, sin embargo al trabajar con un escenario pesimista en el cual se proyecta una disminución del 10% de ingresos totales, el VAN se torna ligeramente negativo,

motivo por el cual, el proyecto dejaría de ser favorable y atractivo para el inversionista.

Un punto que se debe recalcar es que el escenario base con el que se trabajó en este análisis es un escenario conservador donde el número de personas hospedadas en el hostal no se incrementa en los dos primeros años de funcionamiento, con un total de 20 huéspedes en promedio que equivale al 26% de la capacidad instalada del hostal. Es por esta razón que al disminuir sustancialmente los ingresos, la rentabilidad del proyecto se ve afectada.

Sin embargo por otro lado, se puede confirmar que la variable Costos no es un tema de riesgo para el Hostal pues aún cuanto el total de costos se incremente en un 10%, el VAN del proyecto continúa siendo positivo, lo que demuestra que el proyecto sigue siendo atractivo y rentable para el inversionista.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- ✓ El hostal de lujo que se ubicará en el sector norte de la ciudad de Quito ofrecerá el servicio de hospedaje a turistas ecuatorianos y extranjeros que visiten la ciudad de Quito, brindándoles un servicio de alta calidad con enfoque al cliente, seguridad, comodidad y precios que satisfagan sus necesidades y cumplan totalmente sus expectativas.

- ✓ En el estudio del entorno económico general se pudo concluir que a pesar de ciertos aspectos políticos-jurídicos que muestran cierta inestabilidad en el país, el sector turístico es uno de los sectores a los cuales tanto el Gobierno Nacional como Provincial ponen mucho énfasis y prestan toda la atención y recursos necesarios para que continúe como una fuente fundamental de ingresos y rentabilidad para el Ecuador. El turismo para la ciudad de Quito es un factor clave para su economía, por lo que se ha convertido en uno de los mejores destinos del mundo, lo que genera una fortaleza indispensable al momento de evaluar este proyecto.

- ✓ El estudio de mercado reflejó una gran demanda para el servicio de alojamiento en la ciudad de Quito, con una proyección de la demanda insatisfecha de 29.592 personas para el 2019, lo que permite observar una gran oportunidad de ingreso para el Hostal, pues no existen barreras de entrada para el proyecto.

- ✓ En el estudio técnico se determinó la viabilidad en la ejecución del proyecto pues se estableció todos los requerimientos materiales para el inicio de operaciones del Hostal El Roble, llegando a un total de $495.004,82 necesarios para la compra de terreno, construcción de las instalaciones, adquisición de equipos, maquinaria, muebles, suministros y herramientas necesarios para la puesta en marcha del Hostal.

- ✓ Se determinó también que la ubicación del hostal es favorable para el proyecto pues se encuentra en el sector financiero de Quito que es la zona más exclusiva y comercial de la ciudad, cerca del centro de diversión de Quito y de los principales centros de compras con una vista agradable de la ciudad. Se encuentra cerca del mercado objetivo y de los proveedores de suministros y materiales, lo que facilita la operación del hostal.

- ✓ La empresa se constituirá como una compañía de Responsabilidad limitada estructurada por dos socios que aportarán con un 75% de capital propio, y el

restante 25% será conformado por un crédito bancario otorgado por la CFN para la inversión del proyecto.

- ✓ El proyecto requiere de una inversión inicial total de $510.203,24, la misma que se distribuye en $495.004,82 para la adquisición de activos fijos y $15.198,42 para el capital de trabajo, que financiará un período de desfase de 60 días.

- ✓ Los costos totales proyectados para el primer año de funcionamiento son de $127.292, lo que significa que el Hostal El Roble debería recibir a 14 usuarios diarios para solventar estos costos, concluyendo que a partir del usuario 15, el proyecto empieza a generar una utilidad. La proyección de ingresos muestra un total de 20 usuarios al día, por lo que se puede concluir que el proyecto resulta conveniente para sus accionistas con una gran visión de crecimiento y rentabilidad.

- ✓ Los criterios de evaluación financieros realizados a los flujos correspondientes presenta un VAN proyectado de $68.678,23 y una TIR proyectada de 40.12%, es así que estos índices confirman la viabilidad financiera del proyecto.

- ✓ El análisis del período de recuperación de la inversión muestra que será necesario operar 3 años, 3 meses y 7 días en el hostal para que sus accionistas recuperen la inversión inicial, factor que resulta ser muy beneficioso para el

proyecto pues se recupera la inversión en un período menor al establecido como vida útil del proyecto que es de 5 años. Esto demuestra una vez más la viabilidad financiera para la realización de este proyecto.

- ✓ Un factor indispensable en la evaluación de un proyecto es su liquidez ya que además de ser rentable, un proyecto debe demostrar que tiene la capacidad de cumplir con las obligaciones adquiridas tanto con las instituciones financieras como con sus accionistas. El Hostal El Roble demuestra ser una empresa líquida pues su flujo de efectivo es positivo desde el primer año de funcionamiento con una tendencia creciente para los próximos cinco años.

- ✓ Por todo lo expuesto anteriormente, se concluye que el proyecto es VIABLE tanto técnica como financieramente, por lo que se debe realizar la inversión y ejecutar el proyecto en el año 2014 tal como se evaluó en este estudio.

6.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Asignar los recursos necesarios para la ejecución del proyecto conforme ha sido diseñado en este estudio para de esta manera asegurar la viabilidad técnica, económica y financiera.

- ✓ Implementar nuevas estrategias de marketing, estableciendo nuevos convenios con agencias de viaje que permita contar con una demanda fija mayor a fin de asegurar la ocupación del hostal y maximizar su nivel de ingresos.

- ✓ Mantener el personal administrativo y operativo en constante capacitación para fortalecer sus conocimientos y brindar un servicio cada vez de mayor calidad.

- ✓ Desarrollar nuevas estrategias comerciales y estar en constante investigación sobre nuevas tendencias de servicio de hospedaje alrededor del mundo para poder obtener ventaja competitiva y generar fidelización de los clientes.

- ✓ Realizar un análisis de precios anualmente con el objetivo de incrementarlos al nivel adecuado. En este estudio únicamente se estableció un incremento del 10% en precio que es un escenario conservador, sin embargo si la demanda lo permite, se puede analizar los precios de la competencia y realizar un incremento mayor.

- ✓ La inversión en promoción y publicidad se debe incrementar anualmente con el objetivo de aumentar la participación en el mercado.

- ✓ Se recomienda mantener el enfoque en el cliente tanto interno como externo pues este es un factor indispensable para el crecimiento de la empresa y la maximización de sus ingresos, utilidades, beneficios a empleados y rentabilidad para los accionistas.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALCAZAR, R. (1995). *El emprendedor del éxito.* México D.F.: MCGraw-Hill.

2. ALVAREZ RODRIGUEZ, G. (1999). *Curso Básico de Economía* (2da. ed.). McGraw-Hill.

3. ASOCIACION NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR. (2013). *Estadísticas de Turismo en el Ecuador: OPTUR*. Recuperado el 02 de 03 de 2013, de http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html

4. BACA URBINA, G. (2010). *Evaluación de Proyectos* (5ta. ed.). México D.F.: McGraw Hill.

5. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2013). *Estadísticas Macroeconómicas: Presentación Coyuntural*. Quito.

6. BERNAL PISFIL, F. (2009). Informe Especial: Auditoría de Activos Fijos. *Actualidad Empresarial No. 185- Segunda Quincena de Junio 2019*, IV-1.

7. CORPORACION DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES-LEY DE COMPAÑÍAS. (2004). *Ley de Compañías* (13va. ed.). Quito.

8. CRECENEGOCIOS. (2013). *La misión de una empresa-CRECENEGOCIOS*. Recuperado el 22 de 11 de 2013, de http://www.crecenegocios.com

9. DAVID, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (11va. ed.). Pearson Prentis Hall.

10. EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO. (2013). *Boletín de Ocupación Hotelera No. 77_78_79.* Quito.

11. EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE GESTION DE DESTINO TURISTICO. (2013). *Boletín de Ocupación Hotelera No. 88-91*. Quito.

12. ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA Y ENERGIA. (2013). *Flujo de Caja*. Recuperado el 08 de 02 de 2014, de http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0CCwQFjAB&url=http%3A%2F%2Fbiblioteca.uns.edu.pe%2Fsaladocentes%2Farchivoz%2Fcurzoz%2F7-8._evaluaci%25F3n_econ%25F3mica.ppt&ei=ZLb2UrvSHqb72QX7q4CoAQ&usg=AFQjCNFnhw_PFmY2QrEKLMQI4aD_

13. INSTITUTO ECUATORIANO DE ESTADISTICAS Y CENSOS. (03 de 2013). *Reporte Pobreza: INSTITUTO ECUATORIANO DE ESTADISTICAS Y CENSOS.* Recuperado el 28 de 08 de 2013, de http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=1754&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800

14. MENESES ALVAREZ, E. (1999). *Preparación y Evaluación de Proyectos* (3era. ed.). Quito: Cámara Ecuatoriana del Libro - Núcleo de Pichincha.

15. MORON, A. (08 de 2003). *El presupuesto dentro de una perspectiva estratégica*. Recuperado el 02 de 02 de 2014, de http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/preestrategico.htm

16. MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE LA CIUDAD DE QUITO. (2013). *Sectores Estratégicos de la ciudad de Quito: QUITO DISTRITO METROPOLITANO*. Recuperado el 10 de 08 de 2013, de http://www.inviertaenquito.com/index.php?option=com_content&view=article&id=33&Itemid=82&lang=es

17. NAVARRO, P. (2009). *Lo que saben los mejores MBA.* Barcelona, España: Profit Editorial.

18. ROSS, S., WESTERFIELD, R., & JORDAN, B. (2006). *Fundamentos de Finanzas Corporativas.* México D.F.: McGraw-Hill.

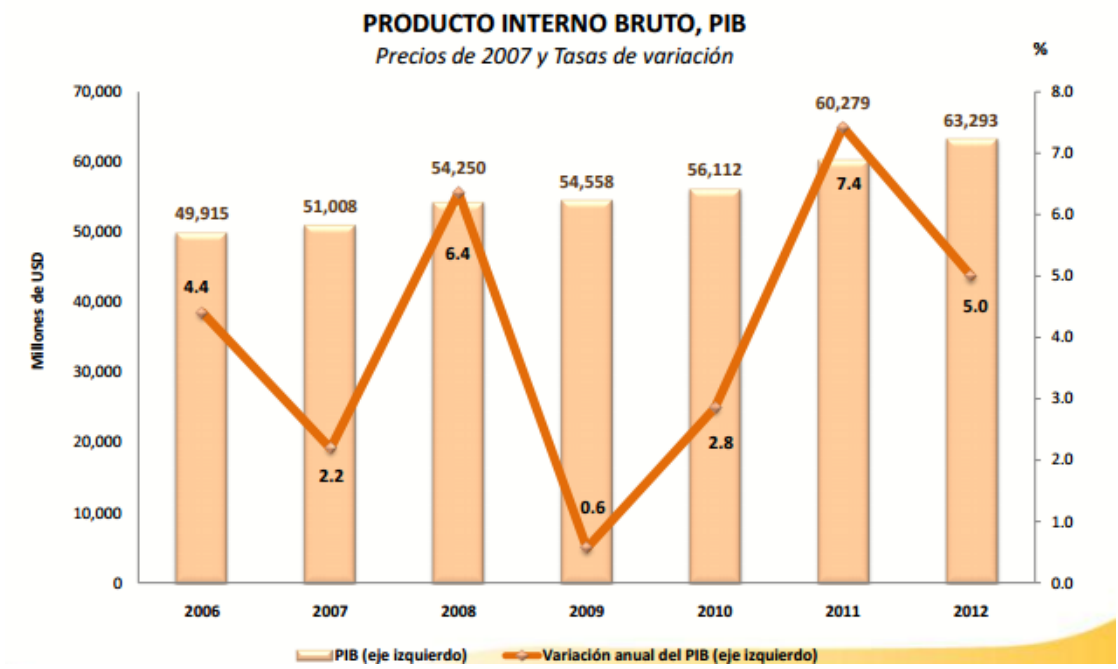
19. SABLICH HUAMANI, C. A. (2007). *Módulo de Administración y Dirección de Empresas.* Recuperado el 03 de 08 de 2013, de http://ebookbrowsee.net/modulo-administracion-direccion-empresas-libro-pdf-d92575891

20. STANTON, ET AL. (1999). *Fundamentos de Marketing* (11va. ed.). México: McGraw-Hill.

21. VARGAS MARTINEZ, J. (2013). *Tamaño del Proyecto: FEPI.* Recuperado el 22 de 11 de 2013, de www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r2583.DOC

ANEXOS

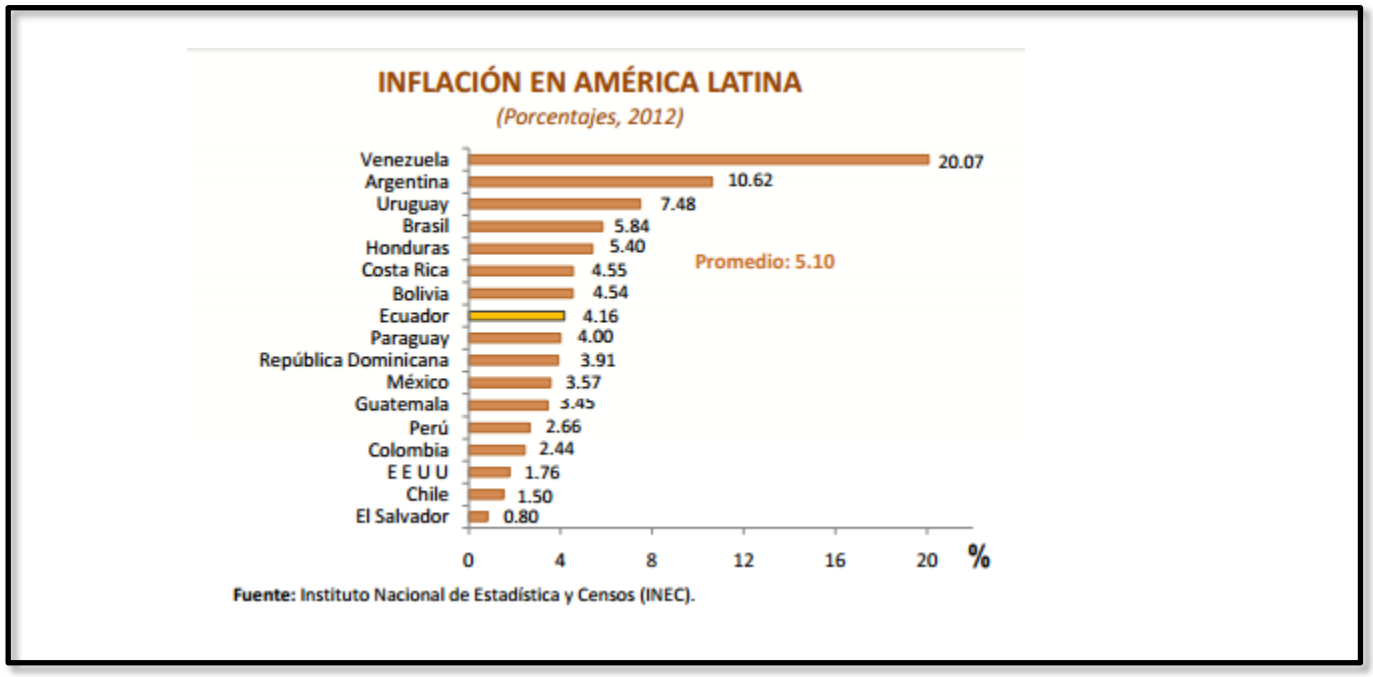
ANEXO 1: PRODUCTO INTERNO BRUTO



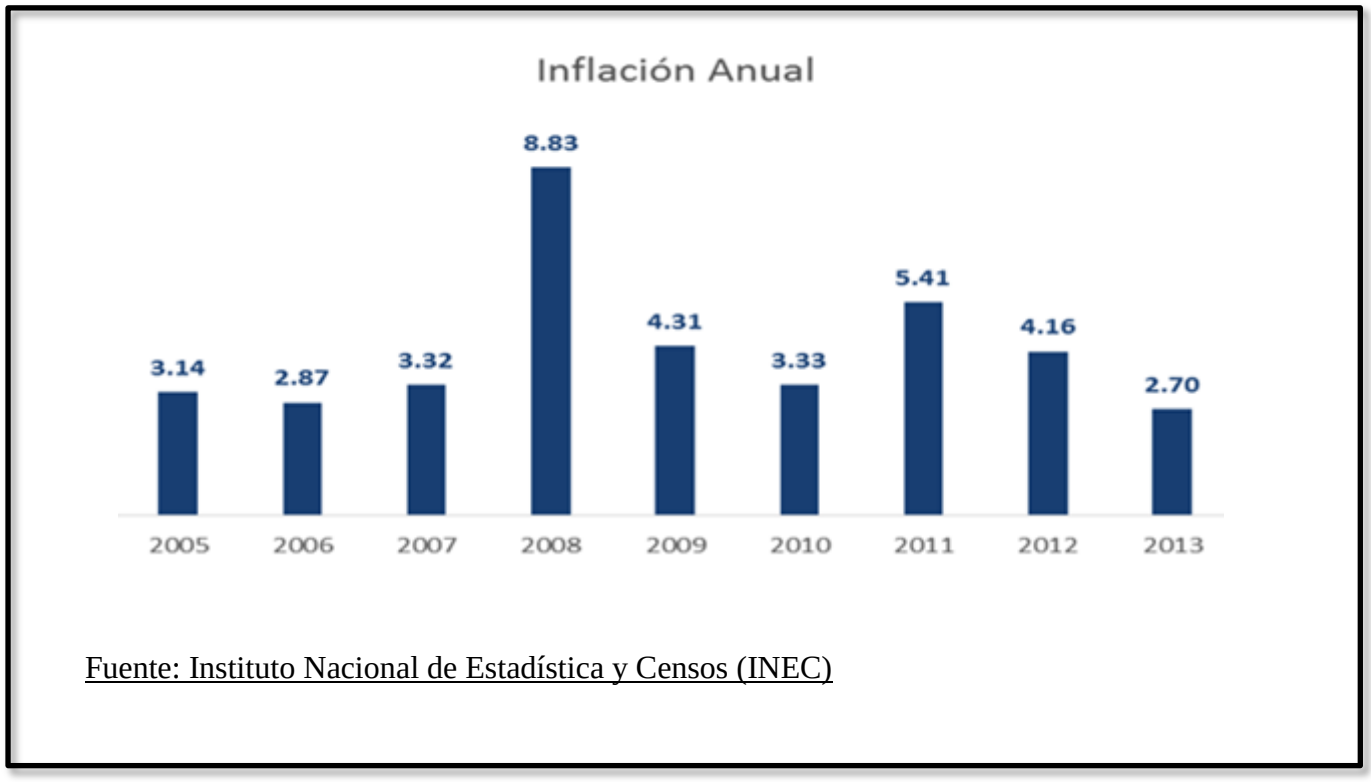


Fuente: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

ANEXO 2: TASA DE INFLACION EN AMERICA LATINA

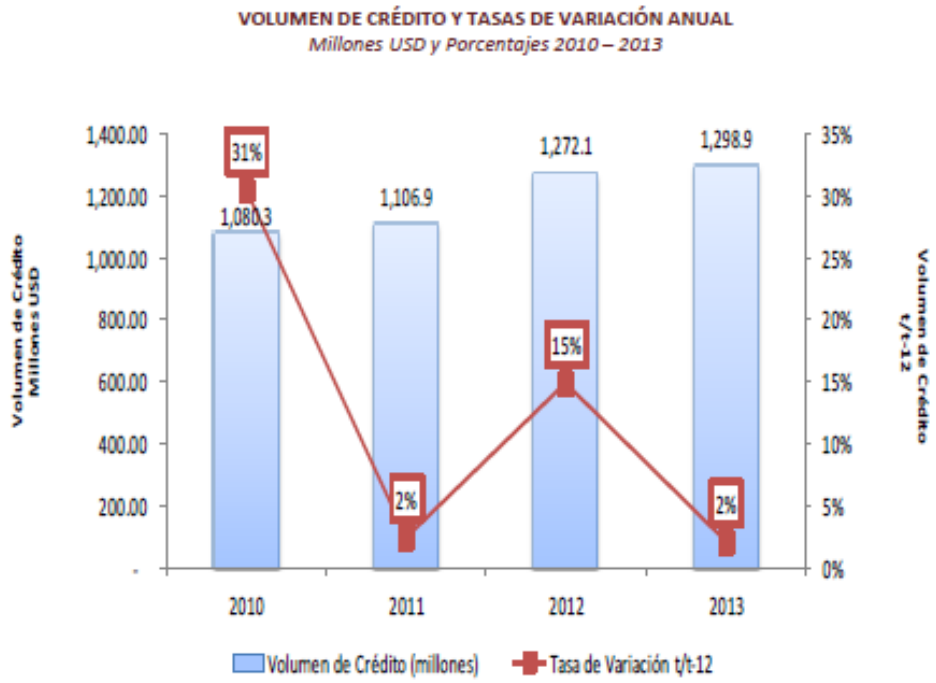


ANEXO 3: TASA DE INFLACION ANUAL EN LOS 8 ULTIMOS AÑOS EN EL ECUADOR



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

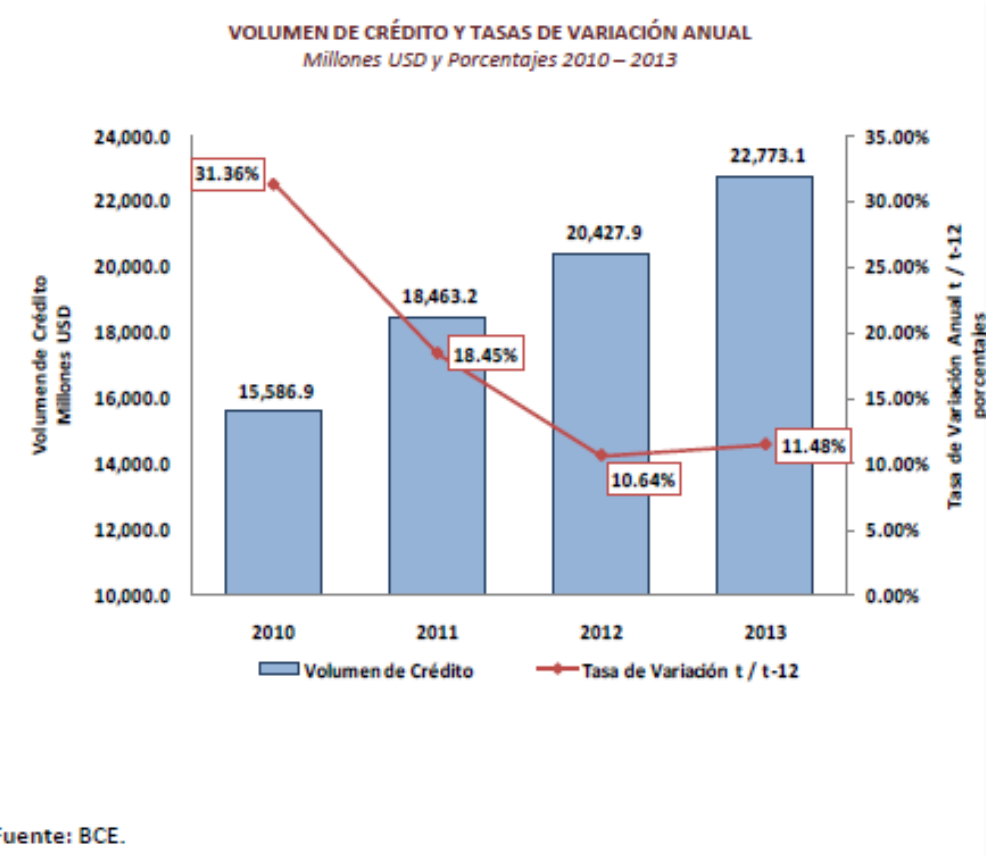
ANEXO 4: VARIACION VOLUMEN DE CREDITOS POR PARTE DEL SISTEMA FINANCIERO PUBLICO



Fuente: BCE.

Fuente: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

ANEXO 5: VARIACION CREDITOS OTORGADOS SISTEMA FINANCIERO PRIVADO



Fuente: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

ANEXO 6: TASAS DE INTERES:

- **SECTOR PRIVADO**

TASA DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES
Porcentajes, Enero 2013 – 2014

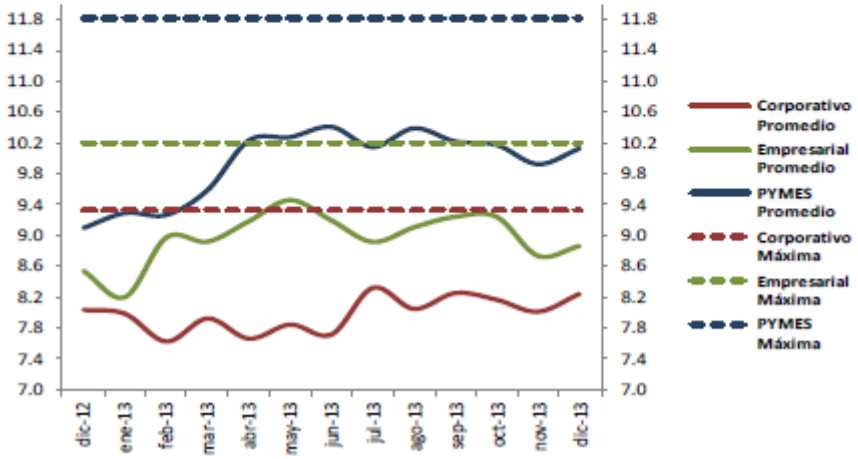
Segmento	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14
Productivo Corporativo	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17
Productivo Empresarial	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53
Productivo PYMES	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20
Consumo	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91
Vivienda	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64
Microcrédito Minorista	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44

Con la Información remitida por las IFI se calcularon las tasas de interés activas efectivas referenciales por segmento de crédito vigentes para el mes de enero de 2014.

- **SECTOR PUBLICO**

Banco Central del Ecuador

TASA DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS PRODUCTIVOS
Porcentajes, Diciembre 2012 – 2013



Fuente: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

ANEXO 7: TASA DE DESEMPLEO DEL ECUADOR

FECHA	VALOR
Marzo-31-2013	4.64 %
Diciembre-31-2012	5.00 %
Septiembre-30-2012	4.60 %
Junio-30-2012	5.19 %
Marzo-31-2012	4.88 %
Diciembre-31-2011	5.07 %
Septiembre-30-2011	5.52 %
Junio-30-2011	6.36 %
Marzo-31-2011	7.04 %
Diciembre-31-2010	6.11 %
Septiembre-30-2010	7.44 %
Junio-30-2010	7.71 %
Marzo-31-2010	9.09 %
Diciembre-31-2009	7.93 %
Septiembre-30-2009	9.06 %
Junio-30-2009	8.34 %
Marzo-31-2009	8.60 %
Diciembre-31-2008	7.31 %
Septiembre-30-2008	7.06 %
Junio-30-2008	6.39 %
Marzo-31-2008	6.86 %
Diciembre-31-2007	6.07 %
Septiembre-30-2007	7.06 %



Fuente: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

ANEXO 8: INDICE DE POBREZA EN EL ECUADOR

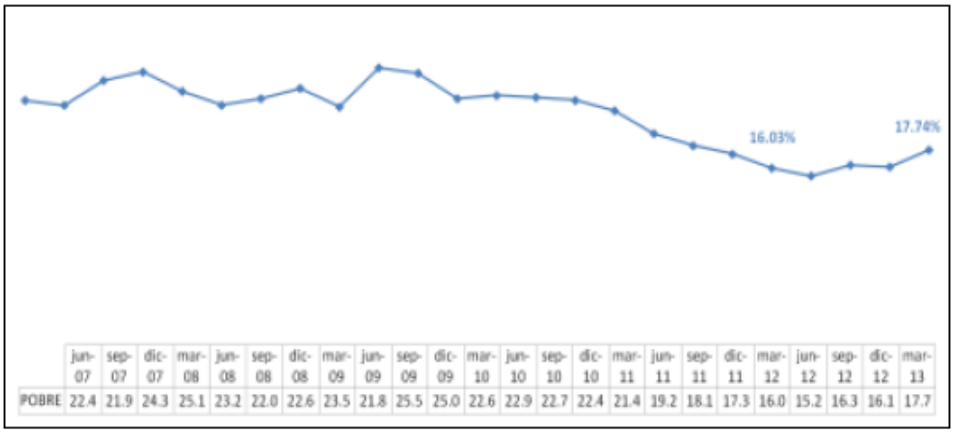


Figura 1: Evolución de la pobreza

Fuente: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

ANEXO 9: DISEÑO DE LA ENCUESTA

ENCUESTA

Lea con atención las preguntas y encierre en un círculo la respuesta que más se acerque a su realidad. Tiempo aproximado: 7 minutos

1.- ¿Cuál es su lugar de origen?

a) Otra ciudad del Ecuador…….. ¿Cuál? …….

b) Otro país……. ¿Cuál? ……

2.- ¿Cuál es el motivo de su visita a la ciudad de Quito?

a) Vacaciones / Turismo

b) Negocios / eventos

c) Visita a familiares / amigos

d) Paso obligado para llegar a su destino final

e) Otros……. ¿Cuál? .....

3.- ¿Cuántas noches en promedio se queda en la ciudad de Quito?

a) 1

b) de 2 a 3

c) de 4 a 5

d) más de 5

e) ninguna

4.- Cuando viene a la ciudad de Quito, ¿dónde se hospeda?

a) hotel/hostal…… ¿Cuál? ……

b) departamento

c) casa de familiares o amigos

d) Otros……. ¿Dónde? ……..

5.- Al momento de elegir un lugar para alojarse en la ciudad de Quito, ¿Dónde busca información?

a) Internet

b) Agencias de viaje

c) Revistas / periódicos / boletines turísticos

d) Referencias de familiares / amigos

e) Otro…. ¿Cuál? ……..

6.- ¿Está usted satisfecho con el servicio de hospedaje recibido en la ciudad de Quito?

a) Si

b) No

¿Por qué?

……
……..

7.- ¿Qué es lo que más valora en un hotel/hostal? Siendo 1 el más importante y 4 el menos importante

a) precio ……

b) servicio al cliente ……

c) instalaciones ……

d) ubicación ……

e) otro…. ¿Cuál?**.....**

8.- ¿Le agradaría la instalación de un Hostal de Lujo en el sector norte de la ciudad de Quito, que le garantice calidad, comodidad y seguridad, con personal altamente capacitado y a precios razonables?

a) Si

b) No

9.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una noche para una persona en un hostal de lujo ubicado en el norte de la ciudad de Quito (Tomás de Berlanga y Shyris)?

a) Hasta $20

b) de $21 a $30

c) de $31 a $40

d) más de $40

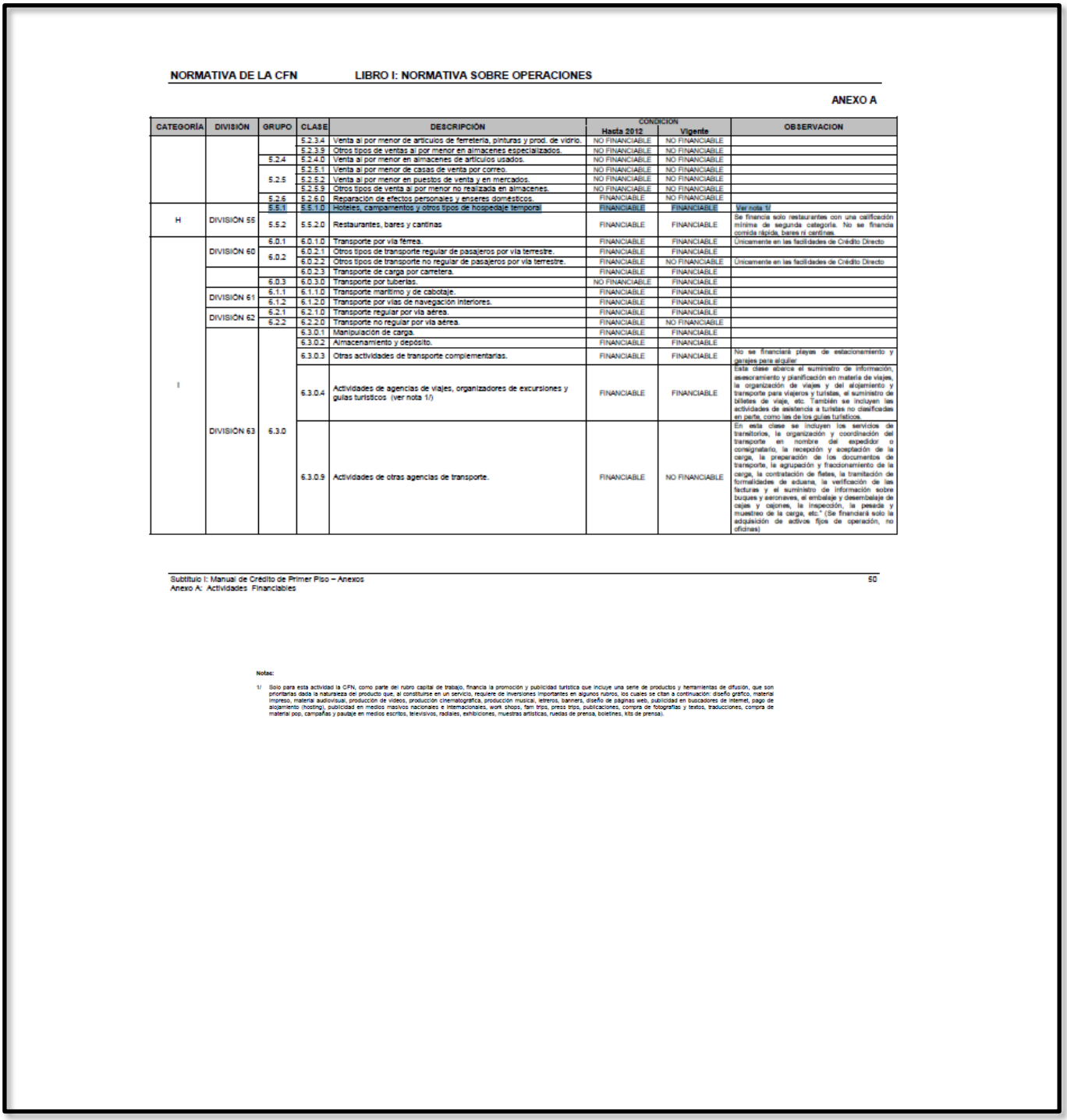
10.- ¿Estaría de acuerdo Usted con que el hostal cuente con el servicio adicional de transporte para el traslado de los clientes del/al aeropuerto y para realizar tours a la ciudad?

a) Si

b) No

¡Muchas gracias por responder esta encuesta!

ANEXO 10: FINANCIAMIENTO CORPORACION FINANCIERA NACIONAL CFN



NORMATIVA DE LA CFN **LIBRO I: NORMATIVA SOBRE OPERACIONES**

ANEXO A

CATEGORÍA	DIVISIÓN	GRUPO	CLASE	DESCRIPCIÓN	CONDICION		OBSERVACION
					Hasta 2012	Vigente	
			5.2.3.4	Venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y prod. de vidrio.	NO FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
			5.2.3.9	Otros tipos de ventas al por menor en almacenes especializados.	NO FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
		5.2.4	5.2.4.0	Venta al por menor en almacenes de artículos usados.	NO FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
		5.2.5	5.2.5.1	Venta al por menor de casas de venta por correo.	NO FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
			5.2.5.2	Venta al por menor en puestos de venta y en mercados.	NO FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
			5.2.5.9	Otros tipos de venta al por menor no realizada en almacenes.	NO FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
		5.2.6	5.2.6.0	Reparación de efectos personales y enseres domésticos.	FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
H	DIVISIÓN 55	5.5.1	5.5.1.0	Hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje temporal	FINANCIABLE	FINANCIABLE	Ver nota 1/
		5.5.2	5.5.2.0	Restaurantes, bares y cantinas	FINANCIABLE	FINANCIABLE	Se financia solo restaurantes con una calificación mínima de segunda categoría. No se financia comida rápida, bares ni cantinas.
I	DIVISIÓN 60	6.0.1	6.0.1.0	Transporte por vía férrea.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	Unicamente en las facilidades de Crédito Directo
		6.0.2	6.0.2.1	Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	
			6.0.2.2	Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre.	FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	Unicamente en las facilidades de Crédito Directo
			6.0.2.3	Transporte de carga por carretera.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	
		6.0.3	6.0.3.0	Transporte por tuberías.	NO FINANCIABLE	FINANCIABLE	
	DIVISIÓN 61	6.1.1	6.1.1.0	Transporte marítimo y de cabotaje.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	
		6.1.2	6.1.2.0	Transporte por vías de navegación interiores.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	
	DIVISIÓN 62	6.2.1	6.2.1.0	Transporte regular por vía aérea.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	
		6.2.2	6.2.2.0	Transporte no regular por vía aérea.	FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	
	DIVISIÓN 63	6.3.0	6.3.0.1	Manipulación de carga.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	
			6.3.0.2	Almacenamiento y depósito.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	
			6.3.0.3	Otras actividades de transporte complementarias.	FINANCIABLE	FINANCIABLE	No se financiará playas de estacionamiento y garajes para alquiler.
			6.3.0.4	Actividades de agencias de viajes, organizadores de excursiones y guías turísticos (ver nota 1/)	FINANCIABLE	FINANCIABLE	Esta clase abarca el suministro de información, asesoramiento y planificación en materia de viajes, la organización de viajes y del alojamiento y transporte para viajeros y turistas, el suministro de billetes de viaje, etc. También se incluyen las actividades de asistencia a turistas no clasificadas en parte, como las de los guías turísticos.
			6.3.0.9	Actividades de otras agencias de transporte.	FINANCIABLE	NO FINANCIABLE	En esta clase se incluyen los servicios de transitorios, la organización y coordinación del transporte en nombre del expedidor o consignatario, la recepción y aceptación de la carga, la preparación de los documentos de transporte, la agrupación y fraccionamiento de la carga, la contratación de fletes, la tramitación de formalidades de aduana, la verificación de las facturas y el suministro de información sobre buques y aeronaves, el embalaje y desembalaje de cajas y cajones, la inspección, la pesada y muestreo de la carga, etc." (Se financiará solo la adquisición de activos fijos de operación, no oficinas)

Subtitulo I: Manual de Crédito de Primer Piso – Anexos 50
Anexo A: Actividades Financiables

Notas:

1/ Solo para esta actividad la CFN, como parte del rubro capital de trabajo, financia la promoción y publicidad turística que incluye una serie de productos y herramientas de difusión, que son prioritarias dada la naturaleza del producto que, al constituirse en un servicio, requiere de inversiones importantes en algunos rubros, los cuales se citan a continuación: diseño gráfico, material impreso, material audiovisual, producción de videos, producción cinematográfica, producción musical, vitreros, banners, diseño de páginas web, publicidad en buscadores de Internet, pago de alojamiento (hosting), publicidad en medios masivos nacionales e internacionales, work shops, fam trips, press trips, publicaciones, compra de fotografías y textos, traducciones, compra de material pop, campañas y pautaje en medios escritos, televisivos, radiales, exhibiciones, muestras artísticas, ruedas de prensa, boletines, kits de prensa).

No.	CONDICIONES 1/	1. CREDITO DIRECTO PARA EL DESARROLLO
1.	BENEFICIARIO FINAL – ESPECIFICIDAD SOBRE EL SUJETO DE CRÉDITO	Personas naturales y jurídicas
2.	SEGMENTO	PYME, Productivo Empresarial y Productivo Corporativo
3.	MODALIDAD	Operación por operación
4.	METODOLOGÍA DE RIESGOS	MRPP-PG
5.	ACTIVIDADES FINANCIABLES	Ver Anexo A "Actividades Financiables"
6.	MONTO MÍNIMO FINANCIAMIENTO	US $ 50.000 (DIR-028-2011)
	MONTO MÁXIMO FINANCIAMIENTO	Hasta el límite máximo definido en la Metodología de Riesgos de Crédito de Primer Piso
7.	TASA	TPP-A
8.	MONEDA	USD
9.	DESTINO DEL CRÉDITO	a. Activos Fijos hasta 10 años b. Capital de Trabajo hasta 3 años
10.	FINANCIAMIENTO CFN	a. Hasta el 70% para proyectos nuevos b. Hasta el 100% para proyectos en marcha c. Hasta el 60% para proyectos de construccion d. Hasta el 80% para proyectos de generación eléctrica (nuevos o en marcha. **(DIR-037-2011)** e. Hasta el 80% para proyectos de personas con discapacidad (proyectos nuevos) **(DIR-023-2013)** **Disposición especial:** Para todos los proyectos nuevos, cuyo sector económico tenga un nivel de riesgo superior al máximo autorizado por el Directorio de la CFN, se podrá exigir un aporte adicional del cliente, a cuyo efecto se deberá contar con información específica del nivel de riesgo por producto, region y provincia **(DIR-010-2011).**
11.	APLICACIÓN DE PERÍODO DE GRACIA Y CASOS ESPECIALES	Si aplica

Nota 1/: Estas condiciones establecidas por el Directorio se complementan con las dispuestas por el Gerente General, por lo que obligatoriamente se debe verificar lo constante en el capitulo III: Norma Operativa, seccion I: Condiciones Aplicables, de este manual.

COPIA NO CONTROLADA

Beneficiario y Destino

Beneficiario

• Personas naturales en cuyo caso deberá ser identificable mediante un RUC.
• Personas jurídicas (privadas, mixtas o públicas) bajo el control de la Superintendencia de Compañías.
• Otras personas jurídicas: Cooperativas no financieras, asociaciones, fundaciones, federaciones y corporaciones con personería jurídica.

Destino

• Activo fijo: Infraestructuras, maquinarias y equipamientos. Se podrá reconocer inversiones efectuadas hasta 360 días antes de la presentación de la solicitud de crédito.
• Capital de trabajo: Pago de mano de obra, materiales directos e indirectos, entre otros. Se excluyen gastos no operativos de administración y ventas, se consideran también los gastos de promoción y publicidad. Se podrá reconocer inversiones efectuadas hasta 90 días antes de la presentación de la solicitud de crédito.

Desarrollo al Turismo
Su socio estratégico
Actividades Financiables
Beneficiario y Destino
Condiciones del Crédito
Requisitos
Garantía y Desembolsos
Consideraciones



Fuente: CORPORACION FINANCIERA NACIONAL.

http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1335&Itemid=825

ANEXO 11: TABLA DE AMORTIZACION DE LA DEUDA (AMORTIZACION CUOTAS MENSUALES)

TABLA DE AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA				
MESES	SALDO	CAPITAL	INTERÉS	CUOTA
0	$ 129,752			
1	128,669	1,083.08	1,054.24	2,137.31
2	127,577	1,091.88	1,045.44	2,137.31
3	126,476	1,100.75	1,036.56	2,137.31
4	125,367	1,109.69	1,027.62	2,137.31
5	124,248	1,118.71	1,018.60	2,137.31
6	123,120	1,127.80	1,009.51	2,137.31
7	121,983	1,136.96	1,000.35	2,137.31
8	120,837	1,146.20	991.11	2,137.31
9	119,681	1,155.51	981.80	2,137.31

MESES	SALDO	CAPITAL	INTERÉS	CUOTA
10	**118,517**	1,164.90	972.41	2,137.31
11	**117,342**	1,174.37	962.95	2,137.31
12	**116,158**	1,183.91	953.41	2,137.31
13	**114,965**	1,193.53	943.79	2,137.31
14	**113,761**	1,203.23	934.09	2,137.31
15	**112,548**	1,213.00	924.31	2,137.31
16	**111,326**	1,222.86	914.46	2,137.31
17	**110,093**	1,232.79	904.52	2,137.31
18	**108,850**	1,242.81	894.50	2,137.31
19	**107,597**	1,252.91	884.41	2,137.31
20	**106,334**	1,263.09	874.23	2,137.31
21	**105,061**	1,273.35	863.96	2,137.31
22	**103,777**	1,283.70	853.62	2,137.31
23	**102,483**	1,294.13	843.19	2,137.31
24	**101,178**	1,304.64	832.67	2,137.31
25	**99,863**	1,315.24	822.07	2,137.31
26	**98,537**	1,325.93	811.39	2,137.31
27	**97,200**	1,336.70	800.61	2,137.31
28	**95,853**	1,347.56	789.75	2,137.31
29	**94,494**	1,358.51	778.80	2,137.31
30	**93,125**	1,369.55	767.77	2,137.31
31	**91,744**	1,380.68	756.64	2,137.31
32	**90,352**	1,391.89	745.42	2,137.31
33	**88,949**	1,403.20	734.11	2,137.31
34	**87,534**	1,414.60	722.71	2,137.31
35	**86,108**	1,426.10	711.22	2,137.31
36	**84,671**	1,437.68	699.63	2,137.31
37	**83,221**	1,449.37	687.95	2,137.31
38	**81,760**	1,461.14	676.17	2,137.31
39	**80,287**	1,473.01	664.30	2,137.31
40	**78,802**	1,484.98	652.33	2,137.31
41	**77,305**	1,497.05	640.27	2,137.31
42	**75,796**	1,509.21	628.10	2,137.31
43	**74,274**	1,521.47	615.84	2,137.31
44	**72,741**	1,533.83	603.48	2,137.31
45	**71,194**	1,546.30	591.02	2,137.31
46	**69,635**	1,558.86	578.45	2,137.31
47	**68,064**	1,571.53	565.79	2,137.31
48	**66,480**	1,584.29	553.02	2,137.31

MESES	SALDO	CAPITAL	INTERÉS	CUOTA
49	64,882	1,597.17	540.15	2,137.31
50	63,272	1,610.14	527.17	2,137.31
51	61,649	1,623.23	514.09	2,137.31
52	60,013	1,636.42	500.90	2,137.31
53	58,363	1,649.71	487.60	2,137.31
54	56,700	1,663.12	474.20	2,137.31
55	55,023	1,676.63	460.69	2,137.31
56	53,333	1,690.25	447.06	2,137.31
57	51,629	1,703.98	433.33	2,137.31
58	49,911	1,717.83	419.48	2,137.31
59	48,179	1,731.79	405.53	2,137.31
60	46,433	1,745.86	391.46	2,137.31
61	44,673	1,760.04	377.27	2,137.31
62	42,899	1,774.34	362.97	2,137.31
63	41,110	1,788.76	348.55	2,137.31
64	39,307	1,803.29	334.02	2,137.31
65	37,489	1,817.94	319.37	2,137.31
66	35,656	1,832.72	304.60	2,137.31
67	33,809	1,847.61	289.71	2,137.31
68	31,946	1,862.62	274.70	2,137.31
69	30,068	1,877.75	259.56	2,137.31
70	28,175	1,893.01	244.31	2,137.31
71	26,267	1,908.39	228.92	2,137.31
72	24,343	1,923.89	213.42	2,137.31
73	22,404	1,939.53	197.79	2,137.31
74	20,448	1,955.28	182.03	2,137.31
75	18,477	1,971.17	166.14	2,137.31
76	16,490	1,987.19	150.13	2,137.31
77	14,487	2,003.33	133.98	2,137.31
78	12,467	2,019.61	117.70	2,137.31
79	10,431	2,036.02	101.29	2,137.31
80	8,378	2,052.56	84.75	2,137.31
81	6,309	2,069.24	68.07	2,137.31
82	4,223	2,086.05	51.26	2,137.31
83	2,120	2,103.00	34.31	2,137.31
84	0	2,120.09	17.23	2,137.31
TOTAL		129,752.02	49,782.33	179,534.35

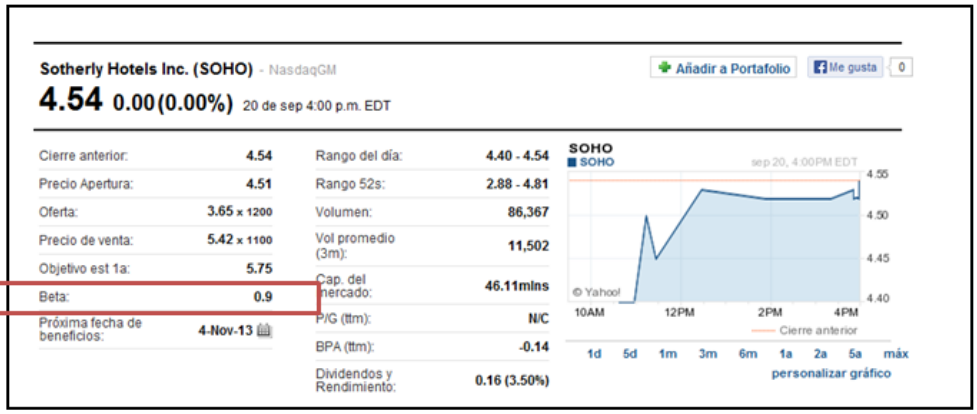
ANEXO 12: CALCULO CAPM

CALCULO CAPM

$$E(r_i) = r_f + \beta_{im}(E(r_m) - r_f) + \mathcal{RP}\ \mathcal{EC}$$

donde:

$E(r_i)$ es la tasa de rendimiento esperada de capital sobre el activo
β_{im} es el *beta* (cantidad de riesgo con respecto al Portafolio de Mercado)
$(E(r_m) - r_f)$ es el exceso de rentabilidad del portafolio de mercado.
(r_m) Rendimiento del mercado
(r_f) Rendimiento de un activo libre de riesgo.
$\mathcal{RP}\ \mathcal{EC}$ Riesgo país del Ecuador



Sotherly Hotels Inc. (SOHO) - NasdaqGM

Añadir a Portafolio | Me gusta 0

4.54 0.00 (0.00%) 20 de sep 4:00 p.m. EDT

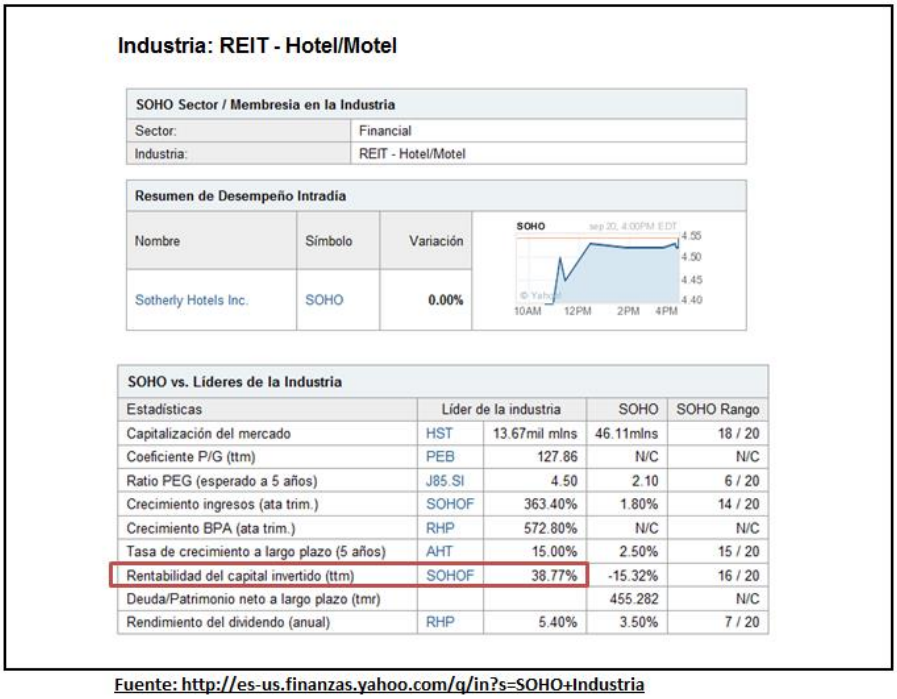
Cierre anterior:	4.54	Rango del día:	4.40 - 4.54
Precio Apertura:	4.51	Rango 52s:	2.88 - 4.81
Oferta:	3.65 x 1200	Volumen:	86,367
Precio de venta:	5.42 x 1100	Vol promedio (3m):	11,502
Objetivo est 1a:	5.75	Cap. del mercado:	46.11mlns
Beta:	0.9	P/G (ttm):	N/C
Próxima fecha de beneficios:	4-Nov-13	BPA (ttm):	-0.14
		Dividendos y Rendimiento:	0.16 (3.50%)

SOHO — SOHO — sep 20, 4:00PM EDT — 4.55 / 4.50 / 4.45 / 4.40 — 10AM 12PM 2PM 4PM — © Yahoo! — Cierre anterior

1d 5d 1m 3m 6m 1a 2a 5a máx

personalizar gráfico

Fuente: http://es-us.finanzas.yahoo.com/q?s=SOHO&ql=0



Industria: REIT - Hotel/Motel

SOHO Sector / Membresia en la Industria	
Sector:	Financial
Industria:	REIT - Hotel/Motel

Resumen de Desempeño Intradía

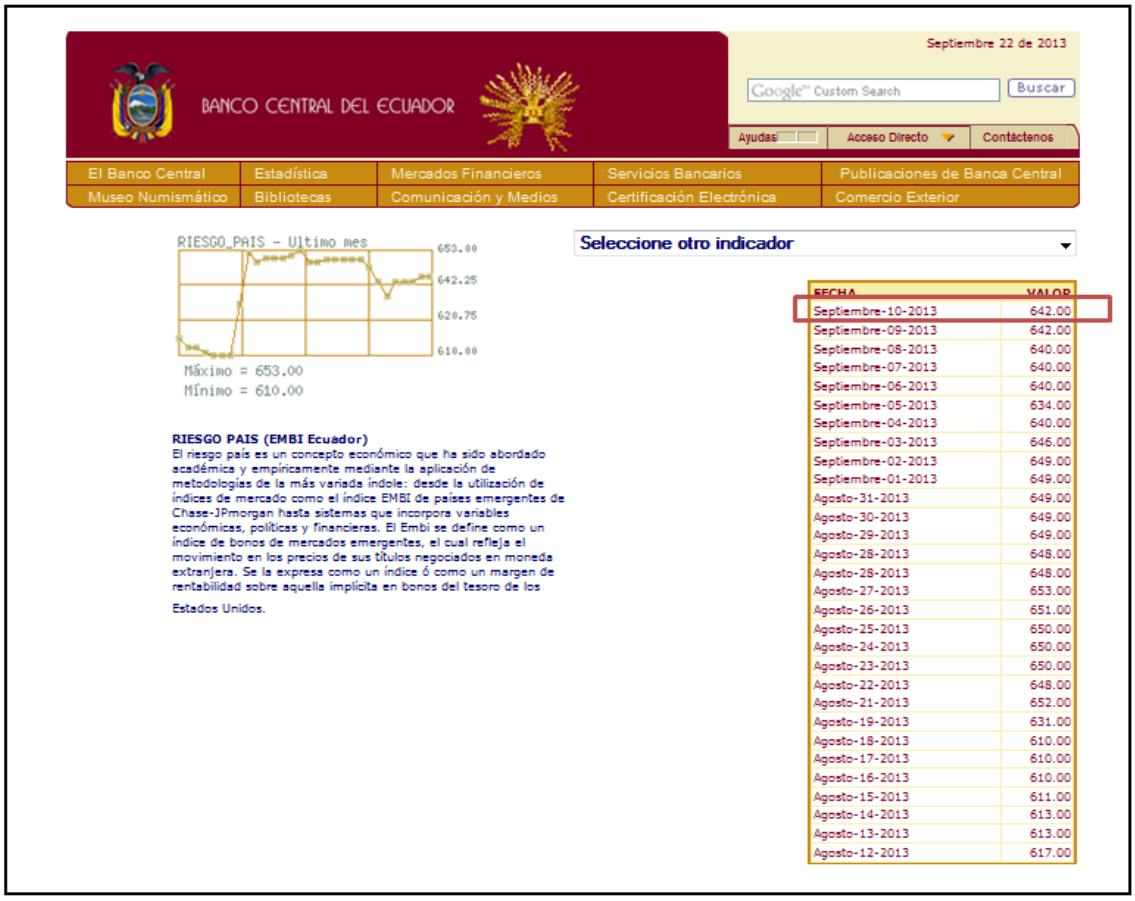
Nombre	Símbolo	Variación
Sotherly Hotels Inc.	SOHO	0.00%

SOHO — sep 20, 4:00PM EDT — 4.55 / 4.50 / 4.45 / 4.40 — 10AM 12PM 2PM 4PM — © Yahoo!

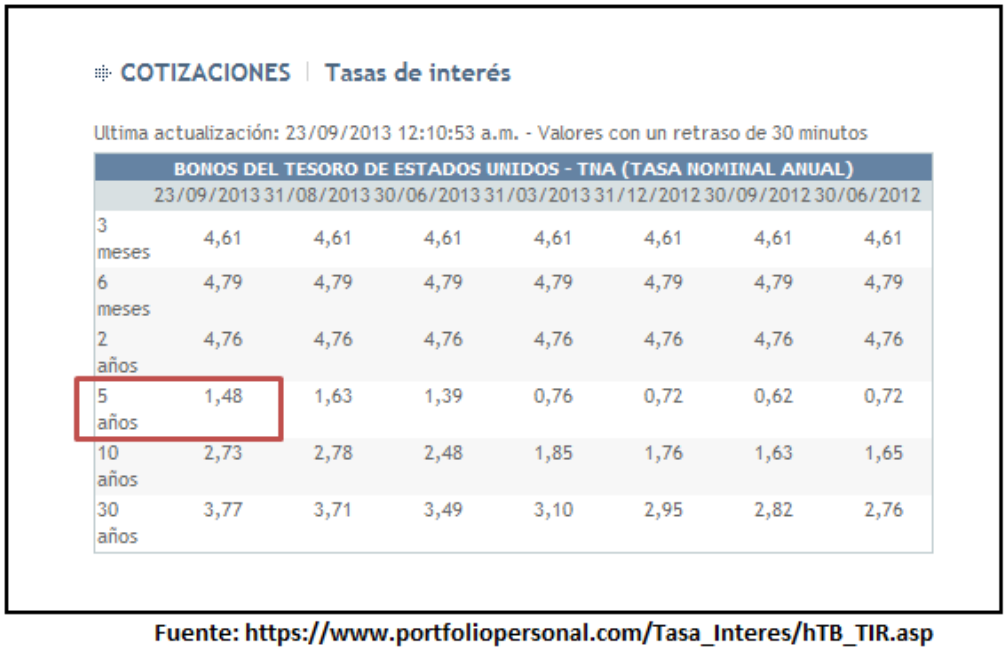
SOHO vs. Líderes de la Industria

Estadísticas	Líder de la industria		SOHO	SOHO Rango
Capitalización del mercado	HST	13.67mil mlns	46.11mlns	18 / 20
Coeficiente P/G (ttm)	PEB	127.86	N/C	N/C
Ratio PEG (esperado a 5 años)	J85.SI	4.50	2.10	6 / 20
Crecimiento ingresos (ata trim.)	SOHOF	363.40%	1.80%	14 / 20
Crecimiento BPA (ata trim.)	RHP	572.80%	N/C	N/C
Tasa de crecimiento a largo plazo (5 años)	AHT	15.00%	2.50%	15 / 20
Rentabilidad del capital invertido (ttm)	SOHOF	38.77%	-15.32%	16 / 20
Deuda/Patrimonio neto a largo plazo (tmr)			455.282	N/C
Rendimiento del dividendo (anual)	RHP	5.40%	3.50%	7 / 20

Fuente: http://es-us.finanzas.yahoo.com/q/in?s=SOHO+Industria



Fuente: Banco Central del Ecuador



COTIZACIONES | Tasas de interés

Ultima actualización: 23/09/2013 12:10:53 a.m. - Valores con un retraso de 30 minutos

BONOS DEL TESORO DE ESTADOS UNIDOS - TNA (TASA NOMINAL ANUAL)							
	23/09/2013	31/08/2013	30/06/2013	31/03/2013	31/12/2012	30/09/2012	30/06/2012
3 meses	4,61	4,61	4,61	4,61	4,61	4,61	4,61
6 meses	4,79	4,79	4,79	4,79	4,79	4,79	4,79
2 años	4,76	4,76	4,76	4,76	4,76	4,76	4,76
5 años	1,48	1,63	1,39	0,76	0,72	0,62	0,72
10 años	2,73	2,78	2,48	1,85	1,76	1,63	1,65
30 años	3,77	3,71	3,49	3,10	2,95	2,82	2,76

Fuente: https://www.portfoliopersonal.com/Tasa_Interes/hTB_TIR.asp