



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN: GESTIÓN DE PROYECTOS

Resolución: RPC-SO-14-No.287-2020

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del trabajo:

PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA HOSTERIA SAN JOSE, UBICADA EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTON CAYAMBE, PARROQUIA JUAN MONTALVO.

Línea de Investigación:

Gestión administrativa y sociedad

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

IMBAQUINGO VASQUEZ EDGAR PAUL

Tutor/a:

Mg. ARTURO PAREDES RECALDE

Quito – Ecuador

2021

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE¡Error!	Marcador no definido.
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema.....	1
Pregunta Problemática.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos.....	2
Beneficiarios directos:.....	2
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
1.1. Contextualización de fundamentos teóricos	3
1.2. Problema a resolver	4
1.3. Proceso de investigación.....	4
1.4. Vinculación con la sociedad	13
1.5. Indicadores de resultados	13
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	15
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	15
2.2. Descripción de la propuesta.....	15
2.3. Matriz de articulación	38
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Primera pregunta	6
Tabla 2 Segunda pregunta	6
Tabla 3 Tercera pregunta	7
Tabla 4 Cuarta pregunta.....	8
Tabla 5 Quinta pregunta	9
Tabla 6 Sexta pregunta.....	10
Tabla 7 Séptima pregunta	11
Tabla 8 resultados esperados e indicadores de éxito de la aplicación del Plan de Negocios para la hostería.	13
Tabla 9 Analisis de la competencia	21
Tabla 10 Análisis FODA.....	22
Tabla 11 precios por servicio ofertado	23
Tabla 12 Servicios Hostería San José.....	26
Tabla 13 Perfil para puesto de gerente.....	29
Tabla 14 Perfil para puesto de recepcionista.....	30
Tabla 15 Perfil para puesto de contador.....	30
Tabla 16 Perfil para puesto de servicios generales.....	31
Tabla 17 Perfil para puesto de cocinero.	32
Tabla 18 Gastos para la creación de la hostería	33
Tabla 19 Estimación de volumen de ventas-ingresos.....	34
Tabla 20 Compra suministros.....	34
Tabla 21 Pago plantilla	35
Tabla 22 Otros gastos.....	35
Tabla 23 Comparación de escenarios	36
Tabla 24 Matriz de articulación.....	38

Índice de figuras

Figura 1 Aceptación del proyecto	6
Figura 2 Motivo de viaje.....	7
Figura 3 Tipo de turismo	8
Figura 4 Actividades turísticas.....	9
Figura 5 Servicios turísticos.....	10
Figura 6 Tiempo de estadía	11
Figura 7 acompañantes del viaje.....	12
Figura 8 Estructura general del proyecto.....	17
Figura 9 Elementos de promoción	24
Figura 10 Procesos operativos de la hostería San José.....	27
Figura 11 Organigrama de la hostería San José	28
Figura 12 Logotipo.....	42

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

El turismo mundial en la actualidad ha sufrido una gran caída. Es así que según datos de la OMT las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre del 2021 han sido unos 83% inferiores al año anterior al haberse mantenido algunas restricciones de viaje a nivel mundial. No obstante, el índice de la confianza de la OMT da señales de un repunte de confianza (OMT, 2021)

El plan de negocios para la implementación de la hostería SAN JOSE ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Cayambe, Parroquia Juan Montalvo, nace principalmente para ayudar a mejorar la calidad de vida de la población local utilizando los recursos propios de la zona, que en este caso sus recursos naturales, sus paisajes, su cultura, sus tradiciones, su gastronomía y sus costumbres.

La idea de crear la Hostería San José nace debido a la necesidad de ofrecer un nuevo servicio dentro del mercado turístico, y a su vez atender las necesidades de clientes potenciales que actualmente ha tenido un gran incremento hacia la tendencia del turismo rural, ecoturismo, de naturaleza y cultural.

El presente proyecto se lo realiza mediante la aplicación de un plan de negocio, en el cual se desarrolla el análisis general y específico del sector turístico, un análisis FODA, estrategias de marketing, con el cual se buscará satisfacer las necesidades de los clientes. También se realizará un plan de operaciones, en donde se detalla la estructura organizativa con la que trabajara la empresa y por último y uno de los puntos más importantes, un plan financiero que determine la viabilidad del proyecto.

Pregunta Problemática

¿De qué manera incide el análisis de un plan de negocios para la implementación de una hostería al desarrollo del turismo en el Cantón?

Objetivo general

Diseñar un plan de negocios para la creación de la hostería, SAN JOSE, que permite fomentar el desarrollo local así como la prestación de servicios de calidad.

Objetivos específicos

Contextualizar los fundamentos teóricos relacionados al emprendimiento en la industria de la hospitalidad y el turismo.

Diagnosticar la situación actual del mercado turístico, mediante la utilización de técnicas y herramientas investigativas.

Elaborar una propuesta técnica, legal y rentable para la constitución del proyecto de acuerdo a la normativa vigente para el sector hotelero.

Valorar a través de criterios de especialistas la factibilidad que tendrá el presente proyecto

Beneficiarios directos:

Se busca que los beneficiarios directos sean en primer lugar la población local del sector que es muy reducida y que a su vez no cuenta con las oportunidades de crecimiento necesarias. Se generaría una buena oportunidad para generar ingresos a sus hogares brindando servicios complementarios a los turistas. A su vez se generarán fuentes de empleo para el sector con lo que mejorarán su calidad de vida actual, ayudando también a dinamizar la economía a nivel general.

A si mismo otro beneficiario directo sería el estudiante que al realizar el presente proyecto de investigación, consolidaría lo aprendido en el programa de posgrado.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización de fundamentos teóricos

El modelo de Osterwalder establece cinco pilares en los que se fundamentan la creación de valor para un negocio. La primera enfocada al lienzo de modelo de negocio, la segunda viene a ser los patrones de modelos de negocio, la tercera son las técnicas para el diseño del modelo de negocio, la cuarta la estrategia vista a través del lente del modelo de negocio y por último los procesos genéricos que se dan para el diseño de modelos de negocio.

Por otro lado Stettinius menciona que el objetivo principal de la creación de un negocio es dar a entender que el liderazgo estratégico se concentre en el futuro, en llegar a conocer los factores que influyen en él, en anticipar su posible impacto en la empresa, en definir objetivos a más largo plazo y desarrollar estrategias para conseguirlos (Stettinius, 2009).

Stettinius da pautas o preguntas importantes que son necesario plantearse al momento de realizar un proyecto.

- ¿Están las personas adecuadas en los puestos de trabajo adecuados?
- ¿Hay otros problemas que debería abordar?
- ¿Cuenta con una serie de principios adecuados o pautas?

El presente proyecto se crea con el objetivo principal de desarrollar un plan de negocio, en el cual se incorpore el análisis del entorno general y específico, para posteriormente desarrollar un FODA, un plan de marketing que ayude a despegar a la hostería como principal opción dentro del sector alojamiento. Un plan de operaciones que ayude a la empresa a desarrollarse de manera exitosa. Un plan de recursos humanos que ayude a seleccionar a las personas indicadas para los puestos indicados y por último un plan financiero en donde determine la viabilidad del mismo.

Como conclusión, de las fuentes analizadas se pueden enfatizar que se enfocan principalmente en los procesos de calidad a realizar, desde el más mínimo detalle tiene que estar muy bien estructurado y desarrollado. Así mismo nos dan una idea muy concreta de que todo proyecto debe estar sujeto a cambios a través del tiempo. Por último debe tener la capacidad suficiente para afrontar los mismos y otros problemas que se presenten.

1.2. Problema a resolver

El presente proyecto tiene como objetivo principal, brindar una nueva opción dentro del mercado turístico del sector. A su vez brindar productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades. Mediante la implementación del plan de negocios, que cuente con una estructura administrativa eficiente y acorde al mercado.

Uno de los aspectos principales que se tendrá en cuenta para el presente proyecto, será la correcta explotación de los recursos tanto naturales como culturales que posee la comunidad, mismo que serán utilizados en beneficio de la población local.

1.3. Proceso de investigación

El método a utilizar para la presente investigación, es el método cuantitativo debido a que se desarrollará con herramientas cuantitativas que permiten la recolección de datos, a partir de una encuesta que se la aplicara a turistas nacionales y extranjeros que permita verificar la aceptabilidad de la implementación de una hostería.

Empezando por la teoría, realizando un proceso de deducción, y así se obtiene la hipótesis. Posterior a obtener la hipótesis se analizará la operacionalización y se obtendrán los datos, mismos que tendrán que ser procesados y analizados de acuerdo con las necesidades del proyecto, y por último se realizara la interpretación de resultados (Alvarez, 2011).

Otro método auxiliar por utilizarse para la presente investigación será el inductivo, el cual nos permite alcanzar conclusiones generales partiendo de antecedentes particulares, de este modo nos facilitará la comprensión a nuestro público objetivo a través de fuentes externas, y esto nos permitirá innovar productos y servicios de acuerdo con la información obtenida

Las conclusiones del razonamiento inductivo serán verdaderas solo si las premisas en las que se basan también lo son (Gladys, 2020).

Un método adicional para utilizar es la investigación de campo, mediante la cual se recolectará la información directamente en el lugar donde se desarrollará el proyecto. Mediante esto nos permitirá tener una interacción directa tanto con la población local y sus necesidades. Así mismo con el entorno del proyecto.

Las herramientas a utilizarse para el presente proyecto son, las encuestas y las entrevistas.

Mediante las encuestas se obtienen datos que ayuden a tomar decisiones importantes al producto o servicio que se ofertara o a su vez a corregir puntos que podrían significar un beneficio al proyecto (QuestionPro, 2021).

Así mismo se utilizará la entrevista el cual se lo define como un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos. Además de que proporciona información clara y precisa acerca de un determinado tema (Bravo, 2021).

Población y muestra

Como población se toma en cuenta el total de turistas que ingresaron en el año 2020, al refugio Rúales Oleas Bergue en el Nevado Cayambe que fueron 9700, luego de esto se procede a aplicar la fórmula estadística para la muestra y se obtiene un resultado de

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

$$N = \frac{(1.96)^2 * 9700 * (0.50 * 0.50)}{(0.06)^2 * (9700 - 1) + (1.96 * 0.50 * 0.50)}$$

$$N = \frac{9315,88}{32,09}$$

$$N = 290,64$$

$$N = 291,64$$

291 personas serán las encuestadas y de acuerdo a esto se analizará las necesidades para el presente proyecto.

Para esto contaremos con el apoyo de funcionarios del MAE, los cuales ayudarán al momento de aplicar las encuestas a los turistas.

Preguntas que contiene la encuesta

1. ¿Cree usted que es necesaria la creación de una nueva hostería en el sector?
2. ¿Cuál es su motivo principal de viaje?
3. ¿De acuerdo a su preferencia, cual es el tipo de turismo que más le gusta realizar?
4. ¿Cuáles son sus actividades favoritas cuando hace turismo?

5. ¿En cuanto a servicios, cuales considera usted que son los más necesarios a la hora de hacer turismo?
6. ¿En promedio cuanto duraría su estadía, dentro de una hostería?
7. ¿Por lo general, cuáles son sus acompañantes cuando usted viaja?

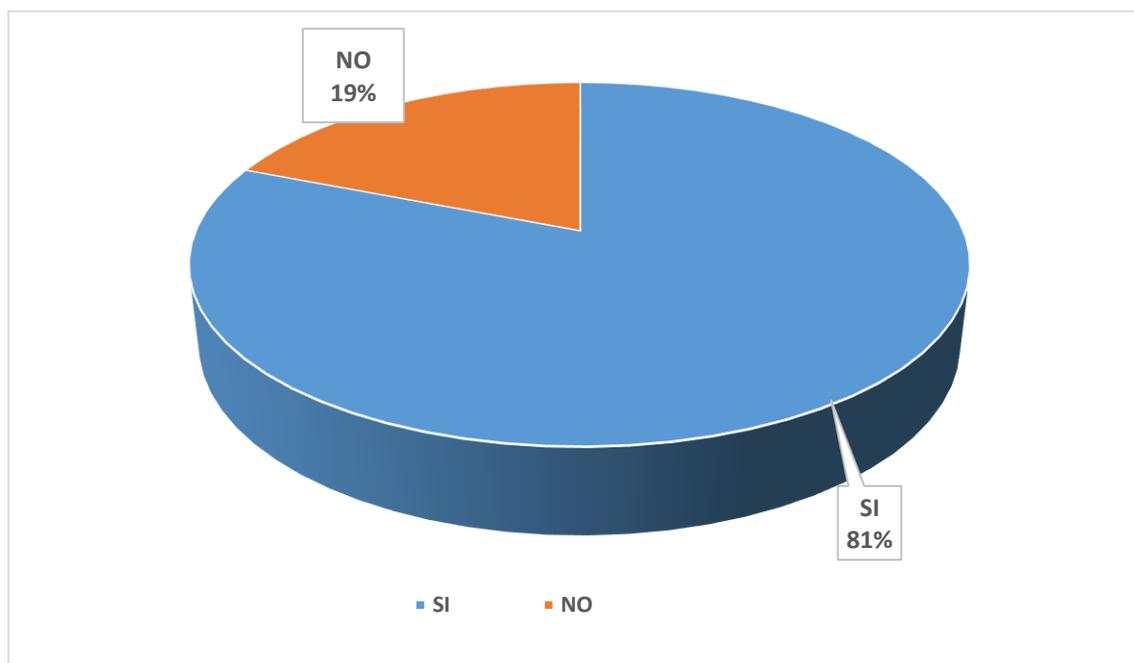
Tabulación de las encuestas

Tabla 1 Primera pregunta

¿Cree usted que es necesaria la creación de una nueva hostería en el sector?

Variable	Numero	Porcentaje
SI	236	81%
NO	55	19%

Figura 1 Aceptación del proyecto



Elaborada por: autor

Interpretación: como se puede observar en la imagen el 81% de los encuestados, manifiestan que si se pueda dar la implementación de una nueva hostería en el sector.

Tabla 2 Segunda pregunta

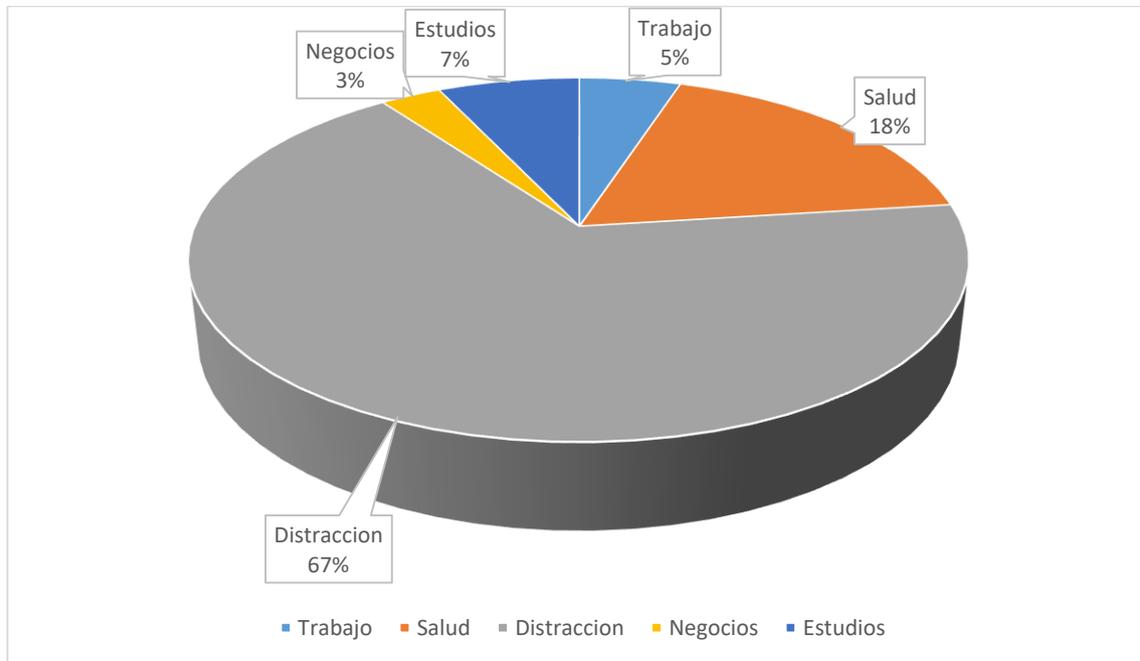
¿Cuál es su motivo principal de viaje?

Variable	Numero	Porcentaje
----------	--------	------------

Trabajo	15	5%
Salud	52	18%
Distracción	195	67%
Negocios	9	3%
Estudios	20	7%

Elaborado por: autor

Figura 2 Motivo de viaje



Elaborado por: autor

Interpretación: claramente se puede evidenciar que un gran porcentaje de los encuestados toman como motivo principal de su viaje la distracción, seguido por salud también con un porcentaje considerable. Con estos datos la propuesta deberá enfocarse principalmente a estas dos variables.

Tabla 3 Tercera pregunta

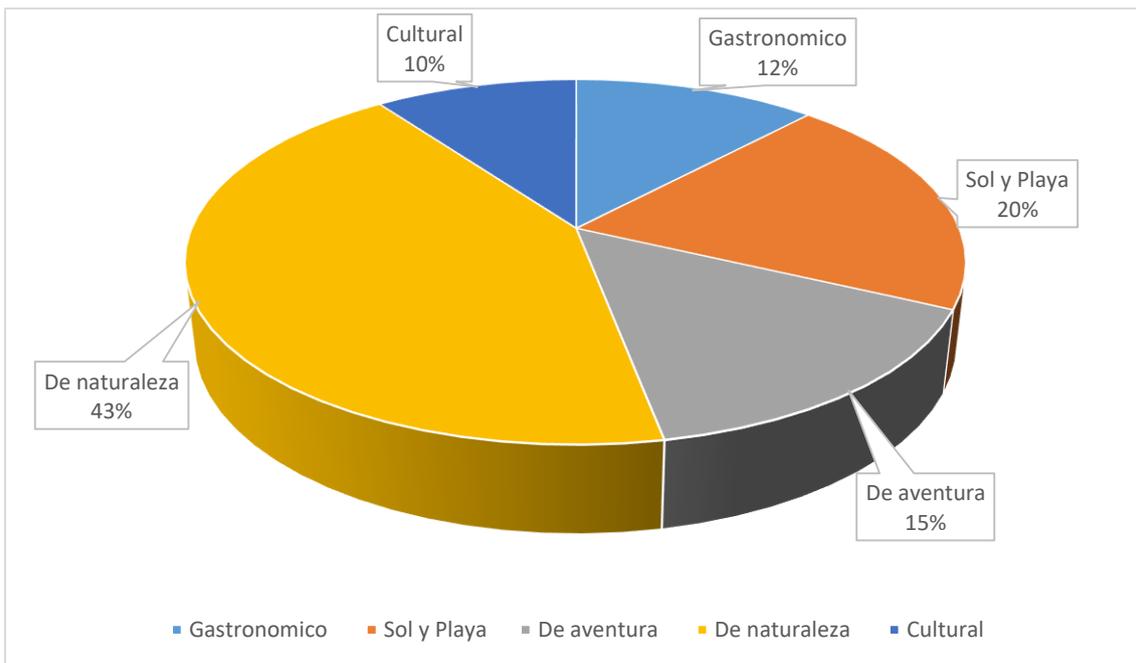
¿De acuerdo a su preferencia, cual es el tipo de turismo que más le gusta realizar?

Variable	Numero	Porcentaje
----------	--------	------------

Gastronómico	35	12%
Sol y playa	58	20%
De aventura	44	15%
De naturaleza	125	43%
Cultural	29	10%

Elaborado por: autor

Figura 3 Tipo de turismo



Elaborada por: autor

Interpretación: el turismo de naturaleza es el que mayor aceptación tiene dentro de los encuestados, seguido por el de aventura; los cuales están contempladas para la presente propuesta.

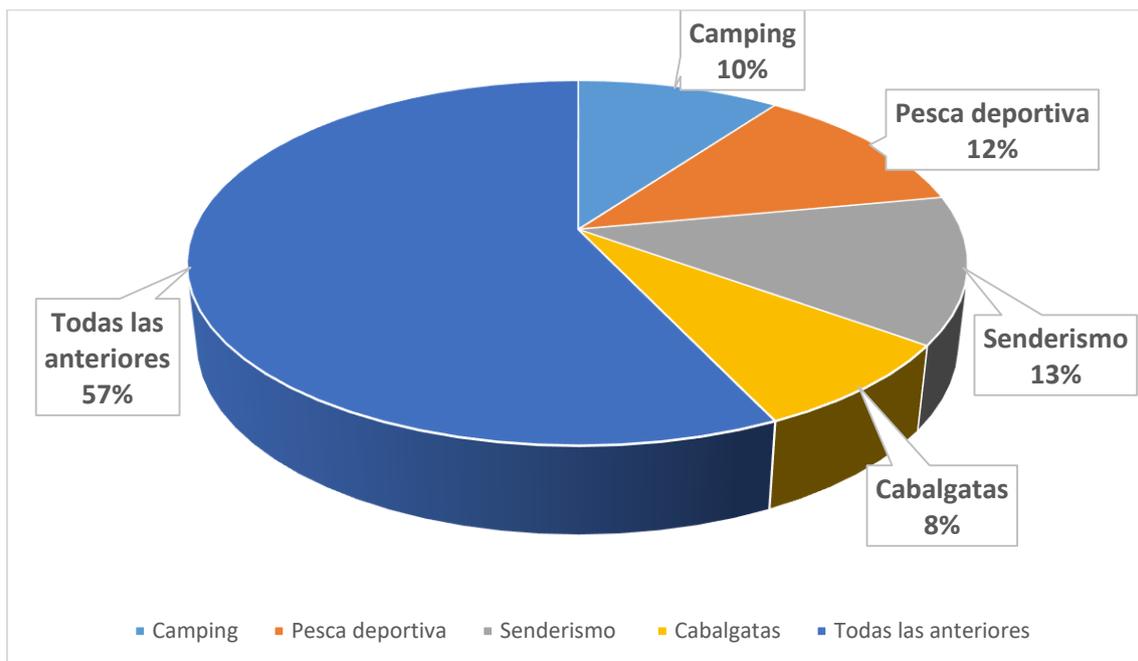
Tabla 4 Cuarta pregunta

¿Cuáles son sus actividades favoritas cuando hace turismo?

Variable	Numero	Porcentaje
Camping	29	10%
Pesca deportiva	35	12%
Senderismo	38	13%
Cabalgatas	23	8%
Todas las anteriores	166	57%

Elaborado por: autor

Figuran 4 Actividades turísticas



Elaborado por: autor

Interpretación: más del 50% de los encuestados se inclinan por actividades al aire libre, dentro de estos senderismos tiene el mayor porcentaje, dándonos una idea de lo que necesita como prioridad el proyecto.

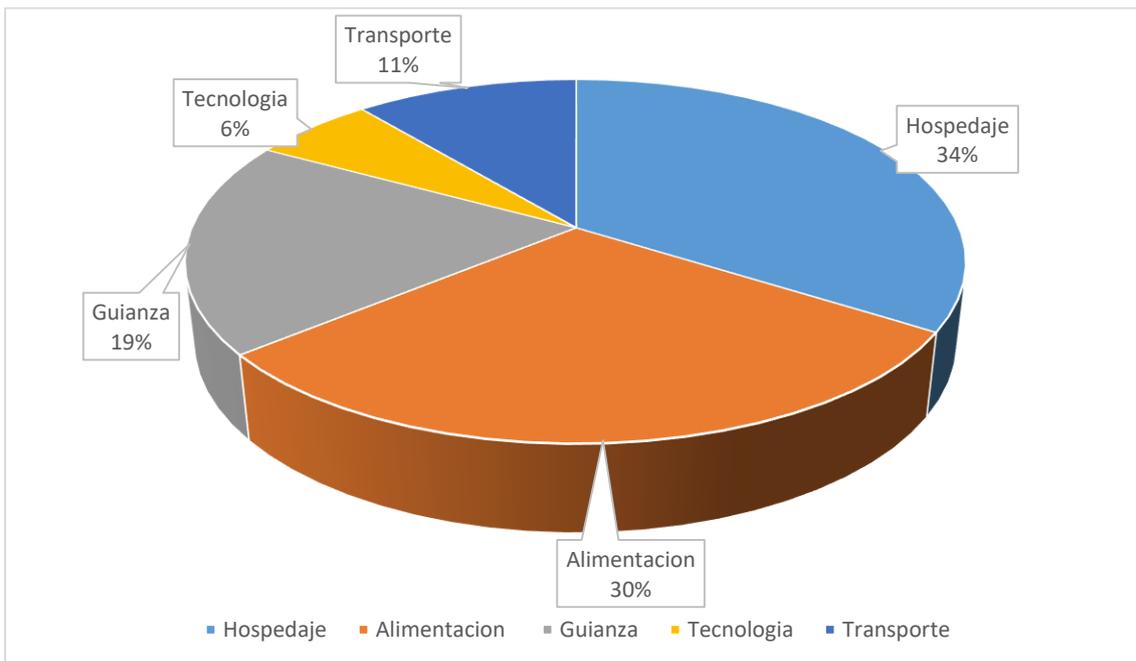
Tabla 5 Quinta pregunta

¿En cuanto a servicios, cuales considera usted que son los más necesarios a la hora de hacer turismo?

Variable	Numero	Porcentaje
Hospedaje	99	34%
Alimentación	87	30%
Guianza	55	19%
Tecnología	17	6%
Transporte	32	11%

Elaborado por: autor

Figura 5 Servicios turísticos



Elaborado por: autor

Interpretación: los servicios más demandados dentro de un proyecto turístico, y según la respuesta de los encuestados serían: el hospedaje y la alimentación, servicios en los cuales habrá que poner un mayor énfasis.

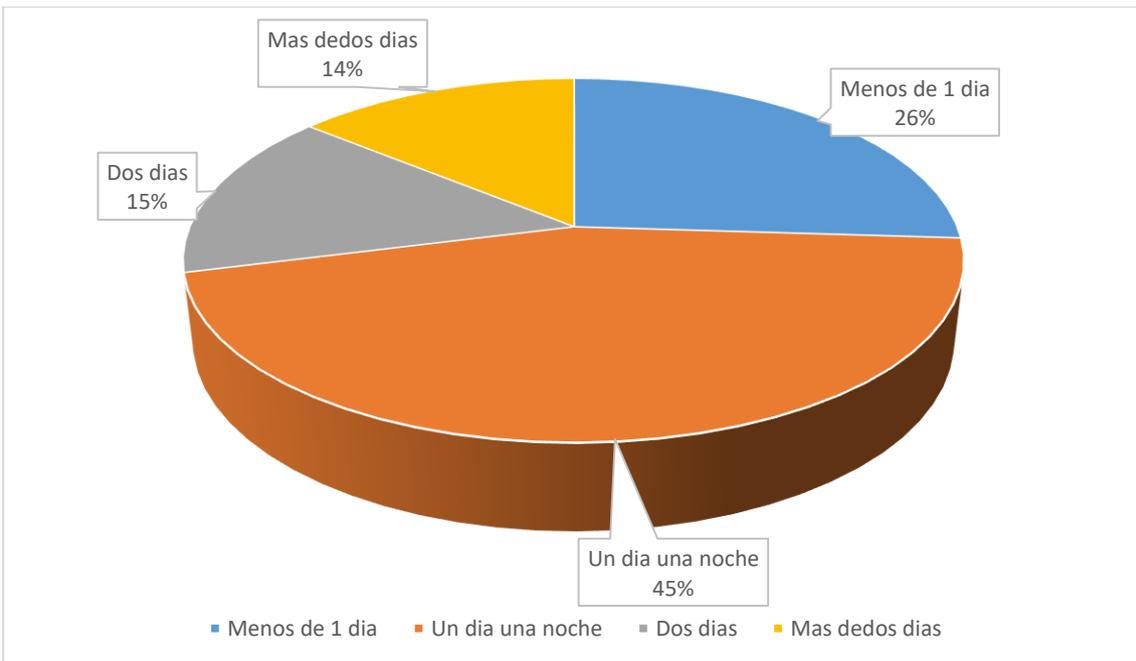
Tabla 6 Sexta pregunta

¿En promedio cuanto duraría su estadía, dentro de una hostería?

Variable	Numero	Porcentaje
Menos de un día	76	26%
Un día y una noche	131	45%
Dos días	44	15%
Más de dos días	40	14%

Elaborado por: autor

Figura 6 Tiempo de estadía



Elaborado por: autor

Interpretación: como principal opción en cuanto a la duración de la estadía dentro de la hostería por parte de los turistas viene a ser un día y una noche, por lo cual el alojamiento deberá contar con altos estándares de calidad, además de que esto se apoyara con servicios complementarios.

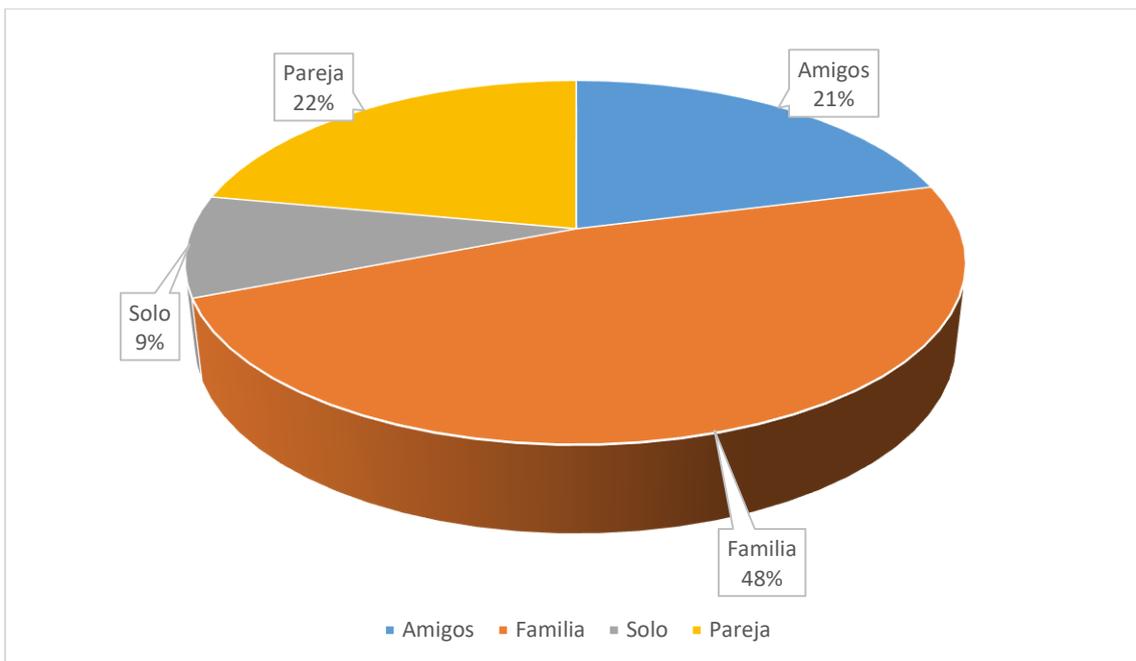
Tabla 7 Séptima pregunta

¿Por lo general, cuáles son sus acompañantes cuando usted viaja?

Variable	Numero	Porcentaje
Amigos	61	21%
Familia	140	48%
Solo	26	9%
Pareja	64	22%

Elaborado por: autor

Figura 7 acompañantes del viaje



Elaborado por: autor

Interpretación: el mayor número de encuestados realiza su viaje en familia, luego de observar la presente tabla se puede segmentar el mercado al cual el proyecto ofertara sus servicios, buscando llegar a ellos de manera correcta.

Conclusión

Luego de haber realizado el análisis de las preguntas realizadas a los turistas encuestados, se puede tener una idea más clara de cómo se debe crear el producto y servicio para ofertarlo al mercado y este tenga una buena aceptación, dejando a un lado el margen de error. Factores como aceptación, servicios, actividades, enfoque de producto van a ser claves para crear un proyecto exitoso.

1.4. Vinculación con la sociedad

El presente proyecto se lo realizará en participación conjunta con la población local, haciéndolos partícipes en todas las etapas. El objetivo principal del mismo es lograr un impacto positivo para los pobladores locales, mejorando su economía, generando fuentes de empleo y dándoles la posibilidad de explotar los recursos naturales que posee el sector.

La población local tendrá la posibilidad de capacitarse adecuadamente para brindar productos y servicios de calidad. La utilización de tecnología adecuada y de fácil manejo para los pobladores también será un plus dentro del proyecto, así mismo se les abre un camino al crecimiento personal. Todo el proceso de implementación del proyecto contará con un respaldo técnico basado en investigaciones de mercado realizadas.

1.5. Indicadores de resultados

Tabla 8 resultados esperados e indicadores de éxito de la aplicación del Plan de Negocios para la hostería.

AREA DECISIONAL	ACTIVIDAD CLAVE	INDICADOR PROPUESTO
GERENCIA	Mantener un control sobre los indicadores de desempeño	control
	Continua revisión al ciclo de operación	Tiempo
	Evaluación constante del nivel de compromiso del equipo de trabajo.	Clima laboral
	Mantener un listado acerca de los gastos de la empresa.	Tiempo
ADMINISTRATIVO	Capacitación de RRHH	Porcentaje del personal capacitado
	Servicio al cliente en general.	Porcentaje de clientes inconformes
LOGISTICA	Coordinar mantenimientos	Grado de satisfacción del cliente
	Asignación del personal adecuado	Calidad en el servicio
	Despachos	Tiempo de procesamiento logístico
	Servicio al cliente	RETRASO DE ENTREGA
	Procesamiento de la información	Uso de TIC.

TECNOLOGIA DE PROCESOS	Identificar posibles problemas y proponer soluciones	Causas de insatisfacción de los valientes
-------------------------------	--	---

Elaborado por: Autor

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

En la actualidad las hosterías han tenido una gran acogida por parte de los turistas nacionales como extranjeros, debido a la situación actual que vive el mundo. El producto y servicio que se oferta dentro de una hostería viene a ser una alternativa excelente para los turistas que desean encontrar o vivir experiencias diferentes.

Para esto la necesidad de desarrollar el plan de negocio para la la hostería "San José. El cual viene a ser un documento formal escrito, el cual cuenta con una serie de pasos lógicos en el que se incluyen detalladamente los pasos a seguir de la organización y de todos sus colaboradores. Para esto se utilizaran los recursos que la empresa tenga a su disposición.

La presente propuesta cuenta con un amplio sustento investigativo, en donde se definen los parámetros que se deben seguir para conseguir el éxito, los antecedentes analizados son un soporte importante para identificar factores claves de éxito y fracaso dentro de la elaboración de un plan de negocio.

Los fundamentos teóricos aplicados para la propuesta vienen a ser principalmente los de la administración, es así que dentro de la misma se desarrollan varios planes como el de marketing, mediante el cual se buscara posesionar y posicionar la marca en el mercado y los consumidores. El plan de operaciones con el cual se buscara la manera más adecuada de brindar el servicio u ofertar el producto. El plan de recursos humanos mediante el cual se buscara el personal más adecuado para las diferentes áreas con las que se trabajara dentro del proyecto. Y por último un plan económico y financiero que nos permita revisar la viabilidad del proyecto.

Así mismo el análisis del entorno general y específico del sector, el factor político, económico, tecnológico, legal y social que influye de gran manera dentro del proyecto.

2.2. Descripción de la propuesta

Imagen corporativa

Nombre: "Hostería San José"

Logotipo:

Basado en las cualidades físicas del sector en donde se asentara el presente proyecto, el cual es un paisaje muy diverso en flora como en fauna, además del mayor atractivo que cuenta el cantón Cayambe el cual es el Nevado Cayambe.

Misión:

Obtener el liderazgo dentro del grupo de hosterías de la localidad, ofreciendo una atención personalizada y con calidad, desarrollando productos y servicios que garanticen la satisfacción y expectativas del cliente.

Visión:

Para el año 2024 ser la hostería más reconocida de la localidad, tanto por su infraestructura como por sus servicios. Brindando atención de excelente calidad, con instalaciones modernas dirigidas al cliente y contando con una alta ocupación a nivel nacional e internacional.

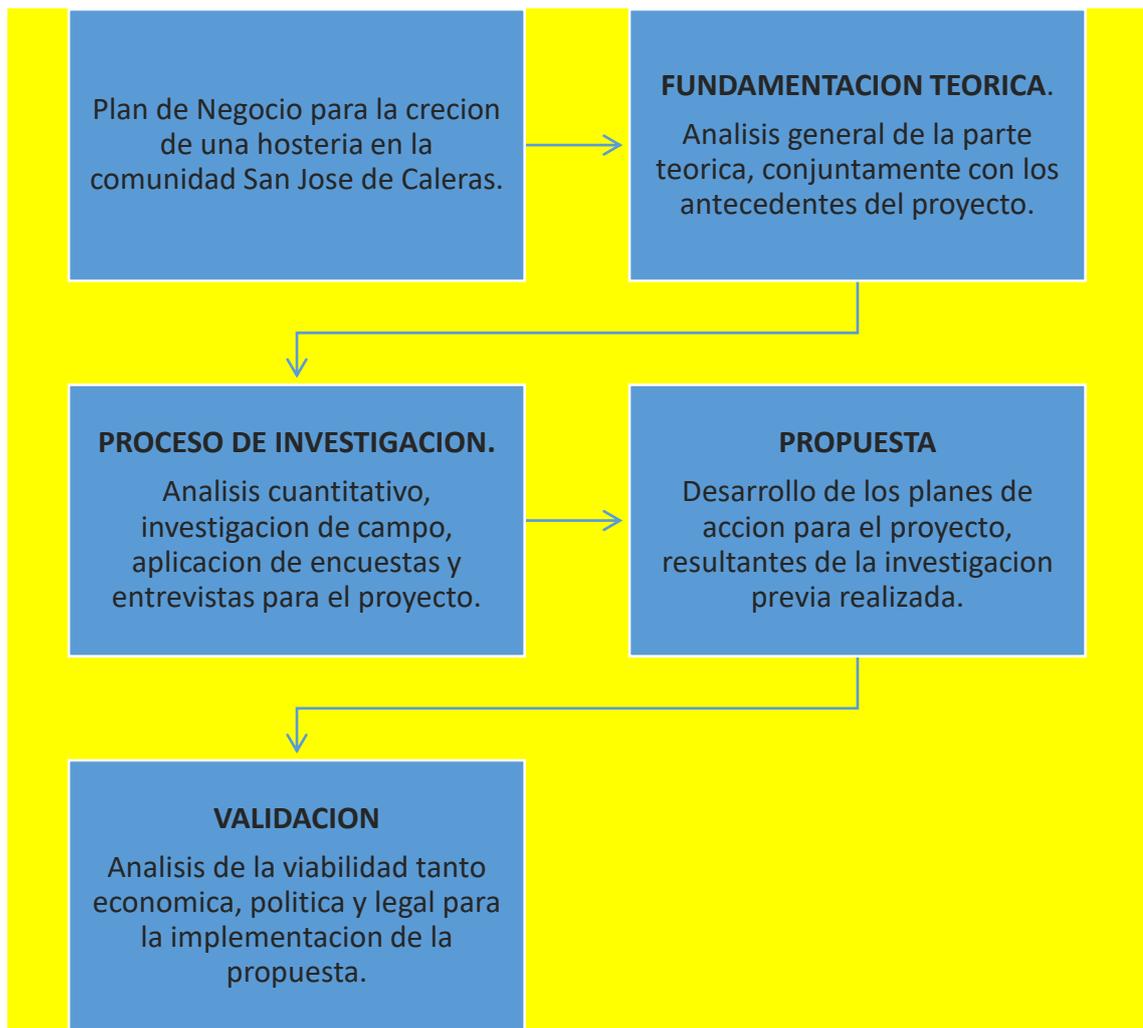
Políticas:

- Ofrecer mayores oportunidades de crecimiento personal a la población local, además de enfocarse en aspectos productivos, sociales y ambientales.
- Innovar constantemente en cuanto crezcan las exigencias del mercado turístico, asegurando siempre la calidad en servicio y producto turístico.
- Garantizar siempre la seguridad de los huéspedes, al momento de la realización de actividades complementarias.
- Contar siempre con el personal operativo altamente capacitado.

a. Estructura general

Muestra la estructura general y el proceso de realización del proyecto.

Figura 8 Estructura general del proyecto



2. Estructura del proyecto

Elaborado por. Autor

b. Explicación del aporte

ANALISIS DEL ENTORNO

Análisis de la situación territorial

Ubicación

La hostería San José, se ubicara dentro de la comunidad San José de Caleras, ubicada en la parroquia Juan Montalvo, Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.

Para acceder a la comunidad donde se desarrollara el proyecto, desde el centro de la ciudad que en este caso sería Cayambe en una hora en vehículo, tomando la calle Patricio Romero, única vía de acceso al refugio. Actualmente la vía está considerada de segundo orden, siendo esta de empedrado al 100% hasta llegar al sitio de la ubicación del proyecto.

Análisis PEST del proyecto.

Herramienta que nos permitirá realizar el análisis político-legal, económico, socio-cultural y tecnológico.

Análisis político - legal

Tomando en cuenta el alto índice de crecimiento de este tipo de proyectos, se ha visto reflejado en el apoyo también por parte de entidades gubernamentales y no gubernamentales, ya que el proyecto garantiza un crecimiento económico para el sector, además de que aporta a dinamizar la economía en general.

Uno de los factores más importantes, dentro del presente proyecto es contar con el permiso de la comunidad en donde se asentara el proyecto. Para esto se realiza una charla de socialización dentro de la comunidad explicando los parámetros de desarrollo del proyecto y la integración que tendrá la comunidad con el mismo.

Dentro del marco de permisos de construcción y operación que otorga en municipio de Cayambe, tampoco se encuentran trabas, estos brindan toda la facilidad necesaria además de asesoría técnica en caso de requerirlo para el correcto desarrollo del proyecto.

Análisis económico

Para el presente análisis económico partiremos enfocándonos principalmente a como se desenvuelve la economía de la localidad en donde se acentuará el proyecto.

La comunidad San José de Caleras en una comunidad pequeña, conformada por un número aproximado de 40 personas uno de los factores que han influido para el poco crecimiento comunitario, es la migración interna, son cada vez más los jóvenes que deciden salir de la comunidad por falta de oportunidades de crecimiento.

El 100% de los pobladores de la comunidad se dedican a actividades agrícolas y ganaderas, siendo estos el sustento principal para vivir. Las mencionadas actividades son muy mal pagadas, el intermediario es el que mayor porcentaje de ganancia se lleva. Actualmente se están creando canales de distribución directa de los productos que posee la comunidad es por esto que la producción agrícola y ganadera del sector ha tenido un importante crecimiento.

Para el análisis económico para la creación de la Hostería San José se toman en cuenta aspectos claves como son precios para la maquinaria, mobiliario, la construcción de edificios, adquisición de tecnología. Una vez se cuente con el capital total se arranca con la construcción de la infraestructura física del proyecto.

Análisis socio – cultural

Partiremos analizando el aspecto social y cultural de la comunidad donde se acentuará el proyecto, la cual está conformada por un alto porcentaje de población indígena, la cual es de tercera edad: los jóvenes principalmente han emigrado para buscar nuevas oportunidades.

La falta de una institución educativa dentro de la comunidad también ha sido un agravante para su desarrollo, por esto tienen que salir de la misma para poder educarse, por lo demás los pobladores se los caracteriza por contar con un aspecto solidario, con actitud trabajadora.

En cuanto a los cultural es una comunidad muy diversa, aún mantienen las costumbres y las tradiciones de sus antepasados como son las fiestas, celebraciones. Mismas que en otras comunidades van desapareciendo poco a poco. Su gastronomía es muy diversa y exquisita, tienen una gran variedad de productos propios de la zona misma que les sirven como alimentación diaria y tiene una capacidad muy grande de ofrecerlos al público en general.

Para el caso específico del proyecto, el análisis social se lo realiza para tener una idea del segmento de clientes con los que contara la Hostería, estos indicadores nos dan una idea clara de cómo se deben ofertar los productos y servicios.

Análisis tecnológico

De la misma manera se partirá por el análisis tecnológico de la comunidad, el cual se puede decir que es casi nulo, esto debido a la distancia de la que se encuentra del centro poblado, sin embargo el constante crecimiento tecnológico han hecho posible llegar con algunos servicios, como el internet solo a una parte de la comunidad.

Las empresas en la actualidad deben estar a la vanguardia en cuanto a la tecnología se refiere. Es un campo que siempre está en constante crecimiento y expansión y es deber de la empresa la capacidad de innovación para mantener un nivel adecuado en el mercado.

Es así que para el proyecto se ha planteado estar siempre buscar innovar en cuanto a tecnología se refiere, pero esto será solo en el campo de la información y promociones de distribución de productos y servicios, para esto nos enfocaremos principalmente en la página web, redes sociales y medios de comunicación, que serán la herramienta principal para darnos a conocer en el mercado turístico.

Por lo demás no sería tan necesario estar a la vanguardia, un aspecto clave puede ser la comunicación, ya que la hostería lo que busca es brindar un servicio de calidad, libre de

interrupciones al cliente, dándole la tranquilidad de relajarse por completo, desconectarse del mundo durante el tiempo que dure la estadía.

Análisis ambiental

Dentro del proyecto, y de acuerdo a la normativa legal actual se trata un punto importante el cual es de crear el menor impacto ambiental dentro de la zona de desarrollo del proyecto, para esto la hostería San José, buscara causar el menor impacto posible en el sector planificando planes de contingencia y de preservación de las especies locales tanto en flora como fauna.

Debido a la dificultad de llevar un sistema de alcantarillado a la localidad, se trabajara con pozos sépticos mismos que tendrán un tratamiento especial a su debido tiempo, esta medida se la adaptado en otras hosterías de la localidad que no cuentan con servicios de alcantarillado.

ANALISIS DEL ENTORNO ESPECÍFICO

Este apartado tiene por finalidad la evaluación del sector, en el cual la hostería San José, desarrollara sus actividades económicas, esto nos permite determinar el entorno competitivo de la misma y que ocasionaría un alto o bajo nivel de rentabilidad.

Alojamiento turístico

En la base de datos proporcionada por el ministerio de turismo a nivel nacional en el año han sido empleados 134521 personas, dedicados netamente al servicio de alojamiento turístico en general, por lo que se puede decir que es una industria que aporta en un porcentaje considerable a la economía nacional.

Análisis de ventajas competitivas

Para esta parte del análisis el aspecto más importante a ser abordado son las ventajas competitivas con las que contara la hostería respecto a sus competidores. Dentro de las cuales podemos mencionar: la ubicación geográfica, privilegiada por el entorno paisajístico que posee además de la riqueza natural y cultural de la zona.

Todos estos factores influirán en gran medida al momento de realizar la declinación entre nuestros servicios respecto a otros.

Otra de las ventajas competitivas con las que cuenta el proyecto será los servicios complementarios que oferta, estos son muy atractivos no solo cuando el cliente desea hospedarse, sino también para realizar solo una visita. Estas actividades son posibles gracias al trabajo en conjunto entre los creadores del proyecto y la comunidad en general.

Competencia en el segmento

Para esta parte de la investigación se realiza un análisis acerca de los competidores directos que existen en la zona, mismos que ya tienen algún tiempo prestando sus servicios al público. Dentro de la zona específica que se realiza el proyecto tendremos a 3 hosterías como competencia directa, las cuales son:

1. Hostería Loma Larga
2. Hostería el tambo
3. Hostería los olivos

Tabla 9 Analisis de la competencia

ESTABLECIMIENTO	SERVICIOS	VENTAJA COMPETITIVA
Hostería Loma Larga	<ul style="list-style-type: none"> • Parqueadero privado y recepción las 24 horas. • Restaurante con capacidad para satisfacer necesidades extras. • Conexión wifi • Actividades como cabalgatas y camping 	El restaurante y los servicios exclusivos que posee.
Hostería el Tambo	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción 24 horas • Actividades, como cabalgatas y recorrido por hacienda. • Alojamiento temporal 	Inyección de capital
Hostería Los Olivos	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción 24 horas y aparcamiento privado • Un restaurante que se adapta a todas las exigencias • Conexión wifi • Actividades como pesca deportiva y visita a mini granja. 	Cartera de clientes consolidada.

Elaborada por: autor

Luego de haber analizado a la competencia, podemos concluir que a más de ser una amenaza nos podría dar una guía para ser una empresa líder en el sector, ofreciendo servicios que las demás no cuentan, y siempre buscando dar un valor adicional a los clientes para garantizar su satisfacción.

Tabla 10 Análisis FODA

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
PUNTOS POSITIVOS	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Poder negociación con clientes potenciales • Diferenciación de servicio respecto a los competidores • Instalaciones e infraestructura diseñada para la mayor satisfacción del cliente • Contar siempre con los mejores profesionales y bien motivados dentro del equipo de trabajo. • 30% capital inicial propio, para disminuir la deuda. 	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Surgimiento de nuevas tendencias a la hora de hacer turismo. • Alta posibilidad de realizar alianzas estratégicas para ofrecer más servicios. • Aprovechar los medios digitales de la actualidad y fortalecer la presencia en la web, además de estar siempre en constante innovación.
PUNTOS NEGATIVOS	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Empresa nueva en el mercado que aún no cuenta con una cartera de clientes establecida 	AMAENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Disminución del consumo de los productos y servicios turísticos. • Cambios en la normativa legal vigente • Alto índice de crecimiento de la competencia.

Fuente: autor

c. Estrategias y/o técnicas

PLAN DE MARKETING

El plan de marketing estará basado principalmente en el análisis de las 4P del marketing que vienen a ser: precio, promoción, distribución y producto.

Producto/Servicio

La hostería San José, tendrá en su cartera la oferta de alojamiento turístico en general, en donde incluye: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento, canchas deportivas. Además de actividades complementarias como pesca deportiva, cabalgatas, caminatas por senderos de la comunidad, interacción con la comunidad, interacción en actividades agrícolas y ganaderas. Así se busca proporcionar al turista una estadía completa.

Conforme la normativa actual establece que para la designación de hostería, esta deberá contar con 6 o más habitaciones.

Tipos de habitación

El reglamento general con el cual se trabaja para la realización de todas las actividades turísticas manifiesta, que las habitaciones deberán contar con las siguientes características.

- Cabaña suite: cuenta con las mayores comodidades del lugar.
- Cabaña doble: habitación cómoda con los servicios esenciales dentro de ella.
- Cabaña múltiple: cuenta con servicios básicos y cómodos, con capacidad para 5 personas.

Las habitaciones, con las que contara la hostería, buscan dar el mayor confort a los turistas mejorando así su experiencia, para esto contarán con: baño individual, chimeneas. Además de tecnologías como enchufes para cargas, calefactor, radio de comunicación.

Contando así con un total de 7 habitaciones divididas en: 2 suites, 2 habitación doble, 2 habitaciones múltiples y una cabaña principal que también será el comedor y cocina.

Áreas recreativas

- 1 cancha de indor
- 1 cancha de boli
- Senderos para caminatas
- Orillas del rio

Precio

La información recopilada en las encuestas nos servirá de base para la fijación de precios dentro del proyecto alineándonos también al mercado actual.

Tabla 11 precios por servicio ofertado

SERVICIO DE HOSPEDAJE	PRECIO
Habitación doble	\$40
Habitación múltiple	\$50
Habitación suite	\$70
Cabalgatas	\$10
Pesca deportiva	\$4
Área camping	\$5
Visita guiada por senderos	\$1

Elaborada por: Autor

Promoción

A lo largo del año se ofertaran descuentos y promociones al público, para fidelizar al cliente se dará la promoción de 3 por 1, por tres noches de estadía la hostería le da una gratis, descuentos a grupos de más de 15 personas, así mismo para instituciones educativas y grupos de ayuda social.

Dentro del segmento de promoción la hostería San José, entregara a sus cliente suvenires que serán también una estrategia de fidelización de clientes además de que nuestra marca sea conocida, para esto se procede a crear productos como: camisetas, vasos, toma todos y mochilas.

Figura 9 Elementos de promoción



Distribución

En cuanto al servicio de hospedaje, los canales de distribución se los determinara conforme a la participación de los intermediarios de venta. Para esto se identificaron dos canales de distribución importantes.

- Canales directos. La misma empresa contara con una cartera de clientes preestablecida y buscara ofertar sus productos y servicios a potenciales clientes.

- Canales indirectos. Con la ayuda de intermediarios, como lo pueden ser las agencias de viaje o las operadoras turísticas, mismas que obtendrán su comisión por cada paquete vendido con éxito.

En consecuencia las estrategias serian:

1. Ofertar los servicios mediante una página web, brindando un acceso de mayor facilidad a los potenciales clientes, la página web contara con información detallada de todo lo que se oferta dentro de la hostería.
2. Lograr posicionamiento en el mercado basado en aspectos principales y que son de mucha atracción al cliente: servicio, coste, calidad y precio.
3. Brindar el servicio de hospedaje personalizado
4. Asegurar el funcionamiento óptimo de la página web, para garantizar la satisfacción del cliente desde el primer momento.

Objetivos del plan de marketing

Siendo la hostería nueva en el sector, se ve la necesidad de fijar objetivos específicos para el plan de marketing, los cuales son.

1. Lograr reconocimiento dentro del sector turístico local.
2. Lograr el posicionamiento de la marca frente a los competidores
3. Crear alianzas estratégicas dentro del mismo segmento de mercado.
4. Incrementar la cobertura de mercado, buscando siempre mayor expansión.

El control para los objetivos propuestos será periódico para así poder accionar ante cualquier eventualidad, además de que se podrá verificar el cumplimiento de los mismos.

PLAN DE OPERACIONES

Estará conformado por la localización de la empresa, los servicios que oferta la misma y por ultimo sus procesos.

Localización

La hostería "San José" se ubicara en la provincia de Pichincha, Cantón Cayambe, Parroquia de Juan Montalvo, Comunidad rural San José de Caleras. Localizada a 1 hora en vehículo del centro de Cayambe, ingresando por la calle patricio romero la cual es el acceso principal al refugio del Nevado Cayambe.

En cuanto a la distribución del espacio físico de la hostería se la realizara de la siguiente manera.

- 1 cabaña principal de dos pisos

Primera planta destinada a ser la recepción, cocina y el comedor principal.

Segunda planta destinada al personal de operaciones de la hostería.

- 2 cabañas para suite

Contará con servicios como son la chimenea, cafetería interna, ducha, baño privado.

- 2 cabañas para habitación doble

Misma que contara con servicios como calefacción, baño privado.

- 2 cabañas para habitación múltiple

De la misma manera contara con servicios como calefacción, baño privado.

Áreas para relajación

1 cancha de indor pequeña, 1 cancha de boli, área de camping, pesca deportiva, mini granja con especies locales.

Definición de servicios

La hostería San José tendrá su cartera de servicios dividida en dos segmentos. La primera enfocada al hospedaje normal, únicamente a clientes que buscan un descanso confortable. Y el segundo segmento enfocado al alquiler de los servicios complementarios con los que cuente la hostería.

Tabla 12 Servicios Hostería San José

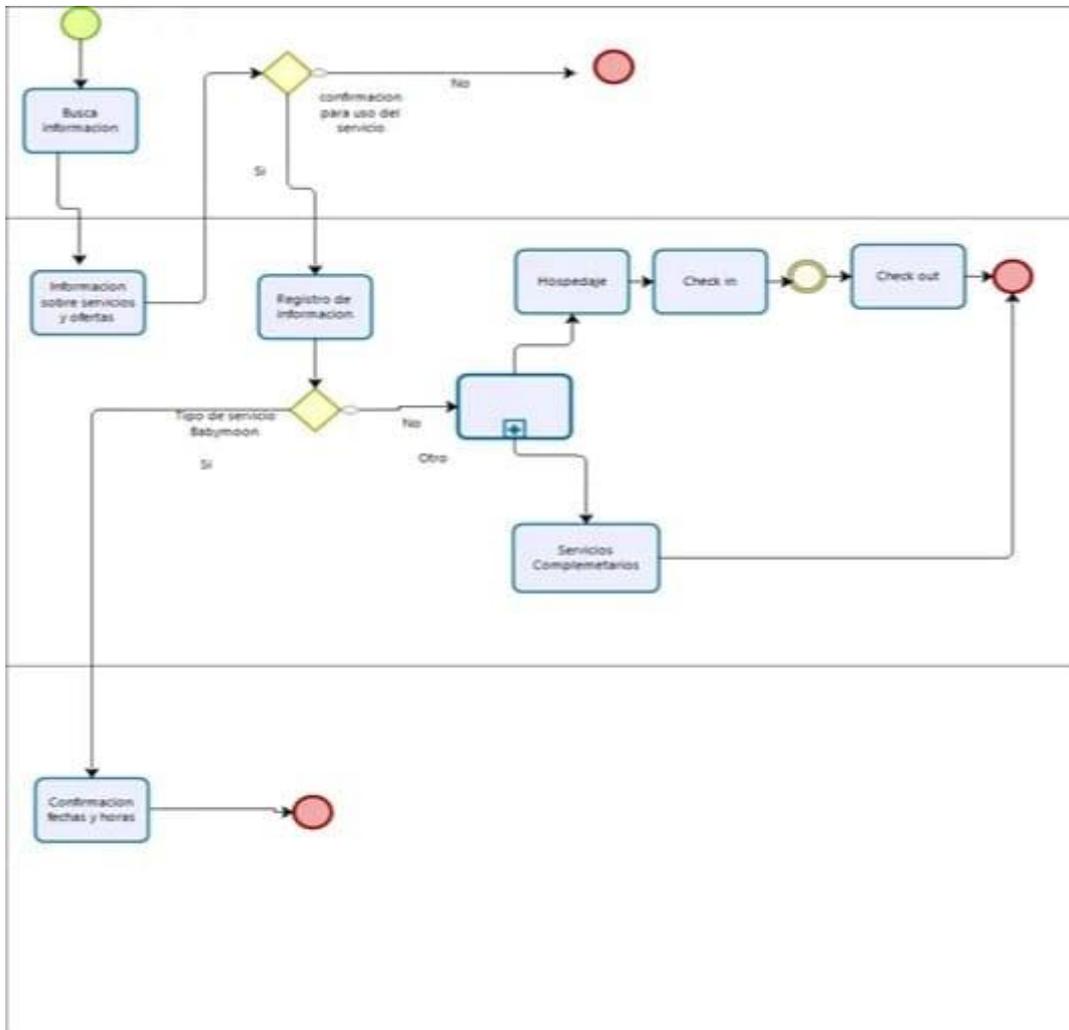
SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCION DE SERVICIO
SERVICIO 1	Alojamiento normal	Servicio de alojamiento normal y básico.
SERVICIO 2	Alquiler de servicios complementarios	Abierto para todo el público, sin necesidad de que sean huéspedes de la hostería.

Elaborada por. Autor

Procesos operativos

La hostería San José contara con un proceso operativo, en el cual se involucran actores como el cliente, la hostería y por último los aliados estratégicos con los que cuenta para sus operaciones.

Figura 10 Procesos operativos de la hostería San José.



Fuente. (Ibañez, 2020)

El primer contacto que la hostería tendrá con el cliente sería, mediante la página web de la misma o a través de una llamada telefónica en la cual solicite la información de los servicios que se oferta o directamente para realizar una reserva.

La página web, busca brindar todas las facilidades para el cliente y su comodidad, aquí se le solicitará datos como nombre, fecha, hora, número de personas a hospedarse

Para cuando el cliente busca información mediante una llamada telefónica, la persona encargada de la hostería responderá amablemente solicitándole los datos habituales, además de indicarle que debe realizar un adelanto del valor de la reserva para garantizar la misma.

Check-in

Una vez el cliente se encuentre en las instalaciones de la hostería el recepcionista confirma los datos de reserva y acompaña al cliente hacia su habitación además de proporcionarle los artículos de aseo personal necesarios.

Check-out

Luego de que la recepción le reciba las llaves al cliente, este se encarga de revisar que todos los artículos estén completos, y que la cabaña no tenga daño alguno. Para terminar con este proceso se realiza la limpieza total de la habitación, dejándola lista para la siguiente reserva.

Servicio postventa

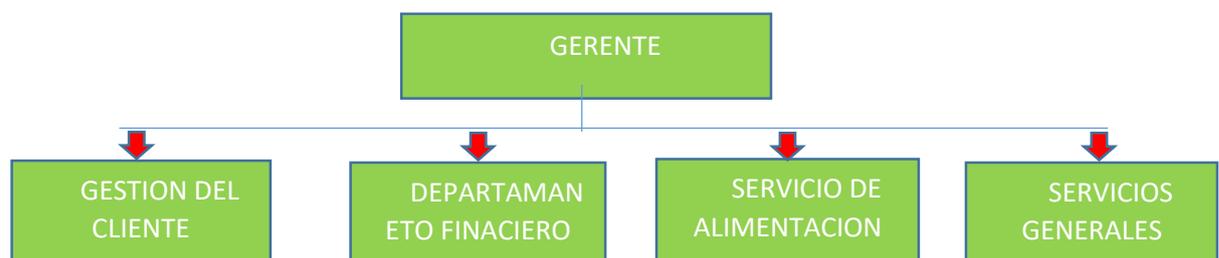
El gerente o la persona encargada de la administración de la hostería gestiona para la aplicación de una breve encuesta sobre la atención y los servicios prestados, además de gestionar un buzón de sugerencias que permitirá realizar los cambios pertinentes para poder garantizar la satisfacción total del cliente.

PLAN ORGANIZATIVO Y DE RRHH

El equipo de trabajo con el que contara la hostería San José siendo estos uno de estos el pilar fundamental para el buen desarrollo del proyecto, serán 4 miembros, mismos que estarán distribuidos de la siguiente manera.

- Gerencia
- Recepcionista
- Contador
- Servicio de limpieza

Figura 11 Organigrama de la hostería San José





Elaboración, autor

Dentro de la hosteria se conformaran 5 areas importantes, departamento financiero, gestión al cliente, gerencia y servicis generales dentro de la cual se encuentra lo que es aseo y limpieza. Cada una delas áreas es de gran importancia para cumplir con los objetivos planteados para el proyecto.

Para el adecuado funcionamiento se necesita contratar 4 personas, como son 1 gerente, 1 contador, 1 recepcionista, 1 cocinero y 1 persona que se encargue de los servicios generales.

Perfiles para puestos en la hostería San José.

Tabla 13 Perfil para puesto de gerente

PERFIL DE ASPIRANTE PARA EL PUESTO				
DATOS GENERALES		CAPACIDAD DE RELACION	INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación	Gerente general	Proveedores, gestión del cliente, servicios generales	Nivel de instrucción	Técnico, tecnológico, o tercer nivel.
Unidad o Proceso	Gerencia		Título requerido	Afines al proyecto
Rol	Administrativo		Área	Administración de empresas
Remuneración	\$600			
MISION DEL PUESTO			EXPERIENCIA LABORAL SOLICITADA	
Llevar un control estricto de los planes internos de la organización y de los trabajadores, incentivando el trabajo en equipo.			Tiempo de experiencia	1 año
			Especialidad de experiencia	Administración y negocios
Actividades esenciales	Conocimientos		Habilidades y destrezas	
			Técnicas	Conductuales
Elaborar planes de venta en base a la información contable.	CPA, conocimientos amplios en la administración.		Manejar de manera correcta, herramientas para contadores.	Conocimiento del entorno administrativo.

Capacidad de solucionar problemas internos. Mantener un orden adecuado con los empleados.	manejo de personal y administración de recursos	Facilidad de palabra	Orientación de servicio
Gestión de proveedores	Relaciones humanas, manejo de personal y administración de recursos	Manejo de recursos	Trabajo en equipo

Elaboración. Autor

Tabla 14 Perfil para puesto de recepcionista

PERFIL DE ASPIRANTE PARA EL PUESTO				
DATOS GENERALES		DATOS GENERALES	INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación	Recepcionista	Proveedores, gestión del cliente, servicios generales	Nivel de instrucción	Técnico, tecnológico, o tercer nivel.
Unidad o Proceso	Gestión del cliente			Título requerido
Rol	Administración y apoyo de oficina		Área de conocimiento	
Remuneración	\$400			
MISION DEL PUESTO			EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Buscar siempre llevar el flujo de turistas, además de un control en las reservaciones.			Tiempo de experiencia	6meses
			Especialidad de experiencia	Asistencia administrativa, atención al publico
Actividades esenciales	Conocimientos		Habilidades y destrezas	
			Técnicas	Conductuales
Recibir a todos los visitantes, contestar llamadas.	Relaciones humanas, manejo de archivos		Comprensión escrita, expresión escrita	Iniciativa
Seguir todos los procesos establecidos.	Técnicas de secretariado		Comprensión oral, expresión oral.	Orientación de servicio
Tareas adicionales en general.	Manejo de paquetes informáticos y oficina.		Manejo de recursos materiales	Trabajo en equipo

Elaboración. Autor

Tabla 15 Perfil para puesto de contador

PERFIL DE ASPIRANTE PARA EL PUESTO				
DATOS GENERALES		DATOS GENERALES	DATOS GENERALES	
Denominación	Contador	Analizar la información contenida en los documentos contables, verificar su exactitud.	Nivel de instrucción	Tercer nivel
Unidad o Proceso	Departament o financiero		Título requerido	Tercer nivel en CPA
Rol	Administraci ón y apoyo de oficina			Área de conocimiento
Remuneración	\$450			
MISION DEL PUESTO			EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Llevar un reporte contable eficaz que le permita al proyecto desarrollarse de la manera más óptima.			Tiempo de experiencia	2 años
			Especialidad de experiencia	CPA
Actividades esenciales	Conocimientos	Habilidades y destrezas		
		Técnicas	Conductuales	
Aplicar, manejar e interpretar la contabilidad.	Manejo y administración de archivos de información.	Comprensión escrita, expresión escrita	Iniciativa	
Elaboración de informes respectivos para la empresa	Dominar en un alto porcentaje a la tecnología.	Comprensión oral, expresión oral.	Orientación de servicio	
Efectuar pagos de nómina así como pagos generales.	Relaciones humanas, prácticas de contabilidad.	Manejo de computador.	Trabajo en equipo	

Elaboración. Autor

Tabla 16 Perfil para puesto de servicios generales.

PERFIL DE ASPIRANTE PARA EL PUESTO				
DATOS GENERALES		DATOS GENERALES	DATOS GENERALES	
Denominación	Auxiliar de servicios generales	Efectuar la limpieza y mantenimiento de inmuebles.	Nivel de instrucción	Bachiller
Unidad o Proceso	Servicios generales		Título requerido	No aplica
Rol	Aseo y limpieza.			Área de conocimiento
Remuneración	\$380			

MISION DEL PUESTO		EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Realizar la limpieza del inmueble en general de la manera más óptima, garantizando un alto nivel de calidad, utilizando para esto productos especiales y maquinaria apropiada.		Tiempo de experiencia	1 año
		Especialidad de experiencia	Limpieza
Actividades esenciales	Conocimientos	Habilidades y destrezas	
		Técnicas	Conductuales
Limpieza de habitaciones luego del Check-out.	Normas de limpieza.	Receptividad ante las instrucciones recibidas.	Iniciativa
Desinfección de toda el área permanentemente.	Buenas prácticas de manufactura.	Comprensión oral, expresión oral.	Organización
Limpieza de áreas abiertas.	Normas de limpieza.	Facilidad de adaptación.	Trabajo en equipo

Elaboración. Autor

Tabla 17 Perfil para puesto de cocinero.

PERFIL DE ASPIRANTE PARA EL PUESTO				
DATOS GENERALES		DATOS GENERALES	DATOS GENERALES	
Denominación	Cocinero	Estar pendiente de los requerimientos gastronómicos del cliente	Nivel de instrucción	Técnico o tecnológico.
Unidad o Proceso	Cocinero		Título requerido	Gastronomía.
Rol	Alimentar a los hospedados.		Área de conocimiento	Conocimientos de platos típicos de la zona.
Remuneración	\$400			
MISION DEL PUESTO			EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Satisfacer en la mayor medida posible los requerimientos de los comensales de la hostería.			Tiempo de experiencia	1 año
			Especialidad de experiencia	Gastronomía.
Actividades esenciales	Conocimientos	Habilidades y destrezas		
		Técnicas	Conductuales	
Realizar el inventario para la cocina.	Inventarios.	Receptividad ante las instrucciones recibidas.	Iniciativa	
Asegurar la calidad.	Buenas prácticas gastronómicas.	Capacidad de adaptación.	Organización	

Elaboración. Autor

Política de recursos humanos.

Brindar un servicio de calidad será uno de nuestros principales objetivos del proyecto, esto se lograra en gran medida de acuerdo a la plantilla de trabajo con la que contemos.

Para garantizar la lealtad, el bienestar y el crecimiento personal del equipo de trabajo se establecen las siguientes políticas.

- Brindar la oportunidad de crecimiento personal y profesional a los colaboradores,
- Fomentar una política de comunicación de lo más armónica entre el equipo de trabajo y los cabezas de proyecto.
- Establecer una política retributiva, conforme lo exige el marco legal.
- Política de cumplimiento por parte de la organización con los colaboradores, en todos los beneficios posibles.

PLAN ECONOMICO FINANCIERO

A continuación se realiza un análisis económico-financiero para el proyecto. En donde recolectara toda la información económica necesaria para el proyecto y mediante esto tendremos la conclusión acerca de la viabilidad económica. Para esto se realiza una proyección para 3 años en 3 escenarios diferente de acuerdo al volumen de ventas, el normal o realista, el optimista y el pesimista.

Inversión y financiación

Una vez que se realiza, el análisis del interno y externo de la empresa además del FODA, y la creación de los planes de marketing, organizativo y de RRHH, se realizan cálculos económicos estimados de \$85.000, con los cuales el proyecto puede empezar sus operaciones al 100%, y así asegurar la calidad en la atención al público. De este valor el 30%(\$25500) será capital inicial propio, y la cantidad restante70%(\$59500) se solicitara un préstamo bancario a una institución financiera con un interés del 13% anual

A continuación se detallan rubros en los cuales se invertirá el capital.

Tabla 18 Gastos para la creación de la hostería

CONCEPTO	CANTIDAD
Maquinaria	\$3000
Mobiliario	\$8000
Edificios	\$68000
Equipos de computo	\$2500
Gastos adicionales	\$3500

TOTAL	\$85000
--------------	----------------

Elaborada por. Autor

Escenario realista

En la siguiente tabla podremos distinguir rubros de los servicios prestados dentro de la hostería.

Tabla 19 Estimación de volumen de ventas-ingresos.

TIPO DE HOSPEDAJE/SERVICIO	UNIDADES	AÑO 1	UNIDADES	AÑO 2	UNIDADES	AÑO 3
CABAÑAS SUITE	6/semana	\$20160	7/semana	\$23520	8/semana	\$26880
CABAÑAS DOBLE	6/semana	\$11520	7/semana	\$13440	8/semana	\$15360
CABAÑAS MULTIPLE	6/semana	\$14400	7/semana	\$16800	8/semana	\$19200
ALQUILER SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Promedio	\$32000	Promedio	\$34000	Promedio	\$36000
TOTAL ANUAL		\$78080		\$87760		\$97440

Elaborado por. Autor

Suministros

Tabla 20 Compra suministros

COMPRA DE SUMINISTROS		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Artículos de aseo personal	Unidades	1500	1800	2100
	Precio	\$0.80	\$0.85	\$0.90
	Costes	\$1200	\$1530	\$1890
Juego de toallas	Unidades	50	55	60
	Precio	\$22	\$23	\$24
	Costes	\$1100	\$1265	\$1440
Juego de cobertores y sábanas	Unidades	50	55	60
	Precio	\$45	\$50	\$55
	Costes	\$2250	\$2750	\$3300
Alimentos	Unidades	1550	1700	1890
	Precio	\$4	\$4.50	\$5
	Costes	\$6200	\$7650	\$9450

Productos de limpieza	Unidades	100	110	121
	Precio	\$20	\$21	\$22
	Costes	\$2000	\$2310	\$2662
TOTAL COSTES		\$12750	\$15505	\$18742

Elaborado por. Autor

Gasto talento humano

El gasto del personal, se lo realiza enmarcado en el costo mensual vigente, y cumpliendo con toda la normativa legal impuesta.

Tabla 21 Pago plantilla

Colaboradores	Cantidad	Remuneración	Aporte patronal 11.15%	XIV sueldo	XIII sueldo	Fondos de reserva	Total
Gerente	1	\$600	\$66.9	32.17	\$45	\$45.60	\$789.67
Contador	1	\$450	\$50.17	32.17	\$38.5	\$35.30	\$606.14
Recepcionista	1	\$400	\$44.6	32.17	\$33.33	\$33.32	\$543.42
Cocinero	1	\$400	\$44.6	32.17	\$33.33	\$33.32	\$543.42
Auxiliar de servicios generales	1	\$386	\$43.03	32.17	\$32.17	\$32.15	\$525.52
TOTAL MENSUAL							\$3008.17
TOTAL ANUAL							\$36098.04

Elaborado por. Autor

La presente tabla tendrá detalles mensuales y anuales de gastos básicos como son servicio de agua potable, luz eléctrica y gastos adicionales por cualquier imprevisto.

Tabla 22 Otros gastos

CONCEPTO	MENSUAL	ANUAL
luz eléctrica	\$75	\$900
agua potable	\$50	\$600
gastos extras	\$100	\$1200
TOTAL	\$225	\$2700

Elaborada por: autor

El presente cuadro tiene por objetivo explicar la utilidad total obtenida, en cada escenario. El pesimista, realista y optimista, lo cual se lo desarrollo en 3 años diferentes.

Tabla 23 Comparación de escenarios

CONCEPTO/ESCENARIO	PESIMISTA AÑO 1	REALISTA AÑO 2	OPTIMISTA AÑO 3
INGRESOS			
alquiler cabañas y servicios complementarios	\$78080	\$87760	\$97440
GASTOS			
suministros	\$12750	\$15505	\$18742
pago personal	\$36098.04	\$36098.04	\$36098.04
otros gastos	\$2700	\$2700	\$2700
pago crédito anual	\$9662.4	\$9662.4	\$9662.4
UTILIDAD ANUAL	\$16.869,96	\$23.794,56	\$30.237,56

Elaborado por. Autor

Análisis de capital inicial

Dentro del capital inicial necesario el cual es \$85000, se contemplan valores totales. El único valor que no incluye el proyecto es el de la compra del terreno mismo que previamente ya fue adquirido por una cantidad de \$20000. Una vez analizado el volumen de ventas en comparación con el capital total de inversión, se espera recuperar el capital invertido en un lapso no mayor a 5 años, a ese tiempo la deuda con la institución financiera ya estaría cancelada al 50%.

Esta proyección se la realiza de acuerdo al análisis del escenario realista.

Luego de haber hecho el análisis económico financiero del proyecto comparándolo en tres escenarios diferentes enfocado principalmente al número de unidades de servicio vendidas, podemos concluir que en cualquiera de los 3 escenarios el proyecto es viable.

Si bien es cierto en el escenario pesimista la utilidad no es tan elevada, alcanza para cubrir los gastos de operación anual, además da un margen de ganancia de acuerdo a la inversión que se realizó para la creación del proyecto.

Para el escenario realista el proyecto ya está dando frutos y produce un margen de utilidad más elevado, permitiéndole al proyecto inyectar capital para crear un mayor crecimiento y expansión en el mercado turístico del sector.

En el tercer escenario, ya se observa un margen de rentabilidad alto, es el punto al que apunta el proyecto al transcurrir el tiempo. A lo largo del mismo habrá que hacer ajustes de objetivos, en los planes planteados y de esta manera se llegara al objetivo que es el posicionamiento y posesionamiento en el mercado.

2.3. Matriz de articulación

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 24 Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	CLASIFICACIÓN TIC
<p><i>Plan de negocio para la hostería San José</i></p>	<p><i>Generación de modelos de negocio.</i></p> <p><i>Liderazgo estratégico.</i></p> <p><i>Procesos administrativos.</i></p> <p><i>Estrategias.</i></p> <p><i>Planes de acción.</i></p>	<p><i>Para la presente investigación se realiza un análisis del entorno general y específico del sector turístico, además de una investigación de campo llevada de la mano con herramientas de investigación como son las encuestas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Plan de marketing.</i> • <i>Plan organizativo.</i> • <i>Plan de RRHH.</i> • <i>Plan económico, financiero.</i> 	<p><i>Con la presente propuesta se busca fortalecer el crecimiento del turismo en el sector, ayudando también a que este se convierta un motor económico en la localidad, y brinde mayores oportunidades a la población local.</i></p>	

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Con el desarrollo de la fundamentación teórica y metodológica de los aspectos generales del diseño de un plan de negocios, se obtiene un conocimiento más amplio del tema y a su vez será el sustento principal para la presente investigación.
2. Mientras se realiza el diagnóstico, de la situación actual del mercado turístico, la cual se da en interacción directa con los potenciales clientes, se pudo evidenciar una oportunidad de emprender en el sector del alojamiento turístico.
3. Se realiza un diseño de un Plan de negocio para la Hostería San José, el cual cuenta con planes internos muy bien diseñados, los cuales serán el soporte para el proyecto y a su vez nos permitirán llevar un orden y control adecuado de los mismos, buscando siempre asegurar la calidad y excelencia a los clientes.
4. Para la validación del presente proyecto, se busca el criterio de especialistas los cuales luego de haber revisado el mismo, nos podrán dar también una retroalimentación para una mejora.

RECOMENDACIONES

1. Conocer y entender el propósito del proyecto, logrando de esta manera aumentar el compromiso de trabajo con todo el equipo involucrado en el desarrollo del proyecto.
2. Mantener una mirada realista, de esta manera se evitara crear falsas expectativas en cuanto al proyecto, y se mantendrá un escenario real, para con esto realizar una gestión adecuada de todos los recursos asignados al proyecto.
3. Tener claramente definidos los roles y responsabilidades de todo el equipo de trabajo, para llevar un correcto funcionamiento del proyecto, además de lograr un clima laboral adecuado y asegurar la calidad en cuanto a producto y servicio ofertado.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, C. A. (5 de Febrero de 2011). *Metodologia de la Investigacion cualitativa, cuantitativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Bravo, L. D. (12 de agosto de 2021). *Investigacion en Educacion Medica*. Obtenido de <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>
- Gestiopolis*. (18 de agosto de 2021). Obtenido de *Gestiopolis*: <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-plan-de-negocios/>
- Gladys, D. N. (10 de agosto de 2020). *libros metodos de investigacion* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- GUEVARA, N. D. (5 de FEBRERO de 2018). PLAN DE NEGOCIOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA HOSTERIA SAN ANDRES. RIOBAMBA, RIOBAMBA, ECUADOR.
- INTERNATIONAL MONETARY FUND*. (4 de AGOSTO de 2021). Obtenido de <https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>
- OMT*. (4 de AGOSTO de 2021). Obtenido de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/onu-turismo-noticias-26>
- Osterwalder, A. (2021). *Generacion de Modelos de Negocio*. Cayambe: EDICIONES DEUSTO.
- QuestionPro*. (12 de agosto de 2021). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/para-que-sirven-las-encuestas/>
- Stettinius, W. D. (2009). *PLAN DE NEGOCIOS COMO DISEÑARLO O IMPLEMENTARLO*. ESTADOS UNIDOS: EDITORIAL PROFIT.

ANEXOS

Figura 12 Logotipo



Elaborado por: autor