



## **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
CASA DE HUÉSPEDES EN SAN CRISTÓBAL PROVINCIA DE  
GALÁPAGOS”**

**Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de Tecnólogo  
Superior en Administración**

**AUTOR:**

**Carmen Bertila Chamba Carnero**

**TUTOR:**

**MSc. Kabir Olmedo**

**D.M Quito, 5 de marzo del 2022**

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Romer Olmedo por su sacrificio y esfuerzo, por creer en mi capacidad y darme una carrera para nuestro futuro, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

Carmen Chamba.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por permitirme el don de la perseverancia para alcanzar la meta.

De manera especial al Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, el cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente y ser una mejor persona.

A mis profesores por su dedicación y paciencia, quienes me incentivaron a seguir adelante porque sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

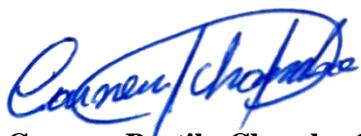
Al GAD Municipal de San Cristóbal y al Dr. Leónidas Salgado por su gestión y apoyo mediante la beca de estudio.

Carmen Chamba.

## AUTORÍA

Yo, **CARMEN BERTILA CHAMBA CARNERO** autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente.



**Carmen Bertila Chamba Carnero**

D.M. Quito, 05 marzo de 2022

**MS.c Kabir Olmedo.**

**Tutor de Trabajo de Titulación**

## **CERTIFICACIÓN**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

MS.c Kabir Olmedo.

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El **MSc. Kabir Olmedo** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. **Carmen Bertila Chamba** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. **Carmen Bertila Chamba Carnero** realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una Casa de Huéspedes en San Cristóbal.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MS.c Kabir Olmedo**.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **MSc. Kabir Olmedo** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. **Carmen Bertila Chamba Carnero** como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una Casa de Huéspedes en San Cristóbal.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

**MS.c Kabir Olmedo**



**Sra. Carmen Chamba**

D.M Quito, 5 de marzo del 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	vii
AUTORÍA.....	viii
CERTIFICACIÓN .....	ix
<b>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA ..</b>	<b>x</b>
RESUMEN.....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xx
<b>2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL .....</b>	<b>21</b>
2.1 Nombre de la empresa .....	21
2.2 Creación de la empresa.....	21
2.3 Descripción de la empresa.....	21
2.3.1 Importancia. ....	21
2.3.2 Características.....	22
2.3.3 Actividad.....	23
2.4 Tamaño de la empresa. ....	23
2.5 Necesidades que satisfacer. ....	24
2.5.1 Necesidad Fisiológica.....	24
2.5.2 Necesidad de Seguridad.....	24
2.5.3 Necesidad Social – Afiliación. ....	25
2.5.4 Necesidad de Reconocimiento.....	25
2.5.5 Necesidad de Autorrealización.....	26
2.6 Localización de la empresa. ....	26
2.7 Filosofía Empresarial.....	26
2.7.1 Misión. ....	27
2.7.2 Visión.....	27
2.7.3 Objetivos.....	27
2.7.4 Meta. ....	28

2.7.5 Estrategias.....	28
2.7.6 Políticas.....	28
2.7.7 FODA. ....	29
2.8 Desarrollo organizacional.....	30
2.8.1 Tipo de estructura. ....	31
2.8.2 Formalización. ....	31
2.8.3 Centralización -Descentralización.....	32
2.8.4 Integración. ....	32
2.9 Organigrama empresarial. ....	32
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	38
3.1 Objetivo de mercadotecnia. ....	38
3.2 Investigación de mercado.....	38
3.2.1 Modalidad.....	38
3.3 Plan de muestreo.....	39
3.4 Análisis de la encuesta.....	41
3.5 Entorno empresarial.....	52
3.5.1 Microentorno. ....	52
3.5.2 Macroentorno.....	54
3.6 Producto y servicio.....	57
3.6.1 Producto esencial.....	57
3.6.2 Producto real.....	57
3.6.3 Características.....	58
3.6.4 Calidad.....	58
3.6.5 Estilo.....	58
3.7 Marca.....	59
3.7.1 Producto aumentado. ....	59

3.8 Plan de introducción al mercado. ....	60
3.8.1 Distintivos y uniformes.....	60
3.8.2 Materiales de identificación.....	63
Logotipo.....	63
3.8.3 Canal de distribución y puntos de venta. ....	67
3.8.4 Riesgo y oportunidades del negocio. ....	68
3.9 Fijación de precio .....	69
3.9.1 Fijación de precio estándar. ....	69
3.10 Implementación del negocio.....	71
3.11 Estudio arquitectónico .....	74
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL .....	76
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....	80
5.1 Objetivo de área.....	80
5.2 Impacto ambiental .....	80
5.3 Impacto social.....	83
6. PROCESO FINANCIERO.....	85
6.1. Introducción.....	85
6.2. Activos fijos.....	85
6.3. Activos diferidos .....	86
6.4. Capital de trabajo.....	86
6.6 Sueldos .....	88
6.7 Depreciación activos fijos. ....	89
6.8. Amortizaciones.....	89
6.9. Estructura de Capital .....	90
6.10 Tabla de amortización .....	91
6.11 Punto de equilibrio.....	91
6.12 Estado de resultados .....	94
6.13 Flujo de caja .....	95

6. 14.0. Tasa de Descuento.....	96
6:14. Van (Valor Actual Neto) .....	96
6.14.1. TIR (Tasa Interna de Retorno).....	96
6.14.2. Cálculo del TIR y el VAN.....	97
CONCLUSIONES .....	98
RECOMENDACIONES .....	99
REFERENCIAS .....	100
ANEXOS.....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Puesto del Gerente .....	34
Tabla 2. Puesto de la Camarera.....	36
Tabla 3. Puesto del Mensajero .....	37
Tabla 4. Pregunta 1. Análisis de Encuesta .....	41
Tabla 5. Pregunta 2. Análisis de Encuesta .....	42
Tabla 6. Pregunta 3. Análisis de Encuesta .....	43
Tabla 7. Pregunta 7. Análisis de Encuesta .....	44
Tabla 8. Pregunta 8. Análisis de Encuesta .....	45
Tabla 9. Pregunta 6. Análisis de Encuesta .....	46
Tabla 10. Pregunta 7. Análisis de Encuesta .....	47
Tabla 11. Pregunta 8. Análisis de Encuesta .....	48
Tabla 12. Pregunta 9. Análisis de la Encuesta .....	49
Tabla 13. Pregunta 10. Análisis de la Encuesta .....	50
Tabla 14. Proveedores.....	53
Tabla 15. Financiamiento.....	68
Tabla 16. Fijación de Precios. Servicio.....	69
Tabla 17. Servicio de Hospedaje. 01 Día.....	70
Tabla 18. Materia Prima.....	71
Tabla 19. Equipos de Oficina.....	72
Tabla 20. Muebles y Enseres .....	72
Tabla 21. Suministros de Oficina.....	73
Tabla 22. Servicios Básicos .....	73
Tabla 23. Materiales de Limpieza.....	74
Tabla 24. Activos Fijos .....	85
Tabla 25. Activos Diferidos .....	86
Tabla 26. Capital de Trabajo.....	87
Tabla 27. Total de Inversión .....	87
Tabla 28. Sueldos .....	88
Tabla 29. Sueldos Individuales del Personal.....	88
Tabla 30. Total de Sueldos.....	88
Tabla 31. Depreciación de Activos Fijos .....	89
Tabla 32. Amortizaciones .....	90
Tabla 33. Estructura del Capital.....	90
Tabla 34. Amortizaciones .....	91
Tabla 35. Punto de Equilibrio. Costos Fijos .....	91
Tabla 36. Margen de Contribución .....	92
Tabla 37. Punto de Equilibrio Total.....	93
Tabla 38. Ventas Proyectadas .....	93
Tabla 39. Costo de Ventas .....	94
Tabla 40. Flujo de Caja.....	95

Tabla 41. Cálculos del TIR y VAN..... 97

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Pirámide de Maslow.....	24
Ilustración 2. Ubicación .....	26
Ilustración 3. Organigrama Empresarial .....	32
Ilustración 4. Gráfico. Pregunta 1 .....	41
Ilustración 5. Gráfico. Pregunta 2. ....	42
Ilustración 6. Gráfico. Pregunta 3. ....	43
Ilustración 7. Gráfico. Pregunta 4 .....	44
Ilustración 8, Gráfico. Pregunta 5 .....	45
Ilustración 9. Gráfico. Pregunta 6 .....	46
Ilustración 10. Gráfico. Pregunta 7 .....	47
Ilustración 11. Gráfico. Pregunta 8 .....	48
Ilustración 12. Gráfico. Pregunta 9 .....	49
Ilustración 13. Gráfico. Pregunta 10 .....	50
Ilustración 14. Gráfico. Microentorno. Casa de Huéspedes.....	52
Ilustración 15. Gráfico. Macroentorno. Casa de Huéspedes.....	54
Ilustración 16. Gráfico. Uniforme del Grente - Recepcionista .....	60
Ilustración 17. Gráfico. Uniforme del Camarero - Cocinera .....	61
Ilustración 18. Gráfico. Uniforme del Mensajero - Jardinero .....	62
Ilustración 19. Gráfico. Logotipo.....	63
Ilustración 20. Gráfico. Tarjetas de Presentación .....	65
Ilustración 21. Gráfico. Reverso de la Tarjeta de Presentación .....	65
Ilustración 22. Hoja Membretada.....	66
Ilustración 23. Gráfico. Distribución y Diseño de Plantas.....	75
Ilustración 24. Punto de Equilibrio .....	92

**“Proyecto de factibilidad para la creación de una Casa de Huéspedes en San  
Cristóbal.”**

**Carmen Bertila Chamba Carnero**

**MS.c Kabir Olmedo**

Galápagos – San Cristóbal, 05 de marzo de 2022

**RESUMEN**

El Proyecto de factibilidad para la creación de una Casa de Huéspedes es una tesis que inicia en el capítulo dos: Organización empresarial; este capítulo abarca desde los conceptos básicos que el administrador debe conocer acerca de la empresa o el giro del negocio seleccionado, la responsabilidad ambiental y social, hasta la filosofía empresarial con su misión y visión que son las bases para alcanzar los objetivos propuestos y posicionar la empresa en el mercado turístico.

El capítulo tres. Proceso de investigación de mercado y marketing, mediante la encuesta permite al administrador darse cuenta cuales son las necesidades y preferencias de los clientes y el grado de aceptación que tiene el giro del negocio.

El capítulo cuatro comprende el proceso del derecho empresarial que se encarga de dar cumplimiento a los aspectos legales relacionados con la apertura del negocio, sin los cuales la empresa no podría entrar en funcionamiento.

El capítulo cinco. Proceso de impacto ambiental y social, hace referencia que toda actividad humana causa un efecto en la naturaleza y la sociedad, por lo tanto. Casa de huéspedes las Palmeras determinará en este capítulo cuales son los efectos y tomará las acciones pertinentes para la remediación.

Finalmente, el capítulo seis: Proceso financiero se encarga de aplicar las fórmulas para establecer si el proyecto es viable o no, con el resultado positivo el

administrador puede acudir a las entidades financieras a solicitar el crédito necesario para poner en funcionamiento la empresa.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de factibilidad “CASA DEC HUÉSPEDES LAS PALMERAS” es un estudio que trata de concretar las ideas, el esfuerzo, opiniones y anhelos de aprendizaje del autor en estos dos años y medio de estudio, además de las valiosas enseñanzas de los maestros que compartieron sus conocimientos.

El tema sobre el que versará la tesis es “Proyecto de factibilidad sobre la creación de una casa de huéspedes en San Cristóbal” la idea surgió por la necesidad de crear fuentes de trabajo para el núcleo familiar, mismos que se quedaron sin empleo como consecuencia de la pandemia del COVID 19 por lo tanto, con el desarrollo de la tesis el administrador estará en capacidad de adquirir los conocimientos para determinar si el proyecto es viable o no, caso contrario cambiar de giro del negocio o tomar los correctivos para que la empresa se posicione en el mercado turístico de san Cristóbal.

El proyecto requiere del esfuerzo y dedicación del grupo de trabajo enfocado en brindar un servicio de calidad, con el propósito de atraer y satisfacer las necesidades de los huéspedes de Casa de Huéspedes las Palmeras.

## **2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1 Nombre de la empresa**

“CASA DE HUÉSPEDES LAS PALMERAS”

### **2.2 Creación de la empresa**

El turismo en las Islas Galápagos y en particular en la Isla San Cristóbal constituye un renglón muy importante en la economía de sus habitantes; el mismo que permite dinamizar la economía tan venida a menos como consecuencia de la pandemia del COVID 19. Como medida a esta problemática en los últimos años el Ministerio de Turismo ha extendido el abanico de negocios y además de los hoteles tradicionales ha permitido la creación de microempresas comúnmente conocidas como Casas de Hospedaje.

La creación de la CASA DE HUÉSPEDES LAS PALMERAS como empresa nace de la necesidad de contar con una actividad económica para beneficio familiar, que sin lugar a duda dejará una rentabilidad económica considerable que permitirá sobrellevar la crisis por falta de trabajo; si bien es cierto es una empresa pequeña, las personas que la integran hicieron todo lo posible para que este emprendimiento sea el inicio de un proyecto mayor

### **2.3 Descripción de la empresa**

#### ***2.3.1 Importancia.***

La elección del alojamiento juega un papel clave en el éxito de un viaje a las islas Galápagos ya sea por placer o por estudio, por lo que para la empresa cumplir con las expectativas es sin duda alguna la mayor preocupación por dar satisfacción al cliente, entregando servicios que cumplan con los estándares de calidad por los cuales los

huéspedes hayan pagado y es que un buen descanso y confort propio de un hogar son los factores más valorados para que se sientan bien.

Es importante resaltar que Casa de Huéspedes las Palmeras tiene claro cuáles son las necesidades de los huéspedes; por tanto, su ubicación cercana a la universidad, playas y sitios de visita atraerá a un importante número de turistas y principalmente a estudiantes universitarios nacionales y extranjeros, ya que no solo tendrán la oportunidad de descansar sino también de realizar sus tareas en un ambiente tranquilo, confortable y rodeado de naturaleza.

### ***2.3.2 Características.***

**Responsabilidad social:** Casa de Huéspedes las Palmeras con su gerente a la cabeza es consciente que el mundo atraviesa la pandemia COVID 19 que sin lugar a duda permanecerá un tiempo entre nosotros, por lo tanto, cumple a cabalidad con los protocolos de bioseguridad dispuestos por el COE nacional y cantonal para precautelar la salud de los huéspedes, el personal que labora y la comunidad en general.

**Investigación e innovación:** Casa de Huéspedes las Palmeras considera que un gran número de huéspedes son turistas y estudiantes universitarios que vienen a la isla a continuar sus estudios de las varias universidades del Ecuador continental y del mundo, mismos que son atraídos por Galápagos como laboratorio natural; por lo tanto se trabajará en la adecuación de una biblioteca con textos, revistas y artículos científicos relacionados con las islas, los mismos que pueden acceder para leer mientras descansan en su habitación o en una hamaca en los jardines. Se complementará con la excelente atención de su personal y un buen servicio de internet, necesario para realizar sus tareas universitarias.

**Responsabilidad ambiental:** Casa de Huéspedes las Palmeras está comprometida con la conservación del medio ambiente y en particular de las islas Galápagos por lo tanto, el agua es un recurso que se debe cuidar y aprovechar las

precipitaciones de lluvia para almacenar y aprovechar en el riego del jardín, de igual forma la energía eléctrica es generada por la quema de combustibles fósiles que lanzan a la atmosfera gases de efecto invernadero; por lo que el uso de gas natural para calentar el agua de las duchas es una muestra de contribuir a la conservación ambiental.

Profesionales apasionados con su trabajo: La gente de Galápagos vive en un paraíso natural, visitado por turistas de todo el mundo y tiene muy claro que se debe ser buenos anfitriones para que los visitantes cuando regresen a su lugar de origen cuenten a su círculo familiar y de amigos sus experiencias en las islas y en particular en el lugar que se hospedaron, eso da la garantía que algunos regresarán al lugar donde les dieron atención de primera, o aún más nos recomendarán a potenciales huéspedes; por lo tanto el equipo de trabajo está empeñado en hacer de esta empresa un referente en la localidad que se mantenga en el tiempo entregando un servicio de calidad y calidez.

### ***2.3.3 Actividad.***

Casa de Huéspedes las Palmeras es un establecimiento que ofrece el servicio de hospedaje a turistas y principalmente a estudiantes universitarios nacionales y extranjeros; además presta el servicio de alimentos y bebidas es decir desayuno y cena a sus huéspedes.

### **2.4 Tamaño de la empresa.**

Casa de Huéspedes las Palmeras es una microempresa que estará integrada por dos áreas: área administrativa y área de servicio.

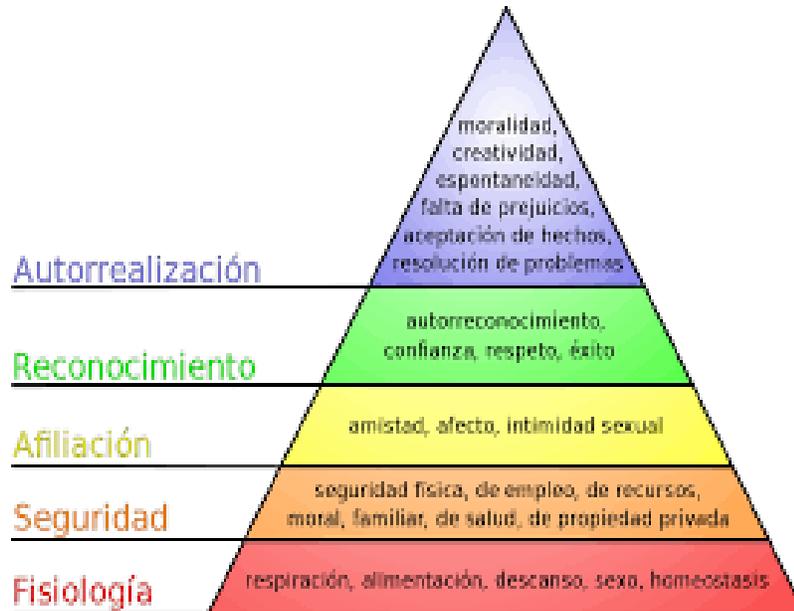
La empresa dispondrá de:

- Gerente / Recepcionista.
- Camarera / Cocinera.

- Mensajero / Jardinero

## 2.5 Necesidades que satisfacer.

Ilustración 1. Pirámide de Maslow



(García, 2020). Pirámide de Maslow. Recuperado de:

<https://psicologíaymente.com/psicología/pirámide-de-maslow>

### 2.5.1 Necesidad Fisiológica.

Nuestra empresa es de hospedaje y alimentación, por lo que es su responsabilidad satisfacer directamente la necesidad fisiológica de alimentación y descanso de los huéspedes.

### 2.5.2 Necesidad de Seguridad.

En cuanto se refiere a la seguridad Casa de Huéspedes las Palmeras cumple con los protocolos de bioseguridad dispuestos por el COE Nacional y cantonal como

consecuencia de la Pandemia por COVID 19; además la manipulación y preparación de los alimentos será supervisada por la Gerente propietaria cumpliendo todas las normas de higiene y la cadena de frío está garantizada para conservar los productos almacenados para el consumo.

La seguridad física de los huéspedes está garantizada por la Policía Nacional, tomando en cuenta que San Cristóbal es una isla de paz y la delincuencia es casi nula; por lo tanto, la estadía de los visitantes será en un ambiente tranquilo, donde puedan estudiar y descansar sintiéndose seguros. Finalmente, y no menos importante está la seguridad de nuestro personal que contará con los implementos necesarios para realizar sus actividades diarias, siempre dando cumplimiento a las leyes y reglamentos vigentes.

### ***2.5.3 Necesidad Social – Afiliación.***

La Gerente propietaria pondrá especial énfasis en promover un buen ambiente de trabajo y buenas relaciones entre su personal.

Si se logra esta premisa la empresa alcanzará los objetivos propuestos y por consiguiente nuestro personal hará de la estadía de los huéspedes inolvidable; inclusive estrechando lazos de amistad que perduren por mucho tiempo y traspasen las fronteras.

### ***2.5.4 Necesidad de Reconocimiento.***

Sin lugar a duda se trabajará mucho en entregar un servicio de calidad, con el propósito de lograr el reconocimiento de Casa de Huéspedes las Palmeras a nivel nacional e internacional tomando en cuenta que nuestros huéspedes son nacionales y en su mayoría extranjeros que harán el papel de vitrina para promocionarnos en el lugar de su residencia.

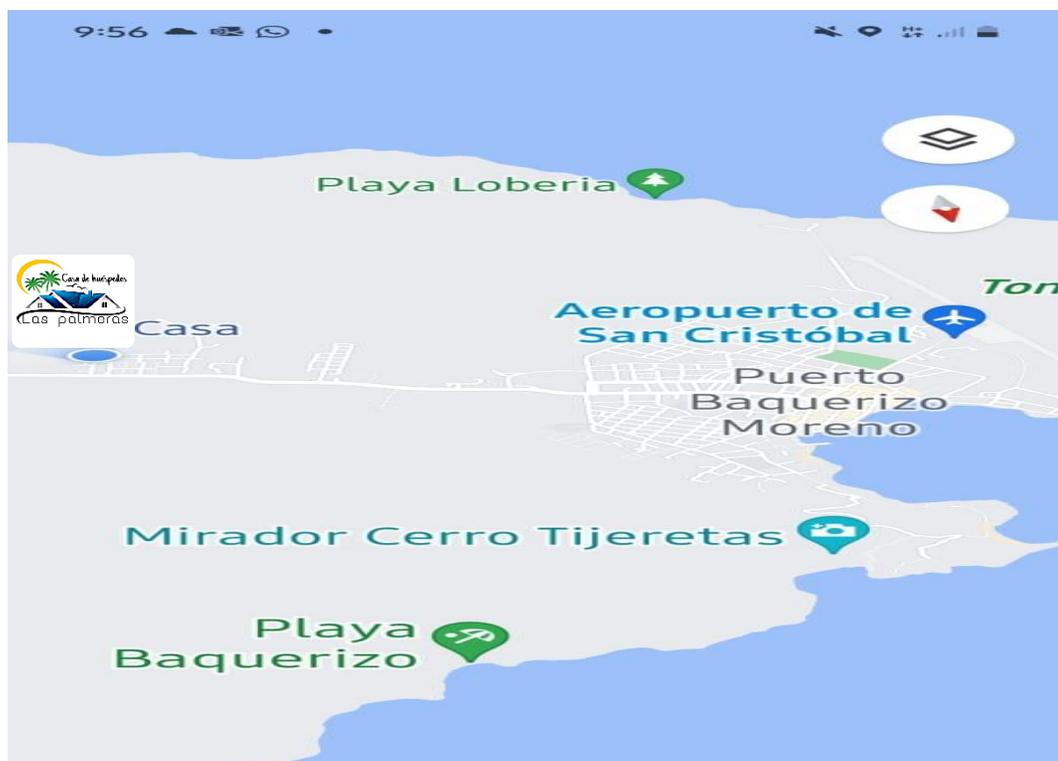
### 2.5.5 Necesidad de Autorrealización.

Casa de Huéspedes las Palmeras representada por su Gerente propietaria y con el apoyo de su personal comprometido harán que el pequeño emprendimiento sea el inicio de una gran empresa y que a futuro se posicione como un referente local.

### 2.6 Localización de la empresa.

Casa de Huéspedes las Palmeras estará ubicada en la Provincia Insular de Galápagos, cantón San Cristóbal en el Barrio las Palmeras.

Ilustración 2. Ubicación



(GoogleMaps,2021)Ubicación.Recuperado de <https://www.google.com/maps/plase/viaprogresopalmeras+Puerto+Baquerizo+Moreno@-09019338>.

### 2.7 Filosofía Empresarial.

### ***2.7.1 Misión.***

Somos una empresa ambientalmente responsable que da servicio de hospedaje y alimentación a estudiantes universitarios nacionales y extranjeros en un ambiente seguro, confortable y familiar, brindando confianza a nuestros huéspedes y respetando las leyes y reglamentos que rigen el turismo en el Archipiélago de Galápagos.

### ***2.7.2 Visión.***

Solventar la demanda de hospedaje y alimentación de los huéspedes nacionales y extranjeros, con el propósito de crear plazas de trabajo para el núcleo familiar, dando un servicio de calidad con personal capacitado y comprometido con el desarrollo sustentable de las islas y su comunidad.

### ***2.7.3 Objetivos.***

#### **Objetivo general.**

- Satisfacer permanentemente los requerimientos de los clientes huéspedes y visitantes, suministrando servicios de calidad en hospedaje y alimentación.

#### **Objetivos específicos.**

- Llegar a ser un referente local que dé a sus huéspedes un servicio de calidad y que a mediano plazo permita el crecimiento y realización personal del administrador y sus colaboradores.
- Enfocar el servicio de calidad hacia los huéspedes, para lo cual la innovación estará presente hasta en los detalles más pequeños; con el propósito de satisfacer sus necesidades.

- Capacitar por lo menos dos veces al año a los empleados para ofrecer un servicio de calidad.

#### ***2.7.4 Meta.***

Poner en funcionamiento una empresa de hospedaje y alimentación que satisfaga permanentemente los requerimientos de nuestros huéspedes y visitantes, cumpliendo los lineamientos de los organismos que regulan el turismo en Galápagos; que la empresa se posicione en un buen nivel y tenga rentabilidad con el propósito de crecer en el giro del negocio.

#### ***2.7.5 Estrategias.***

Entre las estrategias más importantes que implementarán en Casa de Huéspedes las Palmeras se detalla las siguientes:

- Se trabajará en promocionar la presencia en las redes sociales, con una web atractiva, utilizando fotos de calidad para mostrar las instalaciones.
- Para fidelizar al cliente ofrecer una excelente atención antes, durante y después de la reserva.
- Investigar sobre qué cosas más valora el huésped, para que el personal esté al tanto y se pueda mejorar el servicio.

#### ***2.7.6 Políticas.***

##### **✓ Para los trabajadores.**

- Se valora la puntualidad y responsabilidad, por lo que el personal debe cumplir con los horarios establecidos.
- Ser respetuosos con el huésped, los compañeros y la empresa.

- Cuidar de su aseo y presentación personal; la vestimenta debe llevar el logotipo de la empresa.
- El comportamiento debe estar enmarcado dentro de las relaciones estrictamente laborales y está prohibido conductas inapropiadas además de consumir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones.
- Cuidar y respetar los objetos personales de los huéspedes, las instalaciones y el equipo de trabajo.
- Satisfacer los requerimientos de los huéspedes.

✓ **Para la empresa.**

- Se responsabiliza de mantener un buen ambiente laboral para que los empleados puedan cumplir a cabalidad con el trabajo para el cual fueron contratados.
- Se responsabiliza de la seguridad física de los huéspedes y trabajadores.
- Debe cumplir con sus obligaciones con los trabajadores, proveedores y el estado.
- Es obligación de la empresa mantener un alto estándar de calidad en el servicio con unas instalaciones en óptimas condiciones.
- Es responsabilidad de la empresa dar capacitación al personal con el propósito de brindar a sus huéspedes un servicio de calidad.

### **2.7.7 FODA.**

✓ **Fortalezas.**

- Servicio de hospedaje y alimentación con altos estándares de calidad.
- El recurso humano tiene amplia experiencia en atención al cliente.
- Infraestructura propia con mobiliario nuevo que permite presentar una buena estética de la Casa de huéspedes.

- Tiene una ubicación privilegiada en una ciudadela regenerada y con todos los servicios básicos y cerca de la universidad, playas y sitios de visita.

✓ **Oportunidades.**

- Limitada competencia de casas de hospedaje en el sector de ubicación de la empresa.
- Gran demanda de servicio de hospedaje y alimentación por parte de estudiantes universitarios.
- En el sector es la única casa de huéspedes en construcción.
- Alto nivel de accesibilidad con amplia zona de parqueo.
- Cercano a centros de recreación familiar, centro de interpretación y canchas deportivas.

✓ **Debilidades.**

- Recursos económicos limitados por las malas políticas del gobierno.
- No se cuenta con vehículo propio para la movilización.
- Tiene conocimientos básicos del idioma inglés.

✓ **Amenazas.**

- Posible cierre del aeropuerto San Cristóbal por la emergencia sanitaria para evitar los contagios de COVID 19.
- Desabastecimiento de arena para construcción por maquinaria del Municipio en mal estado.
- Daños en las vías de acceso al Barrio las Palmeras por la temporada invernal.
- Desabastecimiento de agua potable en la temporada de verano.

## **2.8 Desarrollo organizacional.**

### ***2.8.1 Tipo de estructura.***

#### **✓ Diferenciación.**

En casa de Huéspedes las Palmeras la comunicación será de tipo vertical, las disposiciones fluirán desde el nivel superior hacia el nivel inferior; con el fin de controlar el flujo de información y la toma de decisiones positivas que creen un ambiente de buenas relaciones entre el administrador y los empleados; sin duda en este ambiente será posible satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes.

En cuanto se refiere a la organización será de tipo jerárquico y estará configurada de la siguiente manera:

- Área Administrativa
- Área de Servicio

#### **Área Administrativa.**

- Gerente / Recepcionista

#### **Área de Servicio.**

- Camarera / Cocinera
- Mensajero / Jardinero

### ***2.8.2 Formalización.***

Casa de Huéspedes las Palmeras se conducirá de acuerdo a las políticas y reglamentos establecidos por los organismos competentes, cumpliendo el ordenamiento jurídico vigente mediante obtención de permisos de funcionamiento pago de impuestos afiliación a la seguridad social de propietario y empleados.

### 2.8.3 Centralización -Descentralización.

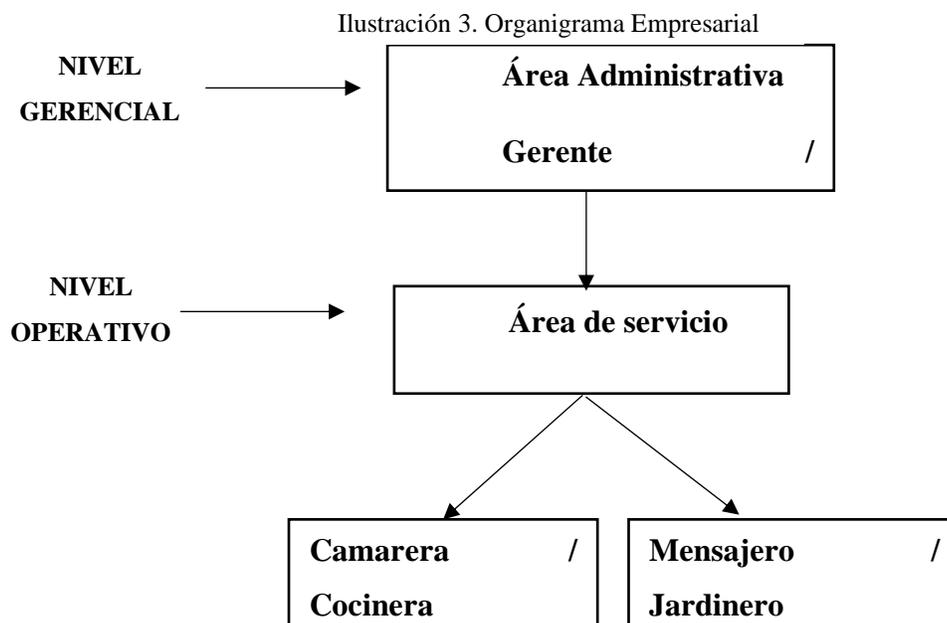
Casa de Huéspedes las Palmeras centrará su actividad económica en la prestación de servicio de hospedaje y alimentación, con el propósito de tener rentabilidad y posicionamiento.

La descentralización se hará efectiva disponiendo que sus colaboradores puedan tomar decisiones inmediatas, las mismas que estarán supervisadas por la Gerente Propietaria buscando siempre la satisfacción de un buen servicio a nuestros huéspedes.

### 2.8.4 Integración.

La integración organizacional se regirá mediante el logro de la unidad de esfuerzos liderado por la Gerencia y sus colaboradores; con enfoques de cambio planeado que conduzcan a la empresa a la excelencia y a mejorar el desempeño y la satisfacción de las personas que trabajan para sacar adelante al negocio.

## 2.9 Organigrama empresarial.



## 2.10 Funciones del personal.

### PUESTO DE GERENTE / RECEPCIONISTA

#### Detalles generales del puesto.

**Empresa** Casa de Huéspedes las Palmeras

**Unidad** Área Administrativa

**Misión del puesto** Planificar, controlar y dirigir las actividades delegadas a los empleados ejerciendo liderazgo y capacidad para solucionar inconvenientes con el personal y en general de la empresa; realizar todas las gestiones legales inherentes al funcionamiento de la empresa, llevar la contabilidad de la empresa, se encargara de dar la bienvenida a los huéspedes e instalar a los huéspedes en sus habitaciones, finalmente supervisar la preparación de los alimentos poniendo énfasis en la higiene y presentación de los alimentos a los huéspedes.

**Denominación del puesto** Gerente – Recepcionista

**Rol del puesto** Administrar y supervisar el buen funcionamiento de la Casa de Huéspedes las Palmeras. Remuneración \$800,00 dólares.

### Méritos y aspectos a considerar.

Tabla 1. Puesto del Gerente

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
<p>Tecnólogo en Administración de Empresas.</p> <p>Hablar correctamente el Idioma Español.</p> <p>Conocimiento básico del Idioma Inglés.</p>	<p>Mínimo un año en el cargo de Gerente.</p> <p>(Expectativa de superación)</p>	<p>Conocimiento de procesos contables.</p> <p>Técnicas de vanguardia e innovación.</p> <p>Procesamiento de alimentos y protocolo de servicio.</p>	<p>Comunicación.</p> <p>Creatividad.</p> <p>Autocontrol.</p> <p>Iniciativa.</p> <p>Intuición.</p> <p>Capacidad de planificar.</p> <p>Capacidad de negociación.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Pensamiento crítico</p>

**PUESTO DE CAMARERA - COCINERA****Detalles generales del puesto.**

<b>Empresa</b>	Casa de Huéspedes las Palmeras.
<b>Unidad</b>	Área de servicio.
<b>Misión del puesto</b>	Limpieza de las habitaciones y Preparación de los alimentos para los huéspedes y el personal.
<b>Denominación del puesto.</b>	Camarera – Cocinera.
<b>Rol del puesto</b>	Limpiar las áreas y almacenar los productos, preparar y presentar las bebidas y alimentos. Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente.
<b>Remuneración</b>	\$765,00 dólares.

## Méritos y aspectos a considerar

Tabla 2. Puesto de la Camarera

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencia del puesto
Bachiller	Mínima 01 año en limpieza y preparación de alimentos.	Conocimiento en servicio al cliente.  Preparación de alimentos.	Creatividad. Comunicación. Puntualidad. Trabajo en equipo Responsabilidad. Iniciativa. Capacidad de escuchar.

Chamba, C. Puesto de la Camarera. Casa de Huéspedes. San Cristóbal.

## PUESTO DE MENSAJERO – JARDINERO

### Detalles generales del puesto.

**Empresa**

Casa de Huéspedes las Palmeras

**Unidad**

Área de servicio

**Misión del puesto**

Realizar de manera eficaz las actividades de mensajería, cuidar del jardín y demás actividades encomendadas.

**Denominación del puesto**

Mensajero – Jardinero

**Rol del puesto** Comunicación eficaz con el Gerente y la camarera, disposición para cumplir con el trabajo encomendado.

**Remuneración** \$765,00 dólares.

### Méritos y aspectos a considerar

Tabla 3. Puesto del Mensajero

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencias</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto.</b>
Bachiller	Mínimo un año en la actividad.	Protocolo de servicio al cliente.  Conocimiento de jardinería.	Comunicación.  Compromiso.  Responsabilidad.  Respeto.  Trabajo en equipo  Puntualidad.  Honradez.

Chamba, C. Puesto de la Mensajero. Casa de Huéspedes. San Cristóbal.

### **3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.**

#### **3.1 Objetivo de mercadotecnia.**

Situar Casa de Huéspedes las Palmeras en el intelecto del cliente haciendo hincapié en la conexión del hospedaje con el descanso placentero, el cuidado a la naturaleza y un servicio adecuado. El posicionamiento de la marca se logrará mediante publicidad en los diversos medios físicos y digitales; también en las redes sociales con el propósito de llamar la atención de los posibles huéspedes.

#### **3.2 Investigación de mercado.**

Casa de Huéspedes las Palmeras para la investigación de mercado se ha valido de datos obtenidos a través del diálogo con turistas, estudiantes e inclusive personas de la localidad sobre la opinión que tienen sobre las casas de huéspedes y el turismo en San Cristóbal. Por otro lado, se aprovechó la condición de una ciudad pequeña donde las personas se conocen y se puede visitar los establecimientos en funcionamiento para obtener información valiosa.

Finalmente, se aplicó la técnica de obtención de información mediante una encuesta de forma virtual, considerando las disposiciones del COE cantonal, mismas que recomiendan el uso de mascarilla y el menor contacto posible entre las personas por la pandemia del COVID 19.

##### **3.2.1 Modalidad.**

Como se menciona en el apartado supra, la obtención de los datos mediante la encuesta que consta de 10 preguntas cerradas se la realizó de manera virtual. Para llevarla a cabo se contactó a los gerentes de 10 casas de huéspedes de la localidad en funcionamiento y se les compartió el Link de la encuesta para que lo compartan con sus huéspedes

nacionales y extranjeros, con la recomendación que dar respuesta a las preguntas de la encuesta es voluntario.

### **3.3 Plan de muestreo.**

Es importante mencionar que un plan de muestreo es: “Un plan de muestras que debe incluir un procedimiento de muestreo y un criterio de decisión es decir una muestra es un grupo de unidades que se sustraen para estimar el carácter de una población y la unidad de muestra en cada uno de los elementos que constituyen la muestra, así los planes de muestreo indican el número de unidades del producto que han de inspeccionarse de cada lote, es decir el tamaño de la muestra así como el criterio para determinar la aceptabilidad del lote” Pérez, P. (2021, p.2).

Para realizar el plan de muestreo se tomó en cuenta a los turistas y estudiantes nacionales y extranjeros que estaban hospedados en las 10 casas de huéspedes contactadas, en la semana del 24 al 29 de enero del 2022 y que daban un total de 97 personas. Para establecer el número de encuestas necesarias se aplicó la siguiente fórmula:

#### **Plan de Muestreo Investigación de Mercado. (Fórmula y Cálculos)**

En la que:

N = Población segmentada

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q = Probabilidad negativa 50% (0.5)

e = Error de estimación 5% (0.05)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{97 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (97 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{93,1588}{1,2004}$$

$$\mathbf{n = 78}$$

Chamba, C. (2022). Formula del Plan de Muestreo. Casa de Huéspedes. Galápagos

### 3.4 Análisis de la encuesta.

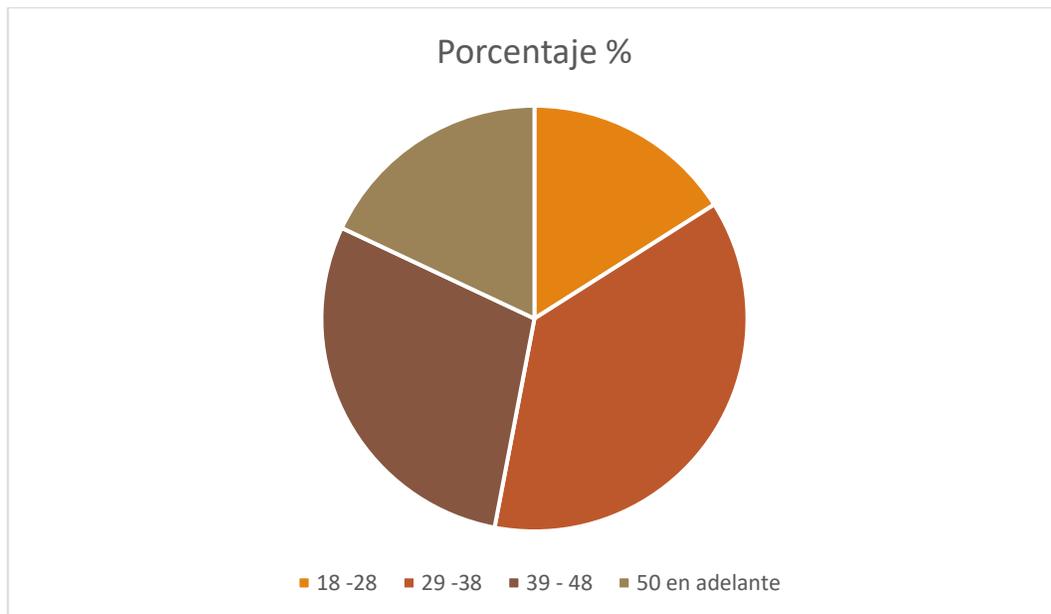
#### Pregunta 1.

Tabla 4. Pregunta 1. Análisis de Encuesta

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
18 - 28	12	16
29 - 38	28	37
39 - 48	22	29
50 en adelante	14	18
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Chamba, C. (2022). ¿En qué rango de estas edades se encuentra usted? San Cristóbal.

Ilustración 4. Gráfico. Pregunta 1



Chamba, C. (2022). Pregunta 1, Gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Con el resultado de la primera pregunta se establece que los encuestados en su mayoría son adultos. De 18 a 28 años el 16%, de 29 a 38 años el 37 %, de 39 a 48 años el 29% y de 50 años en adelante el 18%.

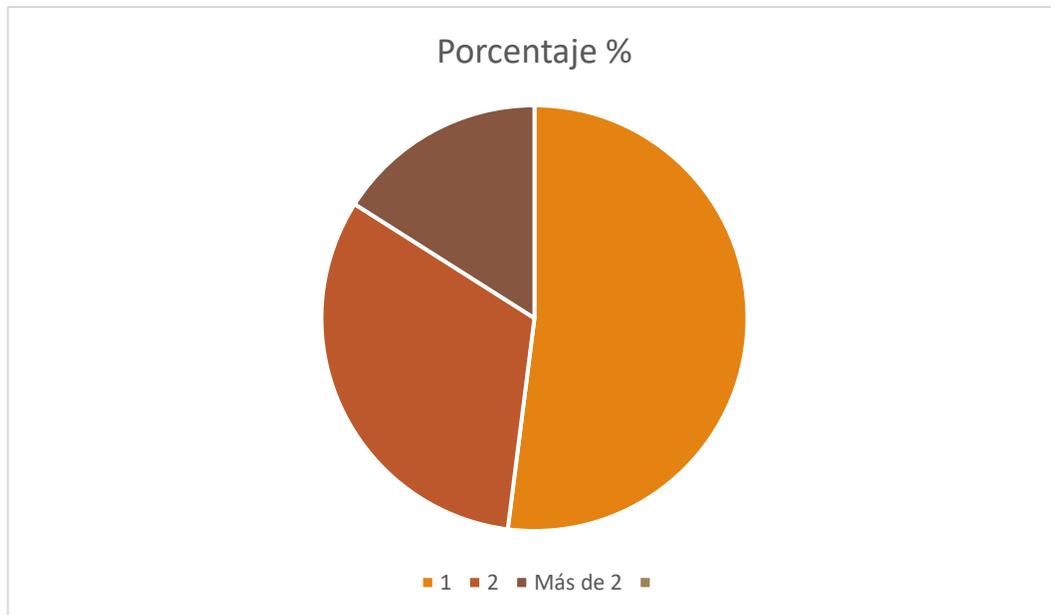
### Pregunta 2.

Tabla 5. Pregunta 2. Análisis de Encuesta

¿Con que frecuencia al año viaja y requiere de alojamiento en una casa de huéspedes?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 vez al año	52	52
2 veces al año	38	38
Más de 2 veces al año	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Chamba, C. (2022). ¿Con que frecuencia al año viaja y requiere de alojamiento en una casa de huéspedes? San Cristóbal.

Ilustración 5. Gráfico. Pregunta 2.



Chamba, C. (2022). Pregunta 2, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Del total de encuestados el 52% respondió que viaja una vez al año, el 32% respondió que viajan 2 veces al año y el 16% viajan más de 2 veces al año.

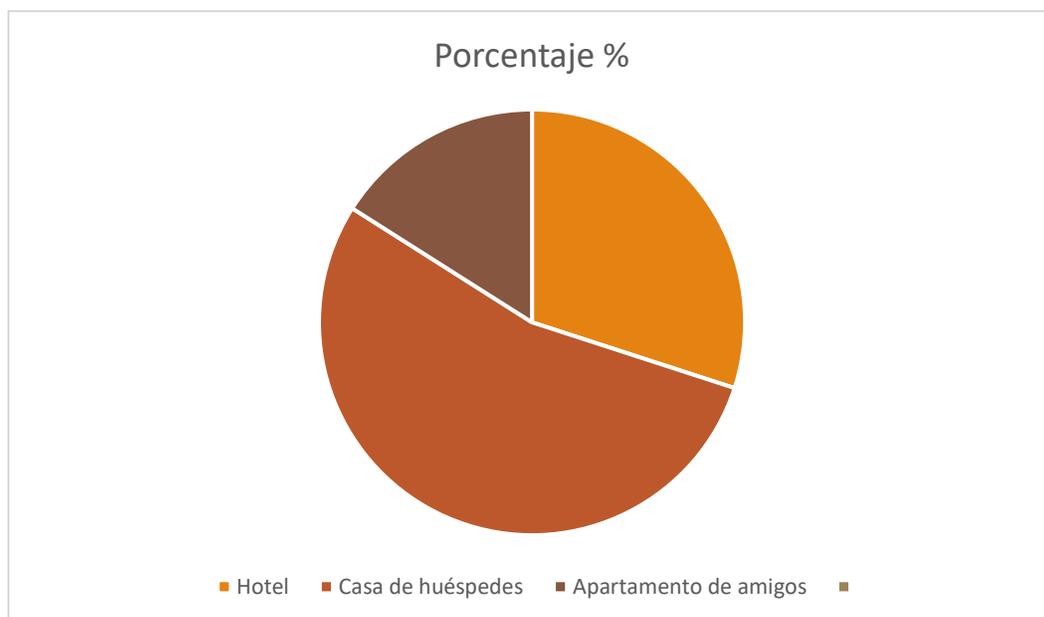
**Pregunta 3.**

Tabla 6. Pregunta 3. Análisis de Encuesta

<b>¿Cuándo viaja a Galápagos en qué tipo de hospedaje prefiere alojarse?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Hotel	22	30
Casa de huéspedes	40	54
Apartamento de amigos	12	16
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Chamba, C. (2022). ¿Cuándo viaja a Galápagos en qué tipo de hospedaje prefiere alojarse? San Cristóbal.

Ilustración 6. Gráfico. Pregunta 3.



Chamba, C. (2022). Pregunta 3, Gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 75 encuestados el 30% respondió que se aloja en hotel, el 54% se aloja en casa de huéspedes y el 16% en apartamento de amigos.

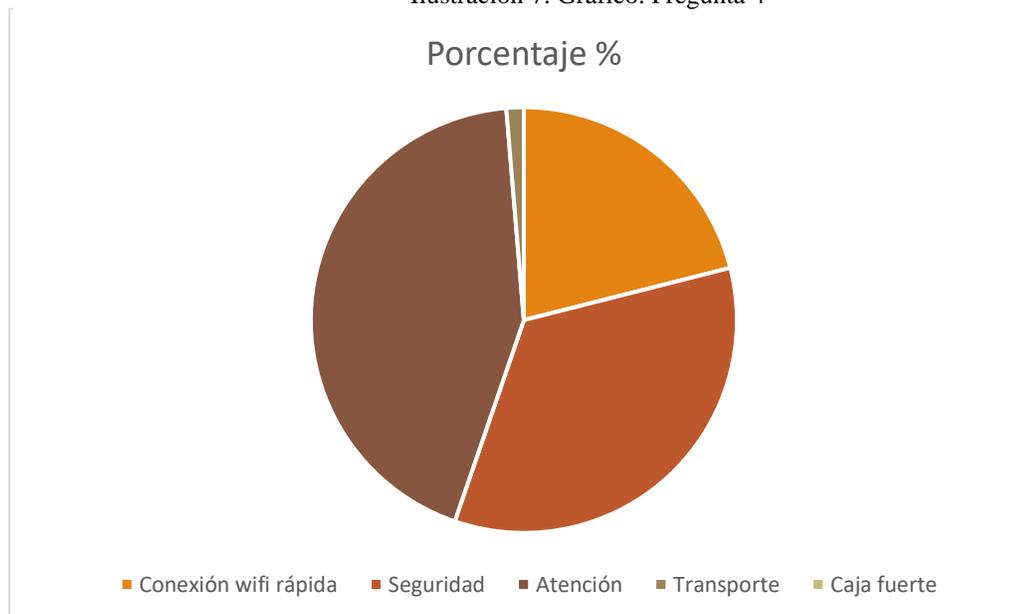
**Pregunta 4.**

Tabla 7. Pregunta 7. Análisis de Encuesta

<b>¿Qué servicio considera importante en una casa de huéspedes para que su estadía sea la mejor?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Conexión wifi rápida	16	22
Seguridad	26	34
Atención	33	43
Transporte	1	1
Caja fuerte	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Chamba, C. (2022). ¿Qué servicio considera importante en una casa de huéspedes para que su estadía sea la mejor? San Cristóbal.

Ilustración 7. Gráfico. Pregunta 4



Chamba, C. (2022). Pregunta 4, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Del 100% de encuestados el 22% respondió que lo más importante es la conexión wifi rápida, el 34% respondió que lo más importante es la seguridad, el 43%

respondió que lo más importante es la atención y el 1% respondió que lo más importante es el transporte; lo que es irrelevante para los encuestados es el servicio de caja fuerte. Por lo tanto, Casa de Huéspedes las Palmeras en base al resultado de la pregunta pondrá mayor énfasis en el servicio.

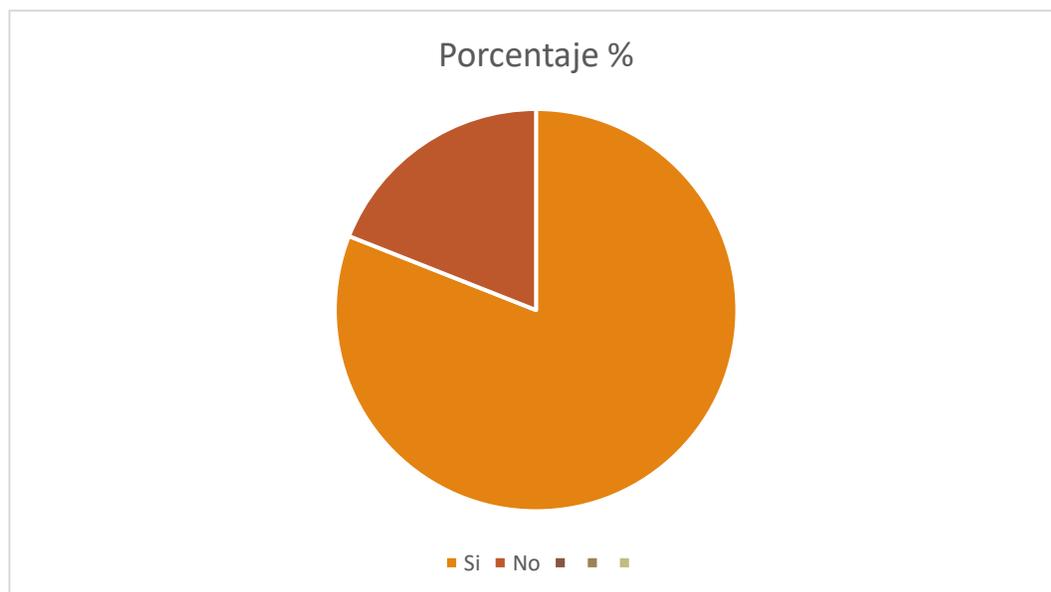
### Pregunta 5.

Tabla 8. Pregunta 8. Análisis de Encuesta

<b>¿Está dispuesto a alojarse en una casa de huéspedes fuera del centro de la ciudad de San Cristóbal?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Si	61	81
No	15	19
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Chamba, C. (2022). ¿Está dispuesto a alojarse en una casa de huéspedes fuera del centro de la ciudad de San Cristóbal? San Cristóbal.

Ilustración 8, Gráfico. Pregunta 5



Chamba, C. (2022). Pregunta 5, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Del 100% de encuestados el 81% respondió positivamente y demuestra que los huéspedes buscan un lugar alejado del ruido donde puedan descansar y el 19 % respondieron que no están dispuestos a alojarse en una casa de huéspedes fuera del centro de la ciudad.

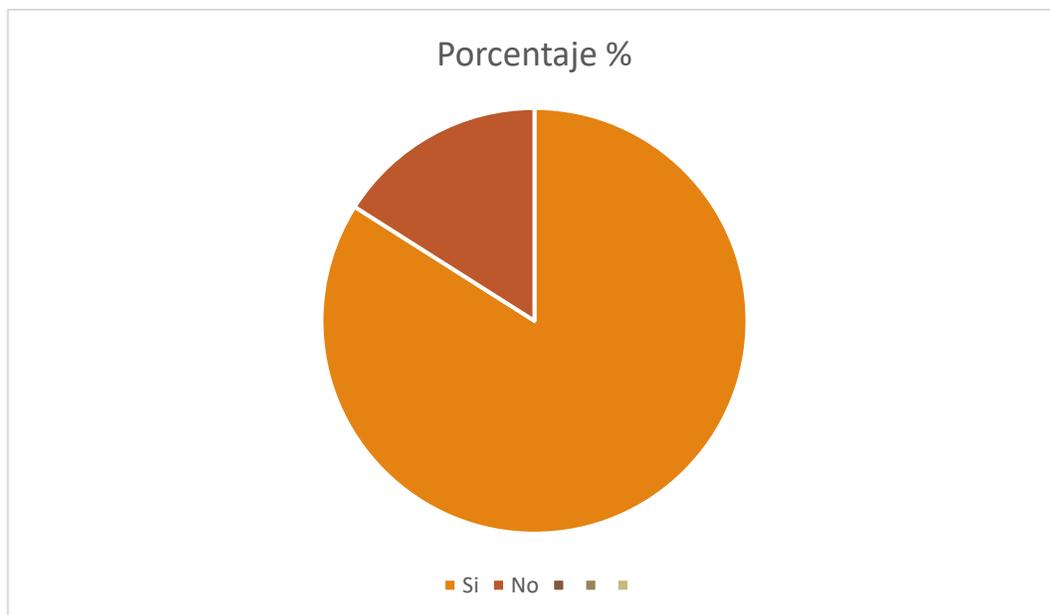
**Pregunta 6.**

Tabla 9. Pregunta 6. Análisis de Encuesta

<b>¿Usted como visitante requiere de hospedaje y alimentación en el mismo lugar?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Si	63	84
No	12	16
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Chamba, C. (2022). ¿Usted como visitante requiere de hospedaje y alimentación en el mismo lugar? San Cristóbal.

Ilustración 9. Gráfico. Pregunta 6



Chamba, C. (2022). Pregunta 6, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 75 encuestados el 84% respondió que prefieren hospedaje y alimentación en el mismo lugar y el 16% respondió que no.

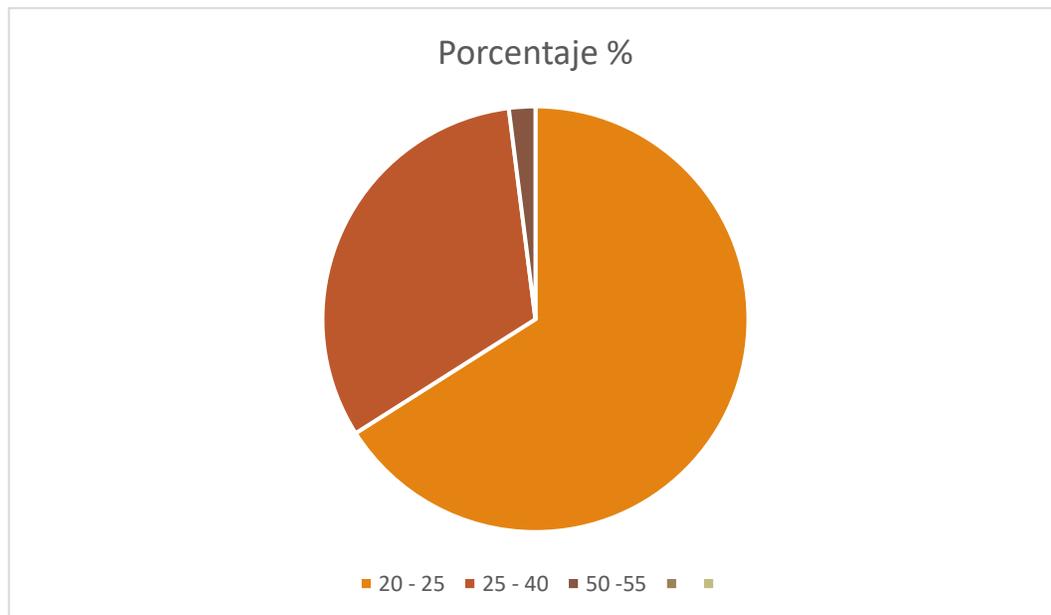
**Pregunta 7.**

Tabla 10. Pregunta 7. Análisis de Encuesta

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar diario por servicio de hospedaje y alimentación en una casa de huéspedes?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
20 - 25	50	66
25 - 40	24	32
50 - 55	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Chamba, C. (2022). ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar diario por servicio de hospedaje y alimentación en una casa de huéspedes? San Cristóbal.

Ilustración 10. Gráfico. Pregunta 7



Chamba, C. (2022). Pregunta 7, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 76 encuestados el 66% demuestra una tendencia hacia los precios económicos 20 a 25 dólares, el 32% está dispuesto a pagar entre 25 a 40 dólares y el

2% está dispuesto a pagar entre 50 a 55 dólares diarios por el servicio de hospedaje y alimentación en una casa de huéspedes.

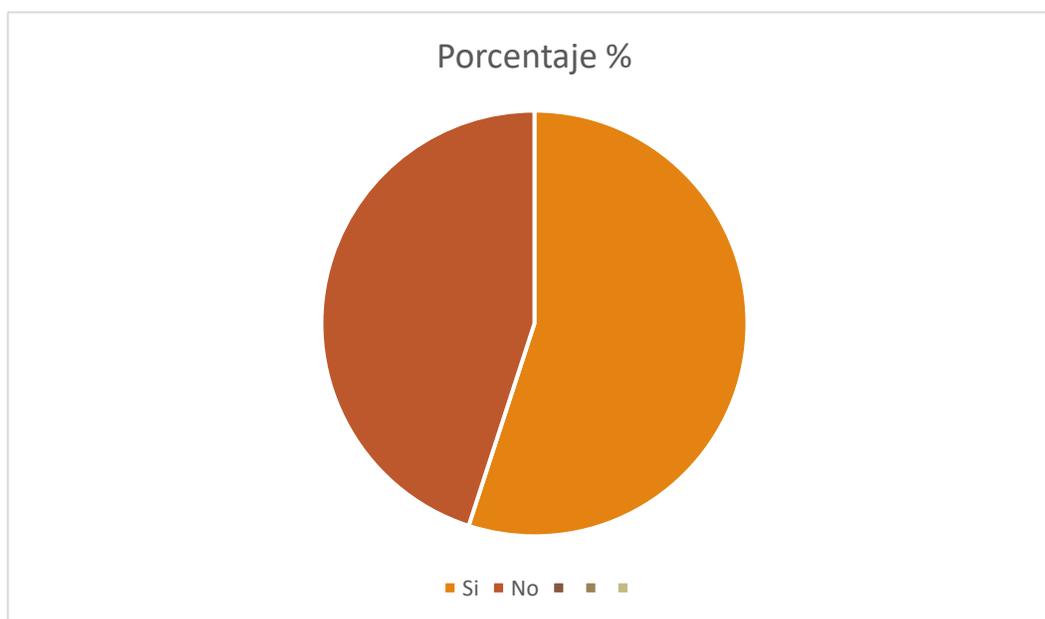
### Pregunta 8.

Tabla 11. Pregunta 8. Análisis de Encuesta

¿Está usted de acuerdo en compartir su habitación con su compañero de estudio o viaje?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	42	55
No	34	45
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Chamba, C. (2022). ¿Está usted de acuerdo en compartir su habitación con su compañero de estudio o viaje? San Cristóbal.

Ilustración 11. Gráfico. Pregunta 8



Chamba, C. (2022). Pregunta 8, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Con el resultado de la pregunta 8 se establece que la tendencia del 55% a compartir la habitación es importante y es hacia donde está dirigida Casa de Huéspedes las Palmeras; sin embargo, no descuidará el otro 45% que prefiere privacidad.

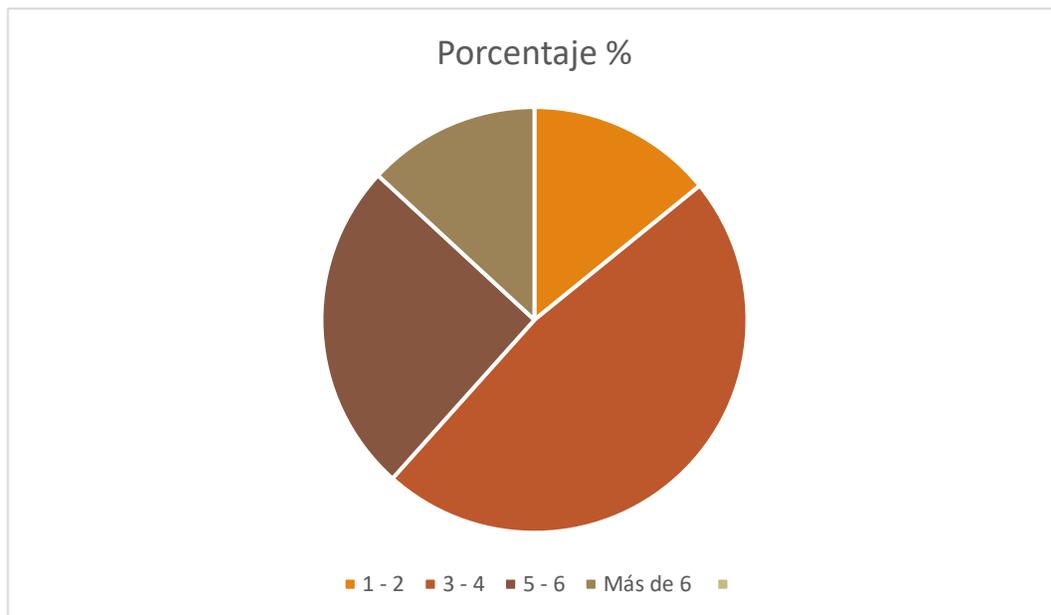
### Pregunta 9.

Tabla 12. Pregunta 9. Análisis de la Encuesta

¿Generalmente de cuánto tiempo es su estadía en sus viajes?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 – 2 días	11	14
3 – 4 días	36	47
5 – 6 días	19	25
Más de 6 días	10	13
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Chamba, C. (2022). ¿Generalmente de cuánto tiempo es su estadía en sus viajes? San Cristóbal.

Ilustración 12. Gráfico. Pregunta 9



Chamba, C. (2022). Pregunta 9, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Con el resultado de la pregunta 9 se establece que el 14% corresponde a turistas que su estadía es de 1 a 2 días, el 47% corresponde a turistas que su estadía es de 3 a 4 días, el 25 % corresponde a turistas que su estadía es de 5 a 6 días y el 13% restante corresponde a estudiantes que el tiempo de su estadía es más de 6 días.

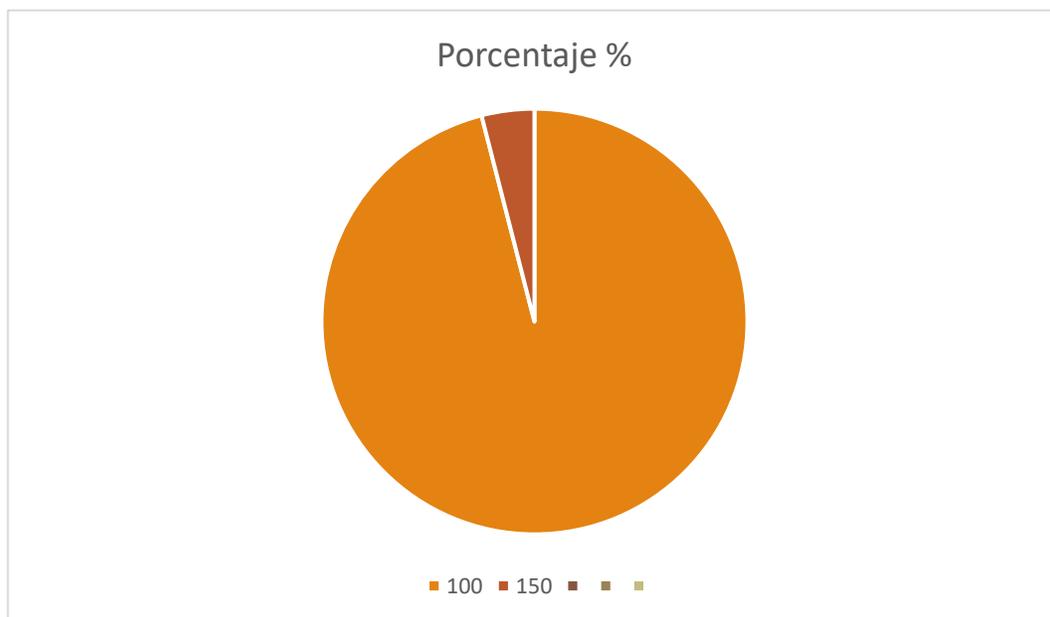
### Pregunta 10.

Tabla 13. Pregunta 10. Análisis de la Encuesta

¿Usted está de acuerdo que el lugar de hospedaje tenga servicio de guía turístico? ¿Y cuánto estaría dispuesto a pagar por un día?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
\$100	66	96
\$150	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

Chamba, C. (2022). ¿Usted está de acuerdo que el lugar de hospedaje tenga servicio de guía turístico? ¿Y cuánto estaría dispuesto a pagar por un día? San Cristóbal.

Ilustración 13. Gráfico. Pregunta 10



Chamba, C. (2022). Pregunta 10, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Con el resultado de la pregunta 10 se establece que el valor de 100 dólares tiene una aceptación para el servicio de guía que equivale al 96% y el 4% están de acuerdo en pagar 150 dólares por el servicio diario de guía.

### 3.4.1 Análisis General.

Una vez realizada la encuesta y con el resultado obtenido se puede concluir que el giro del negocio está dirigido a turistas y estudiantes que vienen a San Cristóbal de vacaciones y a estudiar respectivamente; en cuanto a la tendencia baja en personas encuestadas jóvenes se establece que por consecuencia de la pandemia COVID 19 los estudiantes prefieren quedarse en su lugar de origen y no exponerse a los riesgos de contagio en un país lejano.

Sin embargo, el sector turístico poco a poco está volviendo a la normalidad y se espera que los turistas y estudiantes regresen y se reactive al cien por ciento el sector.

Por otro lado, con el resultado de la encuesta se determina que las casas de huéspedes en San Cristóbal tienen buena acogida de los turistas y estudiantes y esto se debe a que la economía mundial está afectada severamente y los viajeros buscan tarifas económicas en lugares donde puedan obtener buen servicio en hospedaje y alimentación en el mismo establecimiento con un ambiente tranquilo y familiar que los haga sentirse como en casa.

Otro punto clave que se observa con el resultado de la encuesta es que los huéspedes lo que más valoran es la atención, seguridad y un buen servicio de internet; por lo tanto, Casa de Huéspedes las Palmeras estará atento a cumplir con las expectativas de los huéspedes sin descuidar otros aspectos que vienen implícitos en dar un servicio de calidad, entre otros la limpieza, amabilidad, etc.

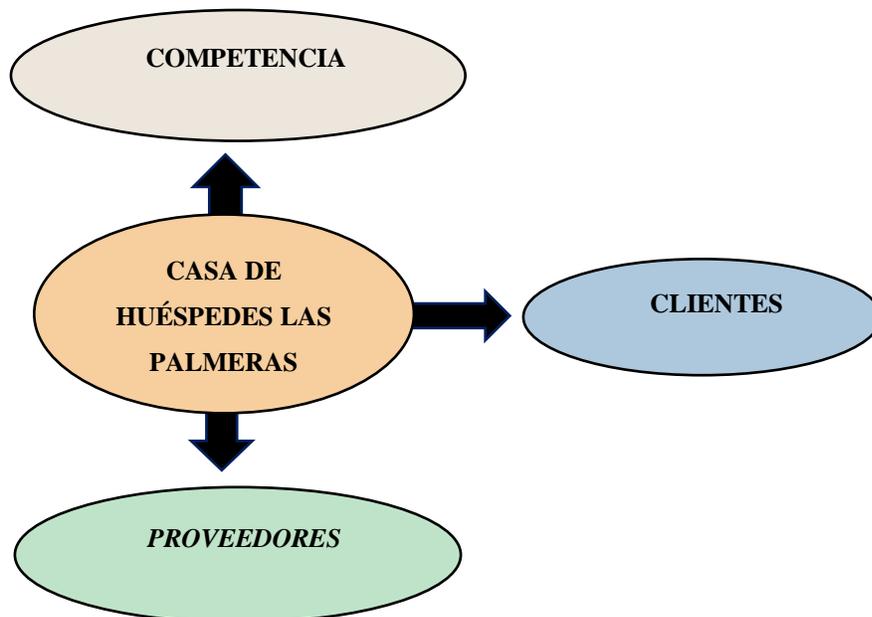
Finalmente, una vez analizado el resultado de la encuesta se determina que Casa de Huéspedes las Palmeras en su ubicación y con los servicios que ofrece tiene un margen del 80% de aceptación; por lo tanto, es un negocio viable con amplia aceptación en el mercado turístico de San Cristóbal.

### 3.5 Entorno empresarial.

#### 3.5.1 Microentorno.

Casa de Huéspedes las Palmeras considera su microentorno a todos los aspectos o elementos con los cuales se relaciona en forma permanente y que influyen tanto en las operaciones diarias como en los resultados.

Ilustración 14. Gráfico. Microentorno. Casa de Huéspedes



Chamba, C. (2022). Esquema de microentorno Casa de Huéspedes las Palmeras. San Cristóbal.

- **Competencia directa.**

El sector donde se ubica Casa de Huéspedes las Palmeras es una ciudadela recién urbanizada que va expandiéndose rápidamente y aunque Cucuve Eco Hostal se encuentra a 600 metros de distancia siguiendo la vía al Progreso se lo considera competencia directa por que ofrece servicio de alojamiento con la diferencia que el servicio de alimentación solo incluye el desayuno.

- **Proveedores**

En San Cristóbal existen pocos establecimientos que proveen artículos de primera necesidad; sin embargo, los más completos que ofertan productos de buena calidad y que se los tomará en cuenta como proveedores se los detalla en la tabla siguiente.

Tabla 14. Proveedores

<b>TABLA DE PRODUCTOS</b>		
<b>Proveedor</b>	<b>Fiabilidad y beneficios</b>	<b>Producto</b>
Comercial Castro	Productos de calidad. Posicionamiento en el mercado. Facilidades de pago (Tarjeta de crédito y débito). Entrega a domicilio.	Muebles de sala, comedor y dormitorio. Electrodomésticos: Refrigeradora, televisor cocina, microondas y lavadora.
Comercial Janeth	Productos de calidad. Posicionamiento en el mercado. Facilidades de pago (Tarjeta de crédito y débito) Entrega a domicilio.	Aire acondicionado. Blancos: Toallas, sábanas y almohadas. Utensilios de cocina en general.
Librería y papelería José Gael.	Productos de calidad. Posicionamiento en el mercado	Materiales de oficina. Libros y revistas científicas.
Corporación Nacional de Telecomunicacion es. CNT	Velocidad en el servicio. Posicionamiento en el mercado.	Servicios de telefonía fija y móvil, televisión satelital e internet.
Austrogas	Precio justo. Abastecimiento permanente.	Cilindro de gas doméstico
Comercial El Favorito.	Productos de calidad. Posicionamiento en el mercado. Facilidades de pago (Tarjeta de crédito) Entrega a domicilio.	Víveres en general. Embutidos. Bebidas. Cárnicos. Pescado. Productos de aseo personal. Productos de limpieza.
Crisagua	Cumple con las normas establecidas por el Ministerio de Salud Pública.	Agua en bidón de 5 gal. Botella personal.

Chamba, C. (2022). Proveedores. San Cristóbal.

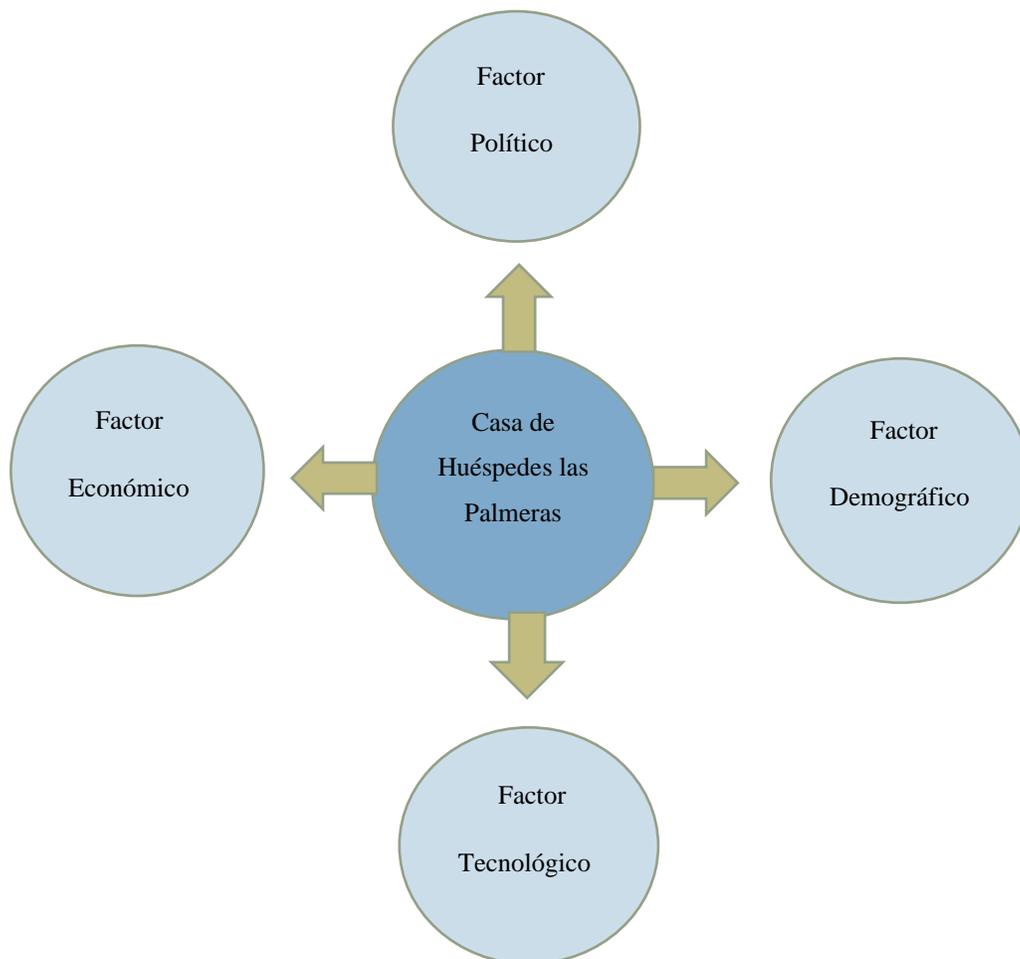
- **Cientes**

Casa de Huéspedes las Palmeras es una empresa dirigida a turistas y estudiantes nacionales y extranjeros que requieren alojamiento y alimentación en un ambiente tranquilo.

### 3.5.2 Macroentorno

El macroentorno de Casa de huéspedes las Palmeras son todos aquellos aspectos que la empresa no tiene control directo y que influyen en el funcionamiento normal.

Ilustración 15. Gráfico. Macroentorno. Casa de Huéspedes



Chamba, C. (2022). Esquema macroentorno Casa de Huéspedes las Palmeras. San Cristóbal.

- **Factor Político.**

En nuestro país los establecimientos que dan servicio de hospedaje y alimentación están regulados por el Ministerio de Turismo mediante el Reglamento de Alojamiento Turístico que determina la categoría; además están sujetos a las disposiciones del Ministerio de Salud Pública y desde marzo 2019 a las disposiciones del COE Nacional y cantonal en su respectiva jurisdicción.

Debido a la pandemia por COVID 19 que afecta a todo el mundo las autoridades se han visto obligadas a tomar estrictas medidas de protección con el fin de preservar la salud y la vida de los ciudadanos.

Por otra parte, se acerca el proceso electoral para elegir un nuevo gobierno y las expectativas son variadas en la sociedad ecuatoriana; por el bien de todos se espera un gobierno con políticas claras que incentiven el turismo y promocionen al Ecuador como destino turístico de alcance mundial.

Casa de Huéspedes las Palmeras pondrá a disposición de sus clientes el servicio de hospedaje y alimentación enmarcado dentro de la legalidad que le permita la Constitución de la República del Ecuador.

- **Factor Económico.**

Desde el inicio del año 2019 Ecuador y el mundo entero experimentó un estancamiento en la economía como consecuencia de la pandemia del COVID 19, el sector turístico sin duda es uno de los más afectados por las restricciones en la movilización y el cierre de balnearios y sitios de visita.

En la Provincia de Galápagos el cierre de los aeropuertos hizo que varios establecimientos de hospedaje cancelen sus reservas y cierren al menos temporalmente hasta ver si el manejo de la pandemia a nivel mundial permite que la actividad turística se estabilice y las personas que perdieron sus empleos se reintegren a sus plazas de trabajo y vuelvan a tener ingresos regulares.

Casa de Huéspedes las Palmeras no es ajeno de la grave situación económica que atraviesa el país y estará condicionada al desarrollo económico que se presente a corto plazo. Por lo tanto, los precios por los servicios de hospedaje y alimentación se fijarán de acuerdo a la tasa de inflación anual y la fluctuación del precio de los artículos de primera necesidad indispensables para su funcionamiento.

- **Factor Demográfico.**

El turismo y el negocio de hospedaje a nivel nacional en los últimos años se ha transformado radicalmente, fruto de múltiples cambios que se han generado en el mundo a nivel demográfico como también desde el punto de vista de los gustos de los propios viajeros. Las poblaciones de los mercados tradicionales que llegan a San Cristóbal son europeos y norteamericanos, pero hace un corto tiempo se puede observar turistas asiáticos y esto se debe al repunte de la economía China.

Casa de Huéspedes las Palmeras estará observando cómo le afecta o le beneficia el factor demográfico con el propósito de realizar los cambios que sean necesarios para satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes.

- **Factor Tecnológico.**

En el siglo XXI la tecnología ha logrado avances importantes en los países industrializados que influyen positivamente en la economía mundial. Ecuador no se puede quedar rezagado de los avances tecnológicos y uno de los aspectos importantes que influyen en el campo del hospedaje son las aplicaciones móviles que mejoran la publicidad de los establecimientos fuera de la frontera nacional.

Por lo tanto, el futuro huésped tiene a su disposición la información necesaria para tomar una decisión de donde hospedarse; una vez que esté seguro de su elección puede hacer su reserva hasta con meses de anticipación y seguramente a su llegada hasta lo sorprenderán con el detalle de su preferencia.

Casa de Huéspedes las Palmeras hará uso de las aplicaciones tecnológicas para promocionar su negocio a nivel local, nacional e internacional, todo esto con el propósito de dar un buen servicio y satisfacer las necesidades de los huéspedes.

### **3.6 Producto y servicio.**

Casa de Huéspedes las Palmeras es un establecimiento nuevo con habitaciones cómodas, buena estética y rodeado de naturaleza; ofrece a sus huéspedes el servicio de alimentación y hospedaje, para cumplir con este servicio, se establece un riguroso control en los procesos de limpieza y preparación de los alimentos cumpliendo las exigencias de estándares de bioseguridad para garantizar un servicio de calidad a sus huéspedes.

#### **3.6.1 *Producto esencial.***

En la sociedad actual la vida transcurre en medio de ciudades con mucho tráfico y rodeadas de grandes edificios, lo que hace que la gente viva en un ambiente agitado que lleva a estresarse; por lo tanto, los huéspedes cuando van de viaje además de conocer lugares quieren encontrar lugares donde puedan sentirse cómodos y relajados.

Casa de Huéspedes las Palmeras ofrece como producto esencial la experiencia de hospedarse en un establecimiento con excelente servicio, en un ambiente alejado del bullicio de las grandes urbes y lo mejor con una atención como si estuviera con su familia en casa; sin duda se llevará gratos recuerdos de su estancia en esta casa de huéspedes y será nuestra carta de presentación en el lugar de su residencia.

#### **3.6.2 *Producto real.***

Casa de Huéspedes las Palmeras ofrece a sus clientes habitaciones confortables con aire acondicionado y duchas de agua caliente, además de alimentación que se sirve en la acogedora cafetería familiar con atención personalizada.

### ***3.6.3 Características.***

Casa de Huéspedes las Palmeras es una edificación con habitaciones planificadas y acondicionadas para otorgar el servicio de alojamiento y alimentación a huéspedes, ya sea de forma individual o hasta tres personas por habitación; los alimentos que sirven en la cafetería son preparados con productos frescos en un 50% locales y considerados semi orgánicos bajo estricto control de

la gerencia y sobre todo cumpliendo normas de higiene con el fin de brindar a los huéspedes alimentación de primera.

El personal siempre estará a disposición de los huéspedes y su preocupación es satisfacer sus necesidades.

### ***3.6.4 Calidad.***

Las instalaciones de Casa de Huéspedes las Palmeras son confortables y acogedoras, donde los clientes se sienten a gusto. El servicio prestado siempre será de acuerdo a las condiciones contratadas y el personal estará listo para resolver de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente desde el momento de su llegada hasta el último día que deja la casa de huéspedes.

### ***3.6.5 Estilo.***

Casa de Huéspedes las Palmeras es un tipo de alojamiento que combina encanto, autenticidad y un trato personalizado, siendo el contacto humano y la hospitalidad las mejores cualidades del personal anfitrión. El estilo que maneja es moderno fusionado a un jardín con plantas ornamentales y palmeras, además de plantas de la flora de Galápagos como cactus y algarrobos que dan al lugar un ambiente fresco que hace que la estadía sea placentera.

### ***3.7 Marca.***

Casa de Huéspedes las Palmeras es un nombre llamativo formado por una frase que hace referencia al hospedaje en una casa con un ambiente rodeado de palmeras, donde además puede disfrutar de la lectura de un buen libro o simplemente de un reparador descanso con aire fresco.

Casa de Huéspedes las Palmeras brindará a sus huéspedes un ambiente familiar, pero que a la vez disfrute de su condición de turista o estudiante en Galápagos como patrimonio natural de la humanidad.

#### ***3.7.1 Producto aumentado.***

Lo que distingue a Casa de Huéspedes las Palmeras de la competencia, es su biblioteca con artículos, revistas científicas e historias y tradiciones de Galápagos, que bien pueden servir como entretenimiento para los turistas o como textos de consulta para los estudiantes alojados.

### 3.8 Plan de introducción al mercado.

#### 3.8.1 Distintivos y uniformes

##### ✓ Área administrativa.

La gerente administrativa vestirá el uniforme de dotación de Casa de Huéspedes las Palmeras con sus respectivos distintivos para realizar las labores diarias. El uniforme constará de:

##### ✓ Gerente – Recepcionista.

- Blusa blanca mangas cortas con el distintivo de la empresa.
- Falda jeans color azul.
- Zapatos deportivos color blanco.

Ilustración 16. Gráfico. Uniforme del Grente - Recepcionista





Chamba, C. (2022). Uniforme Gerente - Recepcionista Casa de Huéspedes las Palmeras. San Cristóbal.

✓ **Área de servicio.**

El personal de servicio lo integran la camarera - cocinera y el mensajero – jardinero; vestirán el uniforme de dotación de Casa de Huéspedes las Palmeras con sus respectivos distintivos para realizar las labores diarias. El uniforme constará de:

✓ **Camarera – Cocinera.**

- Blusa blanca mangas cortas con el distintivo de la empresa.
- Pantalón jeans color gris.
- Zapatos deportivos color negro.

Ilustración 17. Gráfico. Uniforme del Camarero - Cocinera





Chamba, C. (2022). Uniforme Camarera – Cocinera Casa de Huéspedes las Palmeras. San Cristóbal.

✓ **Mensajero – Jardinero.**

- camiseta color blanco con el distintivo de la empresa.
- Pantalón bicolor multibolsillos.
- Zapatos de jardinero color café.

Ilustración 18. Gráfico. Uniforme del Mensajero - Jardinero





Chamba, C. (2022). Uniforme mensajero - jardinero Casa de Huéspedes las Palmeras. San Cristóbal.

### ***3.8.2 Materiales de identificación.***

#### ***Logotipo.***

Ilustración 19. Gráfico. Logotipo



Chamba. C. (2022). Logotipo Casa de Huéspedes las Palmeras. San Cristóbal.

✓ **Elementos a destacar.**

- La casa es el símbolo de la vida interior de los huéspedes y anfitriones.
- Las palmeras representan el ambiente fresco junto a la casa.
- El logotipo del establecimiento “Casa de Huéspedes las Palmeras”
- El sol simboliza la fuente de luz que permite la vida.
- Las fragatas muestran la cercanía del mar.

✓ **Los colores utilizados.**

- Color blanco de fondo.
- Color negro para resaltar el nombre.
- Color azul transmite seguridad y tranquilidad.
- Color verde representa la naturaleza.
- Color amarillo representa energía y calidez.

✓ **Tarjetas de presentación.**

En el anverso puede observarse el Logotipo de la empresa.

Ilustración 20. Gráfico. Tarjetas de Presentación



Chamba. C. (2022). Anverso tarjeta de presentación. San Cristóbal.

En el reverso se encuentra los datos de contacto de la gerente propietaria, como teléfonos, correo electrónico y dirección del establecimiento, además de los elementos del logotipo.

Ilustración 21. Gráfico. Reverso de la Tarjeta de Presentación



Chamba. C. (2022). Reverso tarjeta de presentación. San Cristóbal.

✓ **Hoja membretada.**

Uno de los elementos que no deben faltar en Casa de Huéspedes las Palmeras será la papelería representada por la hoja membretada que se la utilizará como un formato de comunicaciones de la empresa, que hace que las cartas sean más formales y profesionales.

Ilustración 22. Hoja Membretada



Chamba. C. (2022). Hoja membretada. San Cristóbal.

### **3.8.3 Canal de distribución y puntos de venta.**

El canal de distribución y punto de venta real de Casa de Huéspedes las Palmeras es su establecimiento ubicado en la ciudad de San Cristóbal, en el Barrio las Palmeras.

#### **✓ Promoción.**

- Para iniciar el negocio el principal canal de promoción serán las redes sociales, entre ellas Facebook y WhatsApp.
- Otro canal de promoción serán las hojas volantes que se entregará a los turistas al arribo de los vuelos en el aeropuerto San Cristóbal.
- Conforme el negocio esté mejor establecido se elegirá otros medios de promoción como una página web, prensa escrita o televisión.

#### **✓ Contacto.**

- Tarjetas de presentación-
- Facebook.
- WhatsApp.
- E-mail.

#### **✓ Correspondencia.**

- Correo electrónico.

#### **✓ Negociación.**

- Llamada telefónica
- Directa en Casa de Huéspedes las Palmeras previa reservación.

✓ **Financiamiento.**

Tabla 15. Financiamiento

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$15,00
Publicidad Facebook	3 publicaciones por mes	\$15,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$30,00</b>
<b>TOTAL, ANUAL (X12MESES)</b>		<b>\$360,00</b>

Chamba. C. (2022). Financiamiento publicidad. San Cristóbal.

**3.8.4 Riesgo y oportunidades del negocio.**

El riesgo más importante que ha hecho tambalear la economía mundial y en particular al sector turístico es sin duda la pandemia por COVID 19 y, Casa de Huéspedes las Palmeras no está exenta de ese riesgo.

Por lo tanto, es obligación de los establecimientos cumplir con las disposiciones del COE Nacional y Cantonal respecto de las medidas de bioseguridad con el propósito de volver a la normalidad lo más pronto posible.

Casa de Huéspedes las Palmeras con la pandemia por COVID 19 encontró la oportunidad de incursionar en el negocio y posicionarse en el mercado turístico, precisamente porque algunos negocios del sector tuvieron que cerrar sus puertas temporalmente y otros inclusive cerraron definitivamente; por tal motivo la demanda de servicio de hospedaje a precios accesibles para turistas y estudiantes es notorio en San Cristóbal.

Para lograr posicionarse en el mercado turístico hay que hacer uso de las redes sociales y subir publicidad digital que puede llegar a los clientes a nivel nacional y al extranjero.

### 3.9 Fijación de precio

#### 3.9.1 Fijación de precio estándar.

El precio de nuestro servicio y producto presentado, influye en el precio base que deberán abonar los clientes, a este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de la producción, por ejemplo:

Tabla 16. Fijación de Precios. Servicio

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Servicio de alimentación y hospedaje.	Entregar a nuestros clientes el servicio de alimentación y hospedaje en las instalaciones.

Chamba. C. (2022). Servicio. San Cristóbal.

- **Precio**

El hecho de fijar un precio a nuestro servicio es una tarea que requiere de un estudio meticuloso con el fin de establecer un equilibrio entre el precio que los clientes estarían dispuestos a pagar y lo que nosotros como empresa deseamos.

El precio en Casa de Huéspedes las Palmeras ha sido calculado para un día de hospedaje de un cliente, se toma en cuenta el costo de los implementos que se utiliza para acondicionar la habitación y los productos usados para preparar los alimentos del día, a este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de facturar, por ejemplo:

- Habitación (01 cama)
- Alimentación (03 comidas diarias)
- Gastos (referente a servicios básicos)
- Gastos administrativos
- Utilidad
- IVA
- Costo del servicio

Tabla 17. Servicio de Hospedaje. 01 Día

FICHA TÉCNICA	SERVICIO ESTANDAR DE COSTOS	25/02/2022
 <b>Tecnológico Internacional</b>	<b>01 DIA HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN</b>	
SERVICIOS	DETALLE	TOTAL (\$)
HABITACIÓN	Cama individual	7,93
PRODUCTOS DE ASEO PERSONAL.	Toalla-jabón-shampoo	1,50
SERVICIO DE LIMPIEZA	Escoba- trapeador-cloro-aromatizante-fundas para basura.	1,00
SERVICIOS BÁSICOS	Agua-luz-internet	1,00
DESAYUNO CONTINENTAL	(Leche o café-huevo-pan-mermelada-jugo natural)	1,80
ALMUERZO	(sopa-segundo-jugo natural-fruta)	2,40
CENA	(Consomé-ensalada de vegetales-postre-agua aromática)	2,00
	Total bruto	17,63
	Gastos admin. 12%	2,12
	140% Utilidad	24,90
	Subtotal	44,65
	12% IVA	5,13
	<b>Total</b>	<b>\$50,00</b>

Chamba. C. (2022). Ficha técnica. San Cristóbal.

Tabla 18. Materia Prima

<b>MATERIA PRIMA</b>		
<b>DETALLE GENERAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TOTAL (\$)</b>
PRODUCTOS DE ASEO PERSONAL.	Toalla-jabón-shampoo	1,50
MATERIALES PARA LIMPIEZA	Detergente-cloro-aromatizante-fundas para basura.	1,00
SERVICIOS BÁSICOS	Agua-luz-internet	1,00
DESAYUNO CONTINENTAL	(Leche o café-huevo-pan-mermelada-jugo natural)	1,80
ALMUERZO	(sopa-segundo-jugo natural-fruta)	2,40
CENA	(Consomé-ensalada de vegetales- postre-agua aromática)	2,00
	Materia prima de un día.	9,70
	Valor mensual (360 PAX)	3.492,00
	<b>Mat. Prima - Valor anual</b>	<b>41.904,00</b>

Chamba. C. (2022). Materia prima. San Cristóbal.

### ***3.10 Implementación del negocio***

- **Arriendo de local.**

Casa de Huéspedes las Palmeras cuenta con establecimiento propio de tres plantas, la planta baja está terminada y corresponde a las habitaciones familiares además de sala, cocina y cafetería. La segunda y tercera planta en un 50% y 10% de avance de obra respectivamente corresponden a las habitaciones para los huéspedes. Por lo tanto, no paga arriendo.

- **Equipos electrodomésticos**

Tabla 19 Equipos de Oficina

<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNIT. (\$)</b>	<b>VALOR TOTAL (\$)</b>
Computadora portátil	1	1.000,00	1.000,00
Impresora Canon Multifunción G2160	1	250,00	250,00
Disco sólido externo 1tb	1	203,00	203,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.453,00</b>

Chamba. C. (2022). Equipos de oficina. San Cristóbal.

- **Muebles y enseres**

Tabla 20. Muebles y Enseres

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNIT. (\$)</b>	<b>VALOR TOTAL (\$)</b>
Refrigeradora	2	433,00	866,00
Televisor TCL 32"	4	428,57	1.714,28
Aire acondicionado	4	714,29	2.857,16
Sábanas hoteleras blancas	24	14,00	336,00
Cobija hotelera 190 cm x 100 cm	12	49,00	588,00
Sillas plásticas	12	15,00	180,00
Cortinas más velo 4 x 3m.	4	95,00	380,00
Cama y Colchón	12	200,00	2.400,00
Lavadora	1	600,00	600,00
Secadora	1	700,00	700,00
Toallas	24	10,70	256,80
		<b>TOTAL</b>	<b>10.878,24</b>

Chamba. C. (2022). Muebles y enseres. San Cristóbal.

- **Suministros de oficina**

Tabla 21. Suministros de Oficina

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNITARIO (\$)</b>	<b>TOTAL (\$)</b>
Resma papel bond	1	3,40	3,40
Grapadora	1	4,50	4,50
Caja de grapas	1	1,15	1,15
Resaltadores	3	1,80	5,40
Esferos Bic azul, negro	3	0,40	1,20
Perforadora	1	3,00	3,00
Libreta	2	1,00	2,00
Carpeta de cartón	5	0,50	2,50
Tijera	1	1,00	1,00
Total mensual			24,15
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>289,80</b>

Chamba. C. (2022). Suministros de oficina. San Cristóbal.

- **Servicios básicos** Tabla 22. Servicios Básicos

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	
<b>SERVICIOS</b>	<b>(\$)</b>
Agua	120,00
Luz	80,00
Teléfono	30,00
Internet	50,00
Total mensual	280,00
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>3.360,00</b>

Chamba. C. (2022). Servicios Básicos. San Cristóbal.

- **Materiales de limpieza**

Tabla 23. Materiales de Limpieza

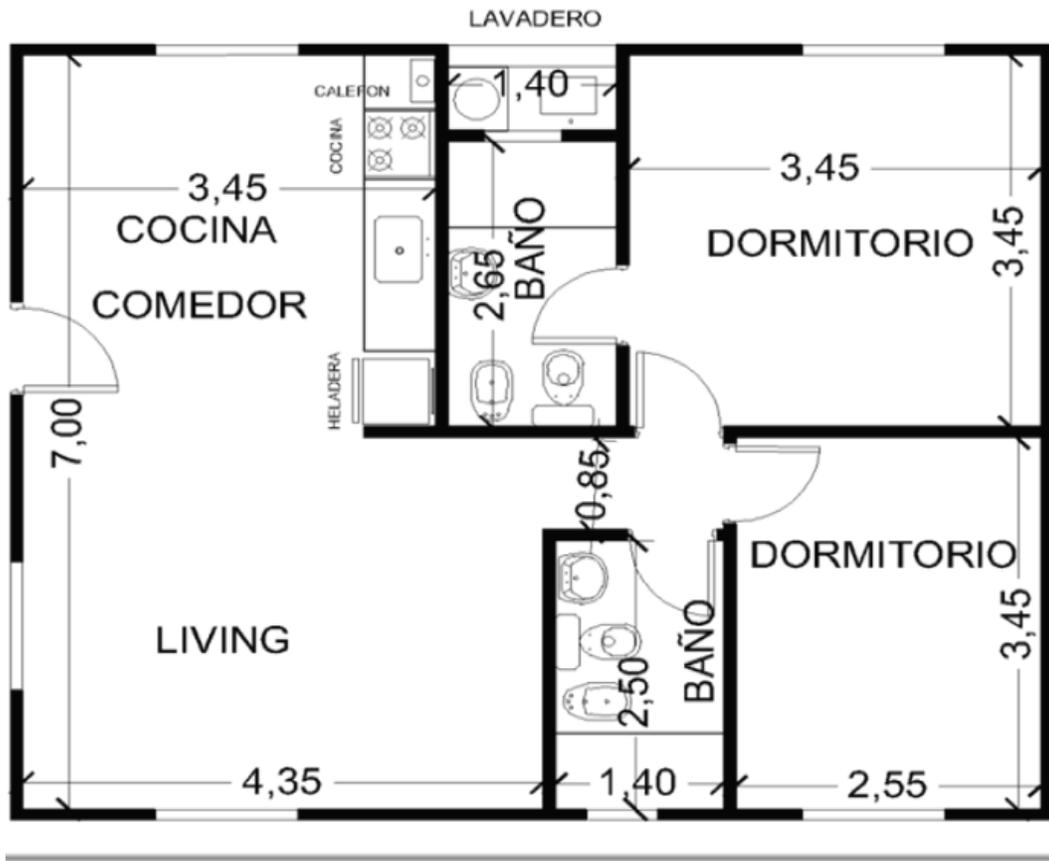
<b>MATERIALES DE LIMPIEZA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNITARIO (\$)</b>	<b>TOTAL (\$)</b>
Escoba de cerda	1	5,00	5,00
Trapeador	1	6,00	6,00
Cloro 1 litro	4	2,60	10,40
Fibra lustre paquete 10u	1	2,00	2,00
España lava platos	5	1,00	5,00
Fundas basura verde 10u	2	4,75	9,50
Pala pequeña	1	3,00	3,00
Papel Higiénico familia	4	11,50	46,00
Toalla de papel	5	3,75	18,75
Alcohol antiséptico 1litro	4	4,50	18,00
		Total mensual	123,65
		<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>1.483,80</b>

Chamba. C. (2022). Materiales de limpieza. San Cristóbal.

### **3.11 Estudio arquitectónico**

Para el diseño de Casa de Huéspedes las Palmeras se toma en cuenta la capacidad instalada, el número de trabajadores y los huéspedes en total un número de 15 personas considerando el aforo permitido por la pandemia COVID 19, las cuatro habitaciones poseen espacio máximo para tres personas donde puedan descansar cómodamente, el espacio físico de las instalaciones para que el personal pueda moverse con tranquilidad en el cumplimiento de sus actividades y los huéspedes disfruten y se sientan cómodos como en casa. El área del jardín se rediseñará un espacio para bodega donde se guardarán las provisiones y enseres de uso diario.

Ilustración 23. Gráfico. Distribución y Diseño de Plantas



Chamba. C. (2022). Planta Arquitectónica. San Cristóbal.

## 4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Abrir un negocio es un paso importante que no solo requiere de tener un edificio y decidir abrir una empresa, requiere tener en cuenta todos los aspectos relacionados con la apertura del negocio que se encuentran considerados dentro del ámbito del derecho empresarial, entre estos aspectos estará la obtención de los permisos de funcionamiento. Por lo tanto, Casa de Huéspedes las Palmeras con el propósito de dar legalidad al negocio ejecutará los trámites y permisos correspondientes.

- **Servicio de Rentas Internas / SRI**

El impuesto a la renta es un tributo de pago obligatorio para los ecuatorianos y sociedades nacionales y extranjeras con un ingreso mayor a 11.212 dólares anuales; otro impuesto es el IVA que se grava al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes muebles y al valor de los servicios prestados.

Para legalizar Casa de Huéspedes las Palmeras, uno de los requisitos necesarios es el obtener el permiso del Servicio de Rentas Internas SRI. Para ello, se debe presentar un listado de documentos, mismos que se encuentran descritos en su página web <https://www.sri.gob.ec/requisitos-para-tramites> (2021). Dichos documentos son los siguientes:

- Cédula de identidad (Presentación)
- Certificado de votación (Presentación)
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente
- Escritura pública de constitución
- Nombramiento del representante legal
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector público y privado.

- **Patente Municipal**

Para legalizar Casa de Huéspedes las Palmeras, otro de los requisitos necesarios es el obtener la Patente Municipal. Para ello, se debe presentar un listado de documentos, mismos que se encuentran descritos en su página web <https://gadmsc.gob.ec/requisitos/> (2021). Dichos documentos son los siguientes:

- Registro único de contribuyente RUC
- Pago al cuerpo de bomberos
- Cédula de identidad y certificado de votación
- Carnet de residencia permanente
- Nombramiento del representante legal
- Certificado de avalúo (Si es de hospedaje)
- Certificado de solvencia municipal y formulario de patente

- **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)**

Para continuar con el proceso legal de Casa de Huéspedes las Palmeras, otro de los requisitos necesarios es el realizar El Registro Patronal en el Sistema de Historial Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo (IESS.2021) mediante el siguiente procedimiento:

- Ingresar a la página web del IESS [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.

- Acercarse a las agencias del IESS o a los Centros de Atención Universal, portando los documentos solicitados, para obtener la clave patronal.

- **Cuerpo de Bomberos.**

Para la obtención del permiso de funcionamiento se debe presentar los requisitos siguientes, mismos que se encuentran descritos en su página web <https://www.gob.ec/requisitos/> (2021). Dichos documentos son los siguientes:

- Solicitud de inspección
- Informe técnico de inspección favorable.
- Copia del certificado de uso de suelo.
- Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación.

- **Ministerio de Salud Pública.**

Para la obtención del permiso de funcionamiento se debe presentar los requisitos que se encuentran descritos en su página web [www.msp.gob.ec/sancristobal](http://www.msp.gob.ec/sancristobal). Dichos documentos son los siguientes:

- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Planilla de inspección.
- Copia RUC del establecimiento.
- Copia de cédula y certificado de votación.
- Copia del certificado de salud ocupacional.
- Copia de licencia anual de funcionamiento del Ministerio de Turismo.
- Permiso de Bomberos.

- **Ministerio de Turismo.**

Para obtener el certificado de Registro de turismo se debe presentar los requisitos descritos en la página web <https://zeus.com.ec> > Permisos

- Solicitud de registro.
- Registro único de contribuyente RUC.

- Permiso de uso de suelo.
- Ingresar a la plataforma SITURIN con la clave y realizar el trámite respectivo.

## **5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL**

### **5.1 Objetivo de área**

Casa de Huéspedes las Palmeras como consecuencia de las actividades diarias en el establecimiento genera impacto sobre el medio ambiente, la salud de los huéspedes y personal que labora en el establecimiento.

Sin embargo, puede contribuir con soluciones con el propósito de minimizar el efecto negativo, combinando programas de limpieza eficientes con el uso de productos y equipos sostenibles, además de buenas prácticas en la utilización del agua, la electricidad y el manejo responsable de los residuos y desechos generados como producto de la actividad económica de la empresa.

Casa de Huéspedes las Palmeras valora la protección al medio ambiente y asume el reto como su gran responsabilidad, sin olvidar que huéspedes y personal son también corresponsables de su cuidado. Por lo tanto, vigilará que se cumpla con el cuidado al medio ambiente en todos los espacios del establecimiento y para lograrlo cumplirá con todas las normas y disposiciones legales ambientales vigentes aplicables a la actividad turística en el área protegida de la provincia insular de Galápagos.

### **5.2 Impacto ambiental**

- ✓ **Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar Casa de Huéspedes las Palmeras.**

Los impactos de tipo ambiental que Casa de Huéspedes las Palmeras puede ocasionar en el sector turístico son los siguientes:

- Contaminación del agua.
- Contaminación del aire.
- Contaminación del suelo.

✓ **Contaminación del agua.**

El principal contaminante que genera el sector turístico en San Cristóbal y particularmente Casa de Huéspedes las Palmeras es:

- Alto consumo de agua.
- El agua residual (Qué se vierte en el mar sin tratamiento adecuado)
- Acumulación de grasas provenientes del sistema de drenaje en la casa de huéspedes.
- Uso de desinfectantes para la limpieza en el establecimiento.

✓ **Contaminación del aire.**

La contaminación atmosférica como consecuencia de las actividades inherentes al sector hotelero en la actualidad se ha convertido en un grave problema que los gobiernos del mundo buscan reducir al máximo. Por lo tanto, Casa de Huéspedes las Palmeras identifica que el impacto que ocasiona a la atmosfera está relacionado con gases de efecto invernadero y son el resultado de:

- El alto consumo de energía eléctrica.
- Uso de estufas para cocinar los alimentos.

✓ **Contaminación del suelo.**

El impacto negativo que afecta a la contaminación del suelo como parte del medio ambiente derivado de la actividad económica de Casa de Huéspedes las Palmeras es:

- Acumulación de residuos sólidos orgánicos, inorgánicos y reciclables, los últimos se refiere a plásticos, botellas de vidrio, vasos y cerámica en los vertederos.

✓ **Medidas para contrarrestar los impactos generados por Casa de Huéspedes las Palmeras al agua.**

En San Cristóbal todos los años afecta la sequía por lo que la escasez de agua es un problema grave para el sector turístico. Casa de huéspedes las Palmeras para contrarrestar la escasez y reducir el impacto ambiental como producto de las actividades del establecimiento tomará en cuenta lo siguiente:

- Adquirir máquinas de lavandería que optimicen el uso del agua.
- Instalar inodoros con sistema eficiente de descarga interrumpible que utiliza 6 litros y se puede llegar hasta 3 litros por descarga.
- Dar uso al pozo séptico existente en Casa de Huéspedes las Palmeras para evitar la conexión al alcantarillado sanitario que vierte el agua residual al mar.
- Instalar trampas de grasa en los desagües para evitar que la misma pase al sistema de alcantarillado o al pozo séptico.
- Utilizar productos biodegradables para la limpieza del establecimiento.

✓ **Medidas para contrarrestar los impactos generados por Casa de Huéspedes las Palmeras al aire tomará en cuenta lo siguiente:**

- Concienciar al personal y a los huéspedes de la necesidad de que adopten hábitos que favorezcan en ahorro energético.
- Utilizar sistemas de control de presencia de iluminación que apaguen automáticamente cuando no haya nadie y las enciendan cuando detecten movimiento.
- Instalar lámparas y bombillas LED de bajo consumo energético.
- Beneficiarse en lo posible de la ventilación y luz natural, que no requiere un consumo energético.
- Instalar electrodomésticos de gran eficiencia energética, el ahorro energético termina compensando la inversión.
- Plantar un huerto en la azotea del establecimiento para cultivar vegetales orgánicos para el consumo y reducir la huella de carbono del establecimiento.

✓ **Medidas para contrarrestar los impactos generados por Casa de Huéspedes las Palmeras a la contaminación del suelo, tomará en cuenta lo siguiente:**

– Adoptar el reciclaje como mediada prioritaria mediante la selección de residuos orgánicos, reciclables y de desecho.

– Entregar como cortesía de Casa de Huéspedes las Palmeras una toma todo que lo pueden llenar de agua en la cafetería cancelando el costo con el propósito de evitar las botellas desechables.

– Compostar el desperdicio de los alimentos para producir abono orgánico es una iniciativa que permite ahorrar en el cuidado del jardín y el huerto.

### **5.3 Impacto social.**

✓ **Igualdad de género.**

La igualdad de género se refiere a la igualdad de derechos, beneficios, y oportunidades de las mujeres y hombres que se pueda tener a lo largo de la vida de la empresa. Casa de Huéspedes las Palmeras favorecerá la participación igualitaria de hombres y mujeres para su funcionamiento, garantizando a los empleados el respeto en todos los aspectos de la vida cotidiana en el establecimiento.

✓ **Generar empleo.**

Casa de Huéspedes las Palmeras genera empleos para el núcleo familiar, tomando en cuenta los perfiles que para cada cargo se requiera, tanto para el área administrativa como para el área de servicio. Cargos que para entrar a laborar recibirán capacitación de acuerdo a la necesidad.

De igual manera se considerará la igualdad de género en las áreas con participación de hombres y mujeres. Debido al tamaño de la empresa los asensos no

serán posibles, pero se considerará incentivos como el pago de horas extras, celebración de cumpleaños y canasta navideña.

La obra social estará dirigida al adcentamiento y mantenimiento permanente del parque infantil del Barrio las Palmeras.

✓ **Atracción de empleados.**

Casa de Huéspedes las Palmeras con su gerente como líder estará vigilante de que los empleados se sientan motivados y respaldados por el empleador es decir que perciban un salario competitivo, que las actividades diarias se desarrollen en un buen ambiente laboral. Además, que tengan el apoyo y las facilidades para que continúen sus estudios en caso de requerirlo, con el apoyo del equipo de trabajo cualificado se logrará posicionar a la empresa en el mercado turístico de San Cristóbal.

## 6. PROCESO FINANCIERO

### 6.1. Introducción

El presente estudio plantea un análisis del proceso financiero que llevará la empresa, servirá para determinar la situación actual con la que inicia y también para conocer cuál será la evolución de la empresa a corto plazo. El proceso financiero es esencial para el manejo económico-financiero cuyo fin es de mejorar y optimizar la empresa y sobre todo el desarrollo de este proceso eficaz garantiza la subsistencia y crecimiento de la empresa. Por lo tanto, el objetivo de este estudio es analizar la viabilidad económica financiera de Casa de Huéspedes las Palmeras.

### 6.2. Activos fijos

Un activo fijo es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. Son ejemplos de activos fijos: Edificios, terrenos, maquinaria vehículos, mobiliario, equipos de computación, concesiones, derechos y acciones de compañías afiliadas, etc.

Tabla 24. Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS	
ACTIVOS	(\$)
Edificio (2° planta en construcción)	20.000,00
Muebles y enseres	10.878,24
Vehículo (Motocicleta Honda)	2.800,00
Equipos de oficina	1.453,00
<b>Total</b>	<b>35.131,24</b>

Chamba, C. Activos Fijos. Casa de Huéspedes las Palmeras.

### 6.3. Activos diferidos

Los activos diferidos representan el costo y gasto que no se cargan en el periodo en el cual se efectúa el desembolso, sino que se pospone para cargarse en períodos futuros del balance. Un activo diferido puede ser un gasto que no ocurre de manera recurrente. En este caso se refieren a la inscripción de la compañía, los gastos legales, el permiso de funcionamiento y las patentes municipales.

Tabla 25. Activos Diferidos

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Inscripción de la Compañía	\$260,80
Gastos legales	\$500,00
Permisos de funcionamiento	\$250,00
Patentes municipales (0.5% de la inversión)	\$301,50
<b>Total</b>	<b>\$1.312,30</b>

Chamba, C. Activos Diferidos. Casa de Huéspedes las Palmeras.

### 6.4. Capital de trabajo

El capital de trabajo es la cantidad necesaria de recursos para que la empresa o institución financiera pueda realizar sus operaciones con normalidad. Es decir, los activos para que la compañía sea capaz de realizar sus actividades a corto plazo y más, que obtener ganancia sirve para saber si es necesario aumentar el capital para seguir haciendo su tarea como negocio. El capital de trabajo en la empresa es utilizado en la compra de mercaderías, pago de salarios, pago de servicios públicos, arriendo de local, etc.

En cuanto se refiere al funcionamiento del negocio, anualmente tenemos un costo de materia prima que incluye artículos de primera necesidad para preparación de alimentos y artículos de limpieza por \$41.904, servicios básicos de agua, luz, teléfono e internet \$3.360, sueldos y salarios para el personal \$32.244,92, gastos de publicidad

\$360,00 suministros de oficina \$289,80 y materiales de limpieza \$1483,80. El gasto anual que se estipula en el capital de trabajo asciende a \$86.944,08.

Tabla 26. Capital de Trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>12 meses</b>
Sueldos	32.244,92
Servicios Básicos	3.360,00
Material oficina	289,80
Material limpieza	1.483,80
Publicidad	360,00
Adquisición de materia prima	41.904,00
Gastos financieros	7.301,56
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>86.944,08</b>

Chamba, C. Capital de Trabajo. Casa de Huéspedes las Palmeras.

La inversión total son los gastos mensuales que se efectúan en Casa de Huéspedes las Palmeras, teniendo en cuenta los activos fijos, diferidos y capital de trabajo calculado para 12 meses de operaciones de la empresa. Que da como resultado el valor de \$123.387,32.

Tabla 27. Total de Inversión

<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	
ACTIVO FIJO	35.131,24
ACTIVO DIFERIDO	1.312,00
CAPITAL DE TRABAJO ANUAL	86.944,08
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>123.387,32</b>

Chamba, C. Total de Inversión. Casa de Huéspedes las Palmeras.

## 6.6 Sueldos

A continuación, se detalla el cuadro de sueldos del personal que labora en Casa de Huéspedes con los beneficios de ley, aportes al IESS y los valores mensuales y anuales.

Tabla 28. Sueldos

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Gerente - Recepcionista	800,00	9.600,00	907,20	1.166,40	9.859,20
Camarera - Cocinera	765,00	9.180,00	867,51	1.115,37	9.427,86
Mensajero - Jardinero	765,00	9.180,00	867,51	1.115,37	9.427,86
<b>TOTAL</b>	<b>2.330,00</b>	<b>27.960,00</b>	<b>2.642,22</b>	<b>3.397,14</b>	<b>28.714,92</b>

Chamba, C. Tabla de Sueldos Individuales anuales. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Tabla 29. Sueldos Individuales del Personal

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DECIMOS
Gerente - Recepcionista	800,00	400,00	800,00	1.200,00
Camarera - Cocinera	765,00	400,00	765,00	1.165,00
Mensajero - Jardinero	765,00	400,00	765,00	1.165,00
<b>TOTAL</b>	<b>2.330,00</b>	<b>1.200,00</b>	<b>2.330,00</b>	<b>3.530,00</b>

Chamba, C. Tabla de Sueldos Individuales del Personal. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Tabla 30. Total de Sueldos

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT. MES	TOTAL AÑO
<b>28.714,92</b>	<b>3.530,00</b>	<b>2.687,08</b>	<b>32.244,92</b>

Chamba, C. Tabla del Presupuesto Salarial Total. Casa de Huéspedes las Palmeras.

El valor total que corresponde a sueldo del personal que labora en Casa de Huéspedes las Palmeras más los beneficios de ley es de \$32.244,92. anual.

### 6.7 Depreciación activos fijos.

La depreciación es el mecanismo mediante el cual se reconoce contable y financieramente el desgaste y pérdida de valor que sufre un bien o activo por el uso que se haga de él con el paso del tiempo. La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable aplicada. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes:

- Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcas y similares 5% anual.
- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
- Equipos de cómputo y software 33.33% anual.

Tabla 31. Depreciación de Activos Fijos

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</b>			
		% DEPRECIACIÓN	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Edificio	20.000,00	20%	1.000,00
Vehículos	2.800,00	5%	560,00
Equipos de Computación	1.453,00	33,33%	484,28
Muebles y Enseres	10.878,24	10%	1.087,82
			<b>3.132,11</b>

Chamba, C. Tabla de Depreciación de Activos Fijos. Casa de Huéspedes las Palmeras.

### 6.8. Amortizaciones

La amortización se refiere al valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a \$262,40 ya que el monto por constitución equivale a \$1.312,30.

Tabla 32. Amortizaciones

<b>AMORTIZACIÓN</b>			
	<b>MONTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>VALOR</b>
Gastos de constitución de la empresa	\$1.312,30	20%	<b>\$262,40</b>

Chamba, C. Tabla de Amortizaciones. Casa de Huéspedes las Palmeras.

## 6.9. Estructura de Capital

Es importante establecer que: “La estructura de capital se refiere a la composición de los recursos financieros que la empresa necesita para llevar a cabo su actividad. De forma genérica podemos referirnos a dos fuentes de financiamiento: Los recursos propios que corresponden al capital o con recursos pedidos a las entidades financieras considerados como pasivos” Alcívar, P. (2021, párr. 3).

La estructuración de capital se conforma de la siguiente manera: Capital Propio \$71.233,32. que equivale a una estructura del 58%; costo 13% con una tasa de descuento del 7.5%; por consiguiente, el Capital Financiero es de \$52.154 con una estructura del 42%, el costo es del 14% que otorga el 5,9% de tasa de descuento; con un total de inversión de \$123.387,32 con una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,4% valor indicador de factibilidad de la empresa.

Tabla 33. Estructura del Capital

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>					
		<b>Estructura</b>	<b>Costo</b>	<b>TD</b>	
Capital Propio	71.233,32	58%	13%	7,5%	
Capital Financiero	52.154,00	42%	14%	5,9%	
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>123.387,32</b>	<b>100%</b>		<b>13,4%</b>	<b>TMAR</b>

Chamba, C. Tabla de la Estructura del Capital. Casa de Huéspedes las

### 6.10 Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización que incluye el valor de \$52.154 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años con una tasa de interés del 14%.

Tabla 34. Amortizaciones

TABLA DE AMORTIZACION				
MONTO	52.154,00			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	52154
1	15191,60	7.301,56	7.890,04	44.263,96
2	15191,60	6.196,95	8.994,65	35.269,31
3	15191,60	4.937,70	10.253,90	25.015,41
4	15191,60	3.502,16	11.689,44	13.325,97
5	15191,60	1.865,64	13.325,97	0,00

Chamba, C. Tabla de Amortizaciones. Casa de Huéspedes las Palmeras.

La tabla indica el manejo de pago de la suma de \$52.154 llegando al año 5, el pago de interés de \$1.865,64 y a su vez el pago capital de \$13.325,97 para que al final del periodo establecido nos dé un saldo de cero dólares.

### 6.11 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es establecido a través de un cálculo que sirve para definir el momento en que los ingresos de una empresa cubren sus gastos fijos y variables, esto es, cuando logras vender lo mismo que gastas, no ganas ni pierdes, has alcanzado el punto de equilibrio.

Tabla 35. Punto de Equilibrio. Costos Fijos

COSTOS FIJOS	
Materia prima	3.492,00
Sueldos	2.687,08
Ser. Básicos	280,00
	<b>6.459,08</b>

Chamba, C. Tabla de Costos Fijos. Casa de Huéspedes las Palmeras.

El margen de contribución es el resultado de restar los costes variables al precio de venta, es decir son los beneficios de una empresa sin considerar los costos fijos. Para Casa de Huéspedes las Palmeras se tomó en cuenta los valores de un día de hospedaje de un huésped, el valor de un día de hospedaje es \$50,00, el valor del costo sería \$17,63 por lo que el margen de contribución será de \$32,38.

Tabla 36. Margen de Contribución

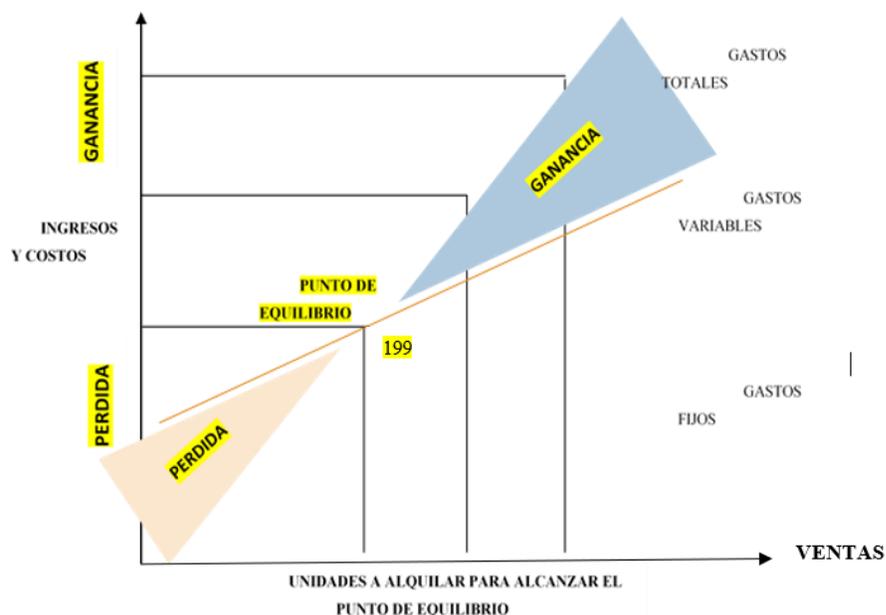
<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</b>			
Precio	50,00		
Costo	17,63		
<b>GANANCIA</b>	<b>32,38</b>	MARGEN DE CONTRIBUCION	

Chamba, C. Tabla del Margen de Contribución. Casa de Huéspedes las Palmeras.

El punto de equilibrio es aquel nivel de ventas mínimo que iguala los costes totales a los ingresos totales. Por tanto, el punto de equilibrio no es más que ese mínimo necesario para no tener pérdidas y donde el beneficio es cero. A partir de él, la empresa empezará a obtener ganancias.

Ilustración 24. Punto de Equilibrio

## **GANANCIAS Y PERDIDAS**



Chamba, C. Ilustración del Punto de Equilibrio. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Tabla 37. Punto de Equilibrio Total

<b>VENTA</b>	<b>199</b>	<b>50,00</b>	<b>9.975,25</b>
<b>COSTO</b>	<b>199</b>	<b>17,63</b>	<b>3.516,18</b>
<b>GASTO</b>			<b>6.459,08</b>
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			<b>0</b>

Chamba, C. Ilustración del Punto de Equilibrio Total. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Tabla 38. Ventas Proyectadas

<b>VENTAS PROYECTADAS</b>			
<b>299</b>	<b>14.962,88</b>	<b>179.554,57</b>	<b>ventas</b>
<b>299</b>	<b>5.274,27</b>	<b>63.291,19</b>	<b>costo</b>

Chamba, C. Ilustración de las Ventas Proyectadas. Casa de Huéspedes las Palmeras.

En las ventas proyectadas se establece la cantidad de hospedajes a brindar el servicio para tener rentabilidad, en el intento de encontrar el número se probó con varios, hasta encontrar el valor de ventas menos los costos y gastos financieros, el resultado dividido para 12 meses del año y se obtiene el valor rentable.

## 6.12 Estado de resultados

Tabla 39. Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS	1	2	3	4	5
VENTAS	179.554,57	184.959,16	190.526,43	196.261,28	202.168,74
COSTO DE VENTAS	63.291,19	65.196,25	67.158,66	69.180,14	71.262,46
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	116.263,38	119.762,91	123.367,77	127.081,14	130.906,28
GASTOS ADMINISTRATIVOS	32.244,92	33.215,49	34.215,28	35.245,16	36.306,04
SERVICIOS BASICOS	3.360,00	3.461,14	3.565,32	3.672,63	3.783,18
MATERIAL OFICINA	289,80	298,52	307,51	316,76	326,30
MATEIALES DE LIMPIEZA	1.483,80	1.528,46	1.574,47	1.621,86	1.670,68
ALQUILER	-	-	-	-	-
PUBLICIDAD	360,00	370,84	382,00	393,50	405,34
DEPRECIACIONES	3.132,11	3.132,11	3.132,11	3.132,11	3.132,11
AMORTIZACIONES	262,40	262,40	262,40	262,40	262,40
UTILIDAD OPERATIVA	75.130,35	77.493,95	79.928,69	82.436,72	85.020,24
GASTOS FINANCIEROS	7.301,56	6.196,95	4.937,70	3.502,16	1.865,64
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	67.828,79	71.297,00	74.990,99	78.934,56	83.154,60
BASE IMPOSITIVA	24.587,94	25.845,16	27.184,23	28.613,78	30.143,54
UTILIDAD NETA	43.240,85	45.451,83	47.806,76	50.320,78	53.011,06

Chamba, C. Ilustración del Estado de Resultados. Casa de Huéspedes las Palmeras. que tendremos ventas para conocer el monto de primer año.

La tabla es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$43.240,85 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$53.011,06.

### 6.13 Flujo de caja

El flujo de efectivo se refiere a las entradas y salidas de dinero de tu empresa; es decir, incluye todos tus gastos y todas tus ventas o cobros, es decir el flujo de caja corresponde en finanzas como los flujos de entradas y salidas de efectivo o caja en un periodo determinado, accediendo llevar el control de ingresos como egresos para de esta manera saber el nivel de fluidez que posee la empresa.

Tabla 40. Flujo de Caja

<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
UTILIDAD OPERATIVA		75.130,35	77.493,95	79.928,69	82.436,72	85.020,24
DEPRECIACION		3.132,11	3.132,11	3.132,11	3.132,11	3.132,11
AMORTIZACION		262,40	262,40	262,40	262,40	262,40
- BASE IMPOSITIVA		24.587,94	25.845,16	27.184,23	28.613,78	30.143,54
- GASTOS FINANCIEROS		7.301,56	6.196,95	4.937,70	3.502,16	1.865,64
- PAGO CAPITAL		7.890,04	8.994,65	10.253,90	11.689,44	13.325,97
+ VALOR DE SALVAMENTO						-
+ CAPITAL DE TRABAJO						-
- REPOSICION DE ACTIVOS				-		
= FLUJO NETO DE CAJA	-	123.387,32	38.745,32	39.851,70	40.947,37	42.025,85
						43.079,60

Chamba, C. Ilustración Flujo de Efectivo o Caja. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$38.745,70 mientras que para el 5 año esta aumentará a \$43.079,60.

#### **6. 14.0. Tasa de Descuento.**

La tasa de descuento es el coste del capital que se aplica para determinar el valor presente de un pago futuro. Cabe precisar que la tasa de interés sirve para aumentar el valor (o añadir intereses) en el dinero actual. La tasa de descuento, por lo contrario, resta valor al dinero futuro cuando se traslada al presente, al menos que sea negativa. En caso de que la tasa de descuento fuera negativa, se entendería que, contrario a lo que indica la teoría, el dinero futuro vale más que el actual. Según, Héctor “La tasa de descuento es la tasa de interés que sirve para calcular el valor que tienen hoy una serie de ingresos que serán recibidos más adelante, es decir, nos permite conocer el valor presente del dinero. Los inversionistas utilizan este método para evaluar diferentes proyectos.” Beker, H. (2021, párr. 4).

#### **6:14. Van (Valor Actual Neto)**

El Van es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto. El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. Es un VAN traer el valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión; el VAN es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en Casa de Huéspedes las Palmeras es de \$20.002,33.

#### **6.14.1. TIR (Tasa Interna de Retorno)**

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es el porcentaje de beneficio o pérdida que conllevará cualquier inversión y está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN) es igual a cero. Se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de Casa de Huéspedes las Palmeras posee un valor de 19,22% que en resumen

brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 13,42% con el TMAR.

#### **6.14.2. Cálculo del TIR y el VAN**

Para finalizar el análisis financiero tenemos el cálculo del TIR y del VAN que consiste en:

Tabla 41. Cálculos del TIR y VAN

<b>VAN</b>	<b>20.002,33</b>
<b>TIR</b>	<b>19,22%</b>
<b>TMAR</b>	<b>13,42%</b>

**Chamba, C. Ilustración de los Cálculos del TIR y VAN. Casa de Huéspedes las Palmeras.**

- VAN mayor a 0 es bueno / Factibilidad
- TIR mayor a TD es bueno / Factibilidad
- El cálculo TIR determina la rentabilidad del proyecto
- El cálculo VAN estima las ganancias brutas de la empresa
- El cálculo TIR es recomendado para proyectos de menos duración o que tienen un flujo de caja alto
- El cálculo VAN solo mide la ganancia de quien invierte

En base al análisis financiero efectuado para el modelo de negocio “Casa de Huéspedes las Palmeras” podemos concluir que el plan de negocios es rentable, y esto se lo puede evidenciar en los cálculos realizados en donde tendremos como resultado:

$$\text{VAN} = 20.002,33 > 0 \text{ Y } \text{TIR} = 19.22\% > \text{TD} = 13.42\%$$

## CONCLUSIONES

- En virtud de lo estudiado se establece una idea clara de los conceptos que son la base para iniciar un proyecto de factibilidad para la creación de una empresa con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, brindando un servicio de calidad al cliente.
- A partir del plan de muestreo y el análisis de la encuesta realizada es posible distinguir que el futuro de la empresa Casa de Huéspedes las Palmeras está enmarcado dentro del proceso. Sin embargo, con el resultado obtenido será necesario hacer los correctivos pertinentes y con el respaldo del equipo de trabajo poner en funcionamiento el establecimiento y obtener los mejores resultados.
- Para sintetizar, los conocimientos adquiridos le permitirán a la gerente de Casa de Huéspedes las Palmeras conocer los requisitos previos que debe cumplir para realizar los trámites legales pertinentes ante los organismos del estado de su jurisdicción.
- De la actividad económica de Casa de Huéspedes las Palmeras se desprende que toda actividad humana causa impacto al medio ambiente y la sociedad. Por tanto, para contrarrestar los efectos negativos puede contribuir con soluciones para minimizar el efecto o inclusive mejorar el ambiente de las instalaciones para confort de los clientes y el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.
- Se puede concluir que el administrador con los conocimientos obtenidos en el desarrollo de la presente tesis estará en capacidad de sacar adelante un emprendimiento y posicionarlo en el mercado turístico y ser un referente en San Cristóbal.

## **RECOMENDACIONES**

- Para realizar un plan de negocios siempre estructurar la parte administrativa por que ayuda a tener una perspectiva de tamaño empresarial. Conociendo con exactitud como administrar al personal, los recursos, el tiempo y cada paso del proceso que requiera el funcionamiento del negocio.
- Disponer de un plan de marketing que pueda dar líneas para poder llegar a un mercado, es decir que señale como la empresa pretende lograr sus objetivos y que a su vez delimite los aspectos económicos y técnicos de esa inversión previamente a su lanzamiento.
- Tener claro y con solidez la parte financiera para poder visualizar el futuro de la empresa en la parte económica y financiera, sin duda servirá para determinar la situación actual con la que inicia y también para conocer cuál será la evolución de la empresa a corto plazo.

## REFERENCIAS

- Activos Diferidos. Proyecto de Factibilidad. Ejemplos y Características.* (2020). Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-son-los-activos-diferidos/>
- Arroyo, C. (2021). *Fijación de Precios. Ejemplos y Características.* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-fijacion-de-precios>
- Cordova, F. (2021). *Qué es el Microentorno. Funciones y Características.* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-microentorno-y-como-influye-en-las-empresas#:~:text=El%20microentorno%20tambi%C3%A9n%20es%20conocido,diarias%20como%20en%20los%20resultados.>
- Ejemplos de Proyectos de Factibilidad. Entornos Micro y Macro. Metas, Objetivos y Desarrollos.* (15 de 08 de 2021). Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://www.ucsg.edu.ec/vinculacion/programas-y-proyectos-de-vinculacion/>
- Guevara, P. (2021). *Macroentorno. Características. Ejemplos y Desarrollo.* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://www.ceupe.mx/blog/que-es-el-macroentorno.html#:~:text=El%20macroentorno%20es%20un%20conjunto,rendimiento%20global%20de%20la%20empresa.>
- Piedad, F. (2020). *Proyecto de Factibilidad. Tasa de Descuento. Funciones y Características.* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/tasa-descuento.html>
- Vaca, P. (2021). *Proyecto de Vinculación. Ejemplos y Desarrollos.* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://www.hostelshopping.com/quiero-montar-establecimiento-hospedaje/?v=04c19fa1e772>

Ventacur, P. (13 de 05 de 2021). *Qué son los activos Fijos. Funciones Determinadas y Características*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://debitoor.es/glosario/activo-fijo>

Arango, C. (2020). *Modelo de Negocio. Ejemplos. Costos, Gastos, Consumos de los hostales o viajes*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://zeus.com.ec/permisos-de-funcionamiento-hoteles-y-hospedaje-quito/>

Arroyo, C. (2021). *Planeación Financiera. Los objetivos para alcanzar la vida de exitos*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://www.skandia.com.co/para-quien/privilegio/noticias-segemento-privilegio/Lists/EntradasDeBlog/Post.aspx?ID=5#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20financiera%20es%20un,se%20quieren%20alcanzar%2C%20en%20el>

García, E. (2020). *Modelo de Negocio. Qué es el estilo*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://definicion.de/estilo/>

Panchana, M. (2021). *Modelo de Negocio. Qué es la calidad. Historis y funciones*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

*Planteamiento Salarial. Modelo de Negocio*. (2021). Recuperado el 07 de marzo de 2022, de [https://www.ingeniusworlds.com/landing-marketing-digital/?gclid=CjwKCAiA4KaRBhBdEiwAZi1zZoUeRYITaGPXanTsDIExWkN4XqcuWkpdWsQM-p0j-k8C04dy\\_m4JHhoC\\_RYQAvD\\_BwE](https://www.ingeniusworlds.com/landing-marketing-digital/?gclid=CjwKCAiA4KaRBhBdEiwAZi1zZoUeRYITaGPXanTsDIExWkN4XqcuWkpdWsQM-p0j-k8C04dy_m4JHhoC_RYQAvD_BwE)

Robles, P. (2021). *Modelo de Negocio. Marketing. Desarrollo y funciones*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://www.ingeniusworlds.com/landing-marketing->

digital/?gclid=CjwKCAiA4KaRBhBdEiwAZi1zzoUeRYITaGPXanTsDIExW  
kN4XqcuWkpdWsQM-p0j-k8C04dy\_m4JHhoC\_RYQAvD\_BwE

Valverde, E. (2021). *Modelo De Negocio. Producto Aumentado*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/producto-aumentado.html#:~:text=El%20producto%20aumentado%20es%20el,empresa%20para%20satisfacer%20una%20necesidad.>

## ANEXOS

### ✓ Encuesta virtual.

#### Anexo 1. Encuesta

Estudio de factibilidad para la creación de una Casa de Huéspedes en San Cristóbal.  
 CASA DE HUÉSPEDES LAS PALMERAS es un emprendimiento que surge a partir de la necesidad de crear fuentes de trabajo para el núcleo familiar, ofreciendo el servicio de hospedaje y alimentación en San Cristóbal. La presente encuesta requiere obtener datos específicos sobre la opinión que tienen los posibles clientes acerca de su preferencia al momento de elegir hospedaje para su descanso.

Por favor marque con una "X" el espacio que corresponda a la opción de respuesta apropiada.

1.¿En que rango de estas edades se encuentra usted?

- 18 a 28 años
- 29 a 38 años
- 39 a 48 años
- 50 en adelante

2.¿Con que frecuencia al año viaja y requiere de alojamiento en una casa de huéspedes?

- 1 vez
- 2 veces
- Más de 2

3.¿Cuándo viaja a Galápagos en que tipo de hospedaje prefiere alojarse?

- Hotel
- Casa de huéspedes
- Departamento de amigos

4.¿Qué servicios considera importantes en una casa de huéspedes, para que su estadía sea la mejor?

- Conexión wifi rápida
- Seguridad
- La atención
- Transporte
- Caja fuerte

5.¿Está dispuesto a alojarse en una casa de huéspedes fuera del centro de la ciudad de San Cristóbal?

- Si
- No
- Opción 3

6.¿Usted como visitante requiere de hospedaje y alimentación en el mismo lugar?

- Si
- No

7.¿Cuánto estaría dispuesto a pagar diario por servicio de hospedaje y alimentación en una casa de huéspedes?

- 20 a 25 dólares
- 25 a 40 dólares
- 50 a 55 dólares

8.¿Está usted de acuerdo en compartir su habitación con su compañero de estudio o viaje?

- Si
- No

9.¿Generalmente de cuanto tiempo es su estadía en los viajes?

- 1 a 2 días
- 3 a 4 días
- 5 a 6 días
- Más de 6 días

10. ¿Usted está de acuerdo que el lugar de hospedaje tenga servicio de guía turística? ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día de guianza?

- 100 dólares

Chamba, C. (2022). Anexo 01. Encuesta. Casa de Huéspedes las Palmeras.

✓ Proformas de electrodomésticos y materiales de limpieza.

< PF
Anexo 2. Proforma electrodomésticos
☰



**COMERCIAL "CASTRO"**  
 Av. Alsacio Northia y 12 de febrero  
 Celular: 0987564829 teléf.: 052520082  
 San Cristóbal – Galápagos



CLIENTE:	CHAMBA CARNERO CARMEN BERTILA	PROFORMA	Nº 00010
CEDULA:	2000043659		
FECHA:	26/2/2022		
PRODUCTO	UND	V. UNITARIO	V. TOTAL
REFRIGERADORA 08 PIES	1	433,04	433,04
TELEVISOR TCL 32"	4	428,57	1714,29
AIRE ACONDICIONADO TCL 24.000BTU	4	714,29	2857,14
MICROONDA RCA 1.1PIES	1	187,50	187,50
LAVADORA 38 LIBRAS	1	616,07	616,07
COCINA 6Q CON GRILL MABE	1	625,00	625,00
LICUADORA OSTER PROFECIONAL IND	1	129,46	129,46
			652,50
			652,50
			7350,00
			TOTAL




Chamba, C. (2022). Anexo 2 Proforma. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Anexo 3. Factura



## MINIMARKET JEREZ

NOTA DE VENTA: 001-001  
AUT. SRI 112896357  
"Contribuyente Régimen Simplificado"  
ACTIVIDADES DE COMERCIO hasta \$420.0

**MASAQUIZA JEREZ LUCIA**  
 DOCUMENTO CATEGORIZADO: SI  
 RUC: 1804055133001  
 Dir.: Av. Armada Nacional S/n  
 Telf.: 099 427 0277 - SAN CRISTOBAL - Ecuador

# 0006488

Cliente:  
 CLIENTE FINAL  
 R.U.C. o C.I.: 99999999999999  
 Fecha de Emisión: 26/feb/2022

Forma de pago: EFECTIVO

DESCRIPCION	CANT	V. UNI.	V. TOTAL
ESCOBA	1.00	5.000	5.000
TRAPEADOR	1.00	6.000	6.000
GLOROX 1000ML	1.00	2.600	2.600
LUSTRE	1.00	2.000	2.000
ESPONJAS	1.00	1.000	1.000
LA DURA VERDE25K	1.00	4.750	4.750
PALAS	1.00	3.000	3.000
FAMILIACOLCHAMA	1.00	11.500	11.500
SCOTTABSORBTOA	1.00	3.750	3.750
ALCOHOL1LT	1.00	4.500	4.500
0.00% DESC.			0.0000
<b>TOTAL:</b>			<b>44.10</b>

FIRMA AUTORIZADA \_\_\_\_\_ RECIBI CONFORME \_\_\_\_\_  
 IMPRESUM, VITERAL TAMAYO SUSANA CECILIA, TELF.: QUITO Y RESTO DEL PAIS (02) 225-7594 - 1800 467 736, 0900531090001, 14008  
 F. AUTORIZACION 27/OCTUBRE/2021 F. CADUCIDAD 27/OCTUBRE/2022. DESDE \$851 HASTA \$852  
 ORIGINAL: CLIENTE \* COPIA: EMISOR

Chamba, C. (2022). Anexo 3. Factura. Casa de Huéspedes las Palmeras.

✓ Equipos de Computación y Recursos Electrónicos.

Anexo 4. Impresora



Chamba, C. (2022). Anexo 4. Impresora Multifunción G210. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Anexo 5. Computador Portátil



Chamba, C. (2022). Anexo 5. Portátil Gamer Rog Strix G15. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Anexo 6. Disco sólido



Chamba, C. (2022). Anexo 6. Disco sólido Extremo 1 tb. Casa de Huéspedes las Palmeras.

✓ Muebles y Enseres Realizados. (Disponibles)

Anexo 7.. Sábanas



Chamba, C. (2022). Anexo 7. Sábanas Hoteleras Blancas. Casa de Huéspedes las Palmeras.

Anexo 8.. Sillas



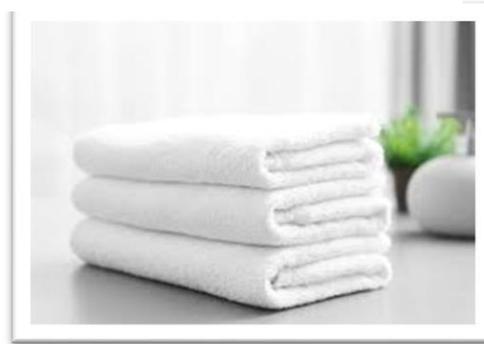
**Chamba, C. (2022). Anexo 8. Sillas para Hoteles. Casa de Huéspedes las Palmeras.**

Anexo 9. Cortinas



**Chamba, C. (2022). Anexo 9. Cortinas más Velo 4m\*3m. Casa de Huéspedes las palmeras.**

Anexo 10. Toallas



**Chamba, C. (2022). Anexo 10. Toallas Medio Baño. Casa de Huéspedes las Palmeras.**