

658.404
CED.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL ESPOL

**FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS,
OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES**

LICENCIATURA EN TURISMO

**“PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL
CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS”**

PROYECTO INTEGRADOR

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presentada por

GINGER JASDANIA CEDEÑO YÉPEZ

KATHERINE MARIELA TELLO RODRÍGUEZ

GUAYAQUIL- ECUADOR

2015



A.F. 135848



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL ESPOL

**FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS,
OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES**

LICENCIATURA EN TURISMO

**“PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL
CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS”**

PROYECTO INTEGRADOR

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presentada por

GINGER JASDANIA CEDEÑO YÉPEZ

KATHERINE MARIELA TELLO RODRÍGUEZ

GUAYAQUIL- ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría y salud que me ha brindado en mi época universitaria. También le doy gracias a mis profesores quienes aportaron e impartieron sus conocimientos durante mi periodo en la universidad.

Y un agradecimiento especial a mis padres, hermanos y esposo ya que ellos me brindaron su ayuda y motivación durante mis estudios y a mi amiga Katherine Tello por su dedicación, comprensión y colaboración para la realización del proyecto.

Ginger Jasdania Cedeño Yépez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por las oportunidades que puso en mi camino, dándome sabiduría y siendo mi mayor fortaleza en la vida.

A mi madre, que me supo dar sabios consejos y por su apoyo incondicional que me brindó día a día para poder culminar mi meta; a la Msc. Cinthy Veintimilla y al Msc Julio Gavilanes que compartieron sus conocimientos en estos años de estudio.

A mi compañera y amiga Ginger por su gran esfuerzo y dedicación que demostró durante este tiempo.

Katherine Mariela Tello Rodríguez

DEDICATORIA

Le dedico este proyecto a Dios por darme vida, a mi familia Cedeño Yépez ya que ellos son mi motor de vida y mis fuerzas para seguir adelante y que gracias a mi esfuerzo con la ayuda de ellos pude culminar mi carrera.

Ginger Jasdania Cedeño Yépez

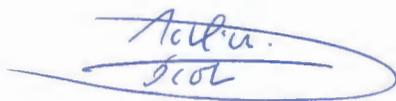
DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar a este paso tan importante en mi vida.

A mi mamá que supo inculcarme buenos valores y llegar a ser la persona que soy hasta ahora.

Katherine Mariela Tello Rodríguez

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



MSc. Max Mathias Pecot

DIRECTOR DEL PROYECTO



MSc Julio Gavilanes

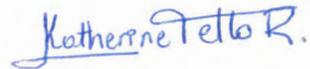
EVALUADOR DEL PROYECTO

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestos en esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma, a la Escuela Superior Politécnica del Litoral”.



GINGER JASDANIA CEDEÑO Y.



KATHERINE MARIELA TELLO R.

RESUMEN

Este proyecto está dividido en 5 capítulos que se detallarán a continuación:

El capítulo I comprende los antecedentes e información general del proyecto en el Cantón General Villamil Playas

El capítulo II comprende la metodología con sus procedimientos que se aplicaron para desarrollar este proyecto y el análisis de la situación actual de la oferta turística en el cantón General Villamil Playas.

En el capítulo III se encuentra detallado el estudio técnico del proyecto en general

El capítulo VI comprende los aspectos financieros del Hotel Data Luxury y el análisis del resultado financiero.

El capítulo V concluye con los permisos de funcionamiento, conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	2
1.1 ANTECEDENTES	2
1.1.1 Antecedentes Técnicos.....	2
1.2 Información General del Proyecto	6
1.2.1 Nombre Comercial	8
1.2.2 Logo y Eslogan	8
1.2.3 Visión, Misión, Objetivos	9
1.2.4 Ubicación del Proyecto	10
1.2.5 Ámbito del Proyecto.....	13
1.3 Financiamiento	16
1.4 Descripción del Servicio	16
1.5 Plazas de Empleo Generadas en el Proyecto	20
1.6 Foda	22
CAPÍTULO 2	24
2.1 ESTUDIO DE MERCADO	24
2.1.1 Análisis de la Demanda	24
2.2 Metodología	25
2.2.1 Plan de Muestreo	27
2.2 Demanda Actual.....	28
2.3 Diseño de la Encuesta	30
2.3.1 Objetivo de la Encuesta	30
2.3.2 Resultados de las Encuestas.....	30

2.4	Proyección de la Demanda	45
2.4.1	Conclusiones de la Investigación.....	45
2.5	Análisis de la Oferta Sustitutiva y Complementaria.....	47
2.5.1	Oferta Sustitutiva	47
2.5.2	Oferta Complementaria.....	47
2.6	Análisis Competitivo	48
2.6.1	Análisis de la Competencia.....	48
2.6.2	Estrategia Competitiva.....	50
2.7	Estrategia de Comercialización y Marketing.....	53
2.8	Actores Claves	56
2.9	Estacionalidad	57
2.10	Perfil de Clientes	59
2.11	Proveedores	60
CAPÍTULO 3	64
3.1	ESTUDIO TÉCNICO	64
3.1.1	Descripción del Proyecto	64
3.2	Programa Arquitectónico	67
3.2.1	Dimensión y Capacidad	67
3.2.2	Diseño.....	69
3.2.3	Descripción y Caracterización del Equipamiento	76
3.2.4	Descripción de los Salones.....	89
3.3	PROCESOS.....	90
3.3.1	mapa de Procesos	91
3.4	Organigrama	98
3.4.1	Descripción y Perfil de los Puestos de Trabajo.....	104
CAPÍTULO 4	130
4.1	ASPECTOS FINANCIEROS	130
4.1.1	Costo de la Obra.....	130
4.2	Presupuesto de Inversión.....	131

4.3	Estructura del Capital	133
4.4	Amortización del Préstamo.....	133
4.5	Pronóstico de Ingreso	134
4.5.1	Proyección de Ingresos	136
4.6	Depreciación	136
4.7	Sueldos	137
4.8	Pronóstico de Costos	138
4.9	Operacionales	139
4.9.1	Proyección de Costos Fijos y Variables.....	139
4.10	Análisis del Resultado Financiero Esperado	142
4.10.1	Análisis del Estado de Pérdidas y Ganancias.....	142
4.10.2	Flujo de Caja.....	144
CAPÍTULO 5	146
5.1	ASPECTOS LEGALES, CONDICIONES SOCIO ECONÓMICAS Y CULTURALES	146
5.1.1	Condiciones Socio Económicas y Culturales.....	146
CONCLUSIONES	157
RECOMENDACIONES	158
ANEXOS	161
BIBLIOGRAFÍA	176

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I Población del área urbana y rural por sexo - Playas	4
Tabla II Fuente de Financiamiento	16
Tabla III Análisis FODA	23
Tabla IV Análisis de Hotel Playa Paraíso	48
Tabla V Estrategia Competitiva	51
Tabla VI Estacionalidad en el Cantón Playas	57
Tabla VII Proveedores	60
Tabla VIII Áreas del hotel	64
Tabla IX Plazas del hotel	68
Tabla X Descripción de las habitaciones	76
Tabla XI Capacidad de Salones	90
Tabla XII Inventario de puestos de trabajo	102
Tabla XIII Detalles de construcción de la obra	131
Tabla XIV Inversión	132
Tabla XV Estructura de Capital	133
Tabla XVI Amortización del préstamo	134
Tabla XVII Porcentaje de Ocupación del 1er año	135
Tabla XVIII Porcentaje de cantidad	135
Tabla XIX Depreciación	136
Tabla XX Sueldos	138

Tabla XXI Proyección de Costos del año 1 al año 5.....	140
Tabla XXII Proyección de Costo del año 6 al año 10	141
Tabla XXIII Estado de Pérdidas y Ganancias.....	143
Tabla XXIV Flujo de Caja	144
Tabla XXV Punto de equilibrio.....	144
Tabla XXVI TIR Y VAN	145
Tabla XXVII Obligaciones Tributarias.....	153
Tabla XXVIII Obligaciones Personales.....	154

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa I Ubicación del Hotel.....	11
Mapa II Establecimientos turísticos de alojamiento.....	15
Mapa III Distancia entre Guayaquil a Playas.....	29
Mapa IV Distancia entre Cuenca y Guayaquil.....	29

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logo	8
Ilustración 2 Terreno, foto panorámica	12
Ilustración 3 Vista de la carretera Hotel Playa Paraíso	12
Ilustración 4 Vista de la carretera Hotel Playa Paraíso	13
Ilustración 5 Infraestructura de la competencia – Hotel Playa Paraíso.....	49
Ilustración 6 Infraestructura de la competencia – Hotel Playa Paraíso, fachada	50
Ilustración 7 Diseño de hotel – Parte Frontal	69
Ilustración 8 Diseño del hotel – Planta baja	70
Ilustración 9 Diseño del hotel – Área de Recreación.....	71
Ilustración 10 Diseño del hotel – Habitación sencilla	72
Ilustración 11 Diseño del hotel – Habitación doble.....	73
Ilustración 12 Diseño del hotel – Habitación triple.....	74
Ilustración 13 Diseño del hotel – Habitación Suite	75
Ilustración 14 Diseño del hotel – Habitación Matrimonial	75
Ilustración 15 Carretera vía Guayaquil – Playas	170
Ilustración 16 Vía de acceso al Malecón de Playas	171
Ilustración 17 vista desde el malecón de Playas.....	171
Ilustración 18 Carretera desde el malecón.....	172
Ilustración 19 Carretera desde el malecón.....	172
Ilustración 20 Entrevista al Itur.....	173
Ilustración 21 Itur de Playas Villamil	173
Ilustración 22 Encuestando en el C.C. San Marino.....	174
Ilustración 23 Encuestando en el C.C. Policentro	174

Ilustración 24 Entrevista en el Colegio de Arquitectos	175
--	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sexo de los encuestados	30
Gráfico 2 Edad de los encuestados	31
Gráfico 3 Lugar de residencia	32
Gráfico 4 Ocupación	33
Gráfico 5 Visita a General Villamil Playas	33
Gráfico 6 Frecuencia de visita	34
Gráfico 7 Grado de satisfacción	35
Gráfico 8 Personas con las que viaja frecuentemente	36
Gráfico 9 Número de personas que viajan a Villamil Playas	37
Gráfico 10 Motivo de Viaje	38
Gráfico 11 Duración aproximada de visita	39
Gráfico 12 Mejoras para General Villamil Playas	40
Gráfico 13 Preferencia del hospedaje en el hotel	41
Gráfico 14 Precio del hospedaje	42
Gráfico 15 Tipo de Comida	43
Gráfico 16 Actividades Turísticas	44
Gráfico 17 Mapa de procesos	91
Gráfico 18 Proceso de entrada del huésped	92
Gráfico 19 Proceso de salida del huésped	93
Gráfico 20 Manejo de quejas	94

Gráfico 21 Limpieza de habitaciones.....	95
Gráfico 22 Pedido de comida	96
Gráfico 23 Proceso de actividades de restauración	97
Gráfico 24 Organigrama de hotel	99
Gráfico 25 Organigrama de los restaurantes.....	100
Gráfico 26 Organigrama del bar	100
Gráfico 27 Organigrama de Recepción	101
Gráfico 28 Organigrama de Recursos Humanos.....	101
Gráfico 29 Punto de Equilibrio	145

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Proyección de ingresos.....	162
Anexo B Encuesta.....	163
Anexo C Entrevista al ITUR.....	167
Anexo D Entrevista al Colegio de Arquitectos del Guayas	168
Anexo E Evidencias en fotos: carretera vías Guayaquil - Playas, entrevistas, encuestas	170

INTRODUCCIÓN

El cantón General Villamil conocido como Playas perteneciente a la provincia del Guayas, a 1 hora 30 minutos de la ciudad de Guayaquil. Posee una de las playas más extensas del Ecuador con 14 km. El cantón está dedicado principalmente a la pesca y el turismo, que los turistas y visitantes pueden disfrutar.

Además de realizar una variedad de actividades o simplemente descansar.

El turismo hoy en día representa la mayor fuente de ingreso económico para fortalecer a la localidad, ya sea mediante la infraestructura turística del lugar, la hotelería y otros servicios que se puedan brindar.

Según el Ministerio de Turismo, General Villamil Playas posee establecimientos hoteleros de primera a tercera categoría, enfocándonos en ese punto se hace la propuesta de la creación de un hotel 5 estrellas que cumpla con las características necesarias y con las expectativas del cliente.

Hotel Data Luxury es un hotel de 5 estrellas que estará ubicado en Data de Villamil kilómetro 4 ½ cerca de la playa, donde se ve un hermoso panorama paisajístico.

Mediante este proyecto se busca ofrecer servicios de alta calidad no existente en General Villamil Playas además de brindar oportunidad al desarrollo sostenible del Cantón.

CAPÍTULO 1

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Antecedentes Técnicos

General Villamil Playas está ubicado en la Provincia del Guayas aproximadamente a 97 kilómetros de la ciudad de Guayaquil en el perfil costanero ecuatoriano.

Sus poblaciones del área rural son:

- Engabao
- Data de Villamil
- San Antonio

- El Arenal

Siendo su cabecera cantonal Gral. José Villamil y al mismo tiempo área urbana

Tiene una temperatura promedio de 24 grados centígrados y su precipitación promedio anual es de 250 mm. El terreno es plano al norte se levantan cerros de poca altura como el Colorado, Verde, Picón.

Los límites de este Cantón son:

AL NORTE: Localidades de Engunga

AL SUR: Recinto Posorja

AL ESTE: Localidades de San Juan, San Miguel y El Morro

AL OESTE: Océano Pacífico

Sus habitantes se dedican a la pesca, trabajos en plantas procesadoras de pescado, en camaroneras y en el turismo además el comercio es una de las actividades que se complementa para cubrir sus necesidades internas.

Según el INEC (2010), donde se realizó un censo poblacional nos dice que el cantón Gral. Villamil Playas cuenta con una población de 41.935 habitantes en las áreas urbanas y rurales; especificando que dentro del área rural hay una población de 7.526 mientras que en el área urbana hay 34.409 habitantes, dando el total general de la población.

Tabla I Población del área urbana y rural por sexo - Playas

Sexo	2010				2001			
	RURAL		URBANO		RURAL		URBANO	
	Población	%	Población	%	Población	%	Población	%
Hombre	3886	51,63	17356	50,44	2991	50,06	12151	50,48
Mujer	3640	48,37	17053	49,56	2984	49,94	11919	49,52
Total	7526	100,00	34409	100,00	5975	100	24070	100,00

2001-2010			
Variación RURAL		Variación URBANA	
Absoluto	Relativo %	Absoluto	Relativo %
895	14,98	5205	15,13
656	10,98	5134	14,92
1551	25,96	10339	30,05

Fuente: www.ecuadorencifras.gob.ec 26 de mayo del 2015

Actualmente sus vías de acceso se encuentran asfaltadas en su totalidad y con señalética.

Las cooperativas que siguen esa ruta desde Guayaquil son Villamil y Posorja.

La temporada que los turistas de la región costa visitan el lugar es entre los meses de diciembre a febrero y los turistas de la sierra desde septiembre a noviembre durante estos meses es la temporada alta de turistas en el balneario.

Este balneario ofrece a sus turistas diferentes actividades como el surf, pesca deportiva entre otros deportes acuáticos por temporadas.

Este balneario cuenta con el Patrimonio Cultural denominado Las Balsas, embarcaciones que se encuentran asociadas por la Cultura Valdivia y parte de la Cultura Huancavilca, según el informe que presentó el Instituto Nacional

de Patrimonio Cultural hoy en día se siguen utilizando por varios grupos de pescadores del Cantón.

La Prefectura del Guayas en el 2011 impulsó este proyecto denominado "Balsas con memoria" donde los pescadores pintaron sus velas con detalles que narran la historia de Playas.

Actualmente estas balsas se convirtieron en un gran atractivo turístico, siendo utilizadas también para las denominadas regatas.

Además de los atractivos ya mencionados General Villamil Playas cuenta con varias playas que pueden ser visitadas tales como:

- Playa el Pelado ubicada a 8 km de Playas, en esta playa se practica el surf por sus grandes olas.
- Playa el Arenal está ubicada a 17 km de General Villamil Playas es una playa tranquila donde hay cabañas para disfrutar en familia.
- Puerto el Morro que pertenece a Guayaquil pero por su cercanía se ofrecen actividades como avistamiento de aves y delfines.
- Puerto Engabao es una zona puerto solo de pesca aquí también se realiza el surf y es conocida como "La playa escondida".

1.2 Información General del Proyecto

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), los hoteles se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas.

- Hoteles de una estrella
- Hoteles de dos estrellas
- Hoteles de tres estrellas
- Hoteles de cuatro estrellas
- Hoteles de cinco estrellas

A continuación nos enfocaremos al hotel de 5 estrellas y su característica que debe cumplir.

Hoteles de 5 estrellas*****

Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente.

Dado el concepto de la OMT, mencionaremos que el proyecto que vamos a realizar se basa en la creación de un hotel 5 estrellas en General Villamil Playas.

“Hotel Data Luxury”, será el primer hotel 5 estrellas de este Cantón que contará con 60 habitaciones:

- Habitaciones individuales
- Habitaciones dobles
- Habitaciones triples
- Junior Suites
- Suite matrimonial

Cumpliendo con los estándares más altos en calidad y confort que se busca ofrecer.

Servicios que brindará:

- Recepción durante las 24 horas
- Room Service
- Restaurantes con variedad de comidas
- Bar cafetería
- Bar
- Lavandería
- Parqueadero abierto las 24 horas, está incluido al precio de la habitación
- Área de piscinas para adultos y niños
- Internet
- Sala de convenciones, para conferencias o eventos sociales, equipadas perfectamente para brindar un buen servicio.
- Gimnasio abierto las 24 horas.

- Spa donde habrá saunas, baños turcos, baños de cajón, jacuzzi, peluquería y área de masajes.

1.2.1 Nombre Comercial

El hotel estará ubicado en el kilómetro 4 ½ vía Data de Villamil es por eso que darle el siguiente nombre comercial:

“DATA LUXURY”

1.2.2 Logo y Eslogan

A continuación se mostrará el logo y eslogan de nuestro proyecto

Logo

Ilustración 1 Logo



Fuente: Autoras

Slogan

"Lujo y confort junto al mar"

1.2.3 Visión, Misión, Objetivos

Visión:

Llegar a ser un hotel con prestigio en General Villamil Playas, capaz de fomentar el desarrollo turístico de la localidad, brindando un servicio de confort y de buena calidad a los clientes siendo reconocido a nivel nacional como establecimiento de la zona costera rentable para la actividad turística en el país.

Misión:

Ofrecer productos y servicios de alta calidad a nuestros clientes, haciendo de la excelencia nuestra imagen y carta de presentación.

Objetivos Generales:

- ✓ Posicionarnos como hotel de 5 estrellas brindando calidad y excelencia de nuestros servicios obteniendo la satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos:

- ✓ Ofrecer calidad en nuestros servicios.

- ✓ Estar comprometidos con la mejora continua en los procesos de calidad.
- ✓ Generar empleo y brindando la mejor capacitación a nuestro personal.
- ✓ Promover programas de cuidado ambiental en la zona playera.

1.2.4 Ubicación del Proyecto

Durante varias visitas que se realizó en General Villamil Playas nos dimos cuenta que no existe un amplio terreno para poder ubicar nuestro proyecto frente al malecón de Playas.

Con la entrevista que realizamos en el municipio de Playas nos recomendaron ubicar nuestro proyecto vía Data de Villamil y realizamos la visita por esa vía. Durante el recorrido por el kilómetro 3 ½ vía a Data observamos varias hosterías, hoteles y a nuestra mayor competencia en el kilómetro 5 ½ que es el Hotel de lujo PLAYA PARAISO.

En el kilómetro 4 ½ vía a Data actualmente existen grandes edificaciones de urbanizaciones con amplios terrenos disponibles, y es justo en ese lugar donde decidimos ubicar nuestro proyecto ya que cuenta con salida al mar.

Mapa I Ubicación del Hotel



Fuente: www.googlemaps.com año 2 de junio del 2015

Nuestro hotel va estar ubicado a 10 minutos de la zona comercial y del Malecón de Playas, Data Luxury va a estar a unos 5 minutos antes del hotel de lujo Playa Paraíso que sería su mayor competencia en la zona.

Ilustración 2 Terreno, foto panorámica



Fuente: Autoras

Ilustración 3 Vista de la carretera Hotel Playa Paraíso



Fuente: Autoras

La vía para llegar al kilómetro 4 ½ está en buenas condiciones, además que es muy concurrida por los turistas ya que tiene a sus alrededores algunas lugares de alojamiento.

Ilustración 4 Vista de la carretera Hotel Playa Paraíso



Fuente: Autoras

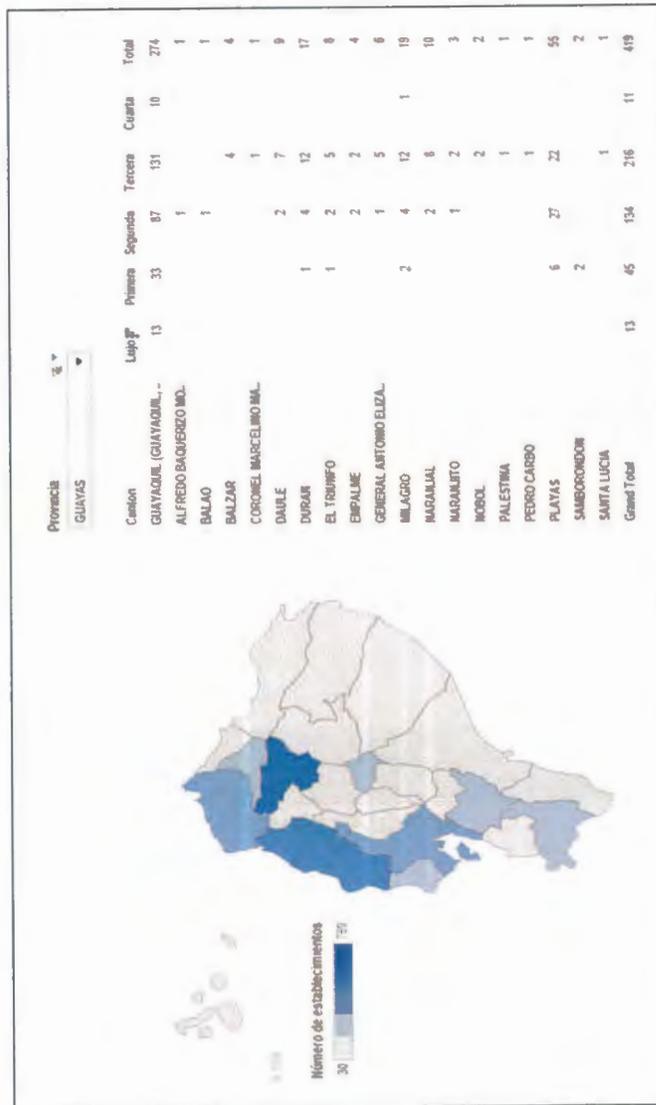
1.2.5 **Ámbito del Proyecto**

Debido a que hoy en día el turismo en General Villamil Playas ha incrementado, hemos tomado la decisión de crear un proyecto hotelero 5 estrellas y comprobarlo con un estudio de factibilidad. La provincia del Guayas solo cuenta con 13 hoteles 5 estrellas registrados en el Ministerio de Turismo.

A través de este proyecto se va brindar el servicio de alojamiento a los turistas nacionales y extranjeros que deseen hospedarse en un lugar cerca

de la playa y con la última tecnología hotelera. Este proyecto va a ser un buen comienzo para el cambio del servicio hotelero en el lugar.

Establecimientos Turísticos de Alojamiento Mapa II Establecimientos turísticos de alojamiento



Fuente: www.turismo.gob.ec 4 de junio del 2015

1.3 Financiamiento

Para financiar nuestro negocio contaremos con la participación de inversionistas interesados en nuestro proyecto, Capital Propio y con Crédito del CFN (Banco del Fomento). A continuación hemos calculado la inversión de manera porcentual de acuerdo a las diferentes formas de financiamiento.

Tabla II Fuente de Financiamiento

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	VALORES PORCENTUALES
• Inversionistas	30%
• Capital Propio	40%
• Institución Financiera	30%
TOTAL	100%

Fuente: Autoras

1.4 Descripción del Servicio

El Hotel Data Luxury brindará un servicio de excelente calidad ya que nos preocuparemos por nuestros huéspedes para que tengan una visita o un viaje agradable en General Villamil Playas y el deseo de volver a visitar el lugar turístico y nuestro hotel 5 estrellas.

Los servicios que ofreceremos son los siguientes:

Servicios Generales

A continuación detallamos los servicios generales que se ofrecerán a nuestros clientes:

- Servicio de estacionamiento.
- Entrada exclusiva para clientes y otra para el servicio
- Sistema de acondicionamiento
- Servicio de ascensor exclusivo para clientes
- Servicio telefónico con conexión interna, nacional e internacional.
- Servicio de asistencia telefónica con atención las 24 horas a las habitaciones en atención en los dos idiomas inglés y español.
- Sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todas las partes del hotel.
- Servicio de seguridad y vigilancia
- Sistema de detección de incendios
- Sistema de extinción de incendios mediante rociadores automáticos , plan de emergencia
- Un espacio para un business center con internet.
- Baños generales diferenciados por géneros en lugares del hotel de uso común como en los restaurantes, salones de eventos, área de piscina, baños que permitan el acceso a personas con discapacidad.
- Servicio médico

Servicio de Atención

Hemos considerado que para ofrecer un buen servicio de atención se recomendaría lo siguiente:

- Servicio de consejería , botones , portería
- Servicio de recepción permanente con atención en inglés y español.
- Servicio de información.
- Servicio de custodia de equipaje con atención permanente.

Servicio de Entretenimiento

Para que nuestros clientes disfruten de su estadía en el hotel también contará con el servicio de entretenimiento.

- Recintos con actividades deportivas y recreativas donde incluyan máquinas de ejercicio.
- Dos piscinas
- Servicio de Spa con servicio de masajes.

Servicio en las Habitaciones

Para que nuestros clientes tengan una estadía de confort se detallará el servicio de las habitaciones.

- Servicio de custodia de valores mediante una caja de seguridad en cada habitación.

- Sistema de acondicionado
- Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura adecuada durante las 24 horas.
- Servicio telefónico en cada habitación.
- Televisión abierta
- Mini bar con lista de precios en cada habitación.

Servicio de Alimentos y Bebidas

Nuestros clientes podrán disfrutar la variedad de platos típicos e internacionales y servicio de bebidas

- Servicio de desayuno buffet con variedad de alimentos calientes y fríos.
- Servicio de cafetería y bar por 16 horas en atención inglés y español.
- Tres restaurantes donde se va a ofrecer diferentes tipos de comidas con platos a la carta.
- Cafetería y bar que permitan la atención simultánea del 50% de la capacidad del hotel.
- Servicio de salón de eventos y banquetes

Debido a que en el Ecuador no existe una norma técnica de alojamiento pública hemos considerado las normas técnicas de Chile.

1.5 Plazas de Empleo Generadas en el Proyecto

Nuestro proyecto va a requerir la contratación de personas nativas de la zona que hayan tomado antes un curso de capacitación en distintas áreas de la Hotelería y esto para ellos sería una fuente de ingreso y de esta manera se estaría ayudando con la economía de los habitantes de la zona , además se contratarán estudiantes de la carrera de turismo y chefs profesionales con conocimientos de la cocina nacional e internacional llevando un estándar de buena calidad y servicio ya que de esta forma tendríamos el respaldo de que se está brindando un servicio de calidad en manos de profesionales.

Antes de la contratación se les dará una capacitación previa y se los pondrá en práctica para de esta manera poder observar el trato que se le está dando al cliente y de esta manera capacitarlos en el área que sea necesario.

Se contratará el siguiente personal:

- 1 Gerente General
- 1 Asistente de Gerencia
- 1 Jefe de Recepción
- Recepcionistas
- 1 Gerente de alimentos y bebidas
- 6 Chef Ejecutivos

- 6 Cocineros
- 6 Ayudantes de Cocina
- Posilleros
- 1 Jefe de Recursos Humanos
- 1 Asistente de Recursos Humanos
- 1 Jefe de Mantenimiento
- 1 Jefe de Seguridad
- Guardias
- 1 Contador
- 3 Capitán de Mesero
- 9 Meseros
- 2 Bartenders
- 2 Ama de llaves
- 12 Camareras
- Personal de Limpieza
- 3 Guías
- 1 Médico
- 1 Enfermero
- 2 Salvavidas

1.6 Foda

Para poder realizar este proyecto se realizó un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los competidores actuales, personal de trabajo, poder de negociación con los clientes potenciales y poder de negociación con los competidores.

A continuación se detalla cada uno en el análisis FODA.

Fuente: Autoras

	Competidores Actuales	Personal de trabajo	Poder de negociación con clientes potenciales	Poder de negociación con proveedores
FORTALEZAS	<p>Ser el único hotel 5 estrellas en el lugar.</p> <p>Estar ubicado en una zona costera con alto potencial turístico.</p> <p>Ser el único hotel 5 estrellas de Playas promocionado a nivel nacional.</p>	<p>Contratación con profesionales en el área de turismo.</p> <p>Guías nativos del lugar.</p>	<p>Un plan de publicidad a nivel nacional e internacional.</p>	<p>Convenios con los proveedores tanto de alimentos como en suministros de habitación y oficina</p>
OPORTUNIDADES	<p>Ofrecer un servicio de alojamiento de excelente calidad único en el lugar.</p> <p>Ayudar en la economía de la zona.</p>	<p>Contratar a personas nativas del lugar con conocimiento en comida típica.</p> <p>Capacitación a los trabajadores</p>	<p>Mantener siempre informados de las nuevas ofertas que tiene nuestro hotel a nuestros clientes potenciales.</p>	<p>Adquirir el producto propio de la zona con proveedores nativos</p>
DEBILIDADES	<p>Depender de la estacionalidad</p> <p>Falta de turistas debido a la carencia de marketing turístico del lugar</p> <p>Depender del flujo turístico que llega a la zona en feriados.</p>	<p>Personal que aun no está capacitado para atender a turistas.</p> <p>Poca experiencia de las personas nativas del lugar con respecto a la atención con el cliente en restaurante de lujo.</p>	<p>Falta de clientes en temporada baja</p> <p>Precios altos</p> <p>Tratar de mantener la capacidad hotelera al 100% en temporada alta.</p>	<p>Proveedores que les ofrezcan un mejor producto a la competencia.</p>
AMENAZAS	<p>Falta de flujo turístico en la temporada baja.</p> <p>Competencia con precios más accesibles de otros hoteles de la zona</p>	<p>Filtro de información hacia otros hoteles.</p>	<p>Mejor promoción de hoteles de otra categoría que llamen a la atención a nuestros clientes potenciales</p>	<p>No tener la reserva suficiente de alimentos y suministros de las habitaciones.</p> <p>Depender de los proveedores</p>

Tabla III Análisis FODA

CAPÍTULO 2

2.1 ESTUDIO DE MERCADO

2.1.1 Análisis de la Demanda

La investigación de mercado nos servirá para conocer la demanda que tendremos y la aceptación de nuestro Hotel 5 estrellas por parte de los turistas, y la disposición para cancelar por el servicio.

A través de este análisis se podrá definir la perspectiva del mercado futuro para de esta manera lograr captar la demanda esperada.

2.2 Metodología

El propósito de nuestra investigación es saber cuáles serían nuestros clientes potenciales conociendo el perfil del turista que visita General Villamil Playas.

Para nuestro proyecto hotelero decidimos utilizar las técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa como mecanismo de investigación.

- **Técnicas Cuantitativas**

Encuestas a las personas de clase media alta de Guayaquil y Cuenca ya que ellos son los que con más frecuencia visitan General Villamil Playas y a través de las encuestas sabremos las preferencias sobre un hotel 5 estrellas y lo que desean que este ofrezca.

Objetivos:

- Conocer las preferencias de los turistas acerca de un hotel de lujo en playas
- Conocer el tiempo estimado que los turistas están en el lugar
- Saber cuáles son los servicios turísticos que desean los turistas

- **Técnicas Cualitativas**

Entrevista al Municipio de General Villamil Playas

Objetivos:

- Determinar el lugar recomendable para la ubicación del proyecto
- Averiguar los permisos y requerimientos para establecer el hotel, como las ordenanzas municipales para la construcción de un edificio.

Entrevista al ITUR:

Objetivos:

- Conocer los servicios que ofrecen por temporadas en General Villamil Playas.
- Conocer la estacionalidad
- Obtener información personalizada sobre General Villamil Playas

Entrevista al Colegio de Arquitectos del Guayas:

Objetivos:

- Conocer los m² que se necesitan para la construcción del hotel
- Obtener precios de un diseño arquitectónico para un hotel de esta categoría

2.2.1 Plan de Muestreo

La población que se consideró para nuestro proyecto es la infinita enfocándonos a la clase media alta de Guayaquil y parte de Cuenca por su cercanía.

Ya que no obtuvimos un dato específico sobre el número de turistas que visitan General Villamil Playas, para el tamaño de muestra se consideró la fórmula para el cálculo de la población infinita, ya que no existen datos con exactitud del tamaño de nuestro mercado.

Por lo tanto:

n = tamaño de la muestra a calcular.

$P.Q$ = Varianza media de la población

Z = nivel de confianza 95%; 1,96

e = margen de error 5%

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

n = 384 encuestas

Se efectuará a realizar 384 encuestas que serán realizadas en ciudadelas privadas de la ciudad de Guayaquil.

- Ciudadela San Felipe

- Urbanización Punta Esmeralda
- Urbanización Colinas de los Ceibos

Y en centros comerciales de la ciudad de Guayaquil como:

- San Marino
- Policentro

2.2 Demanda Actual

Actualmente General Villamil Playas no cuenta con la demanda de turistas esperada ya que estamos en temporada baja.

Por ese motivo decidimos hacer las encuestas a personas de la clase media alta de Guayaquil y a varias personas de Cuenca siendo su situación geográfica cercana a este balneario



LECTUR - BIBLIOTECA

Mapa III Distancia entre Guayaquil a Playas

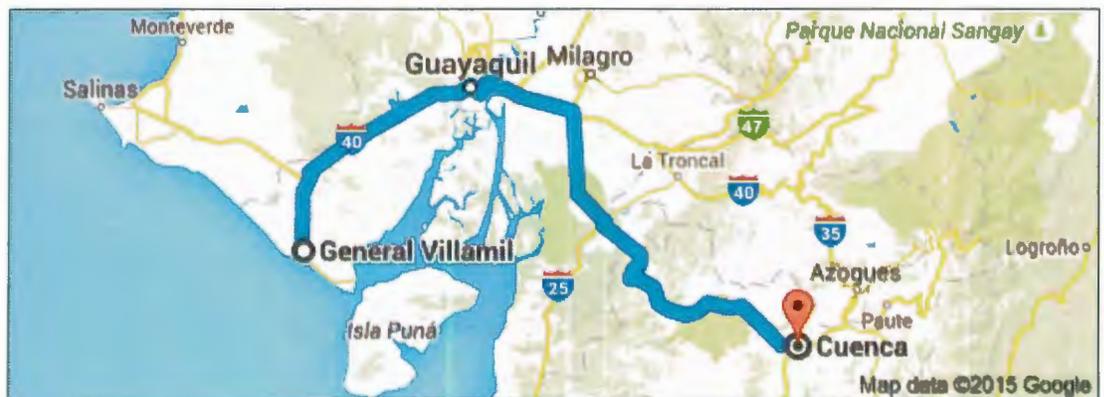


Fuente: www.googlemaps.com 5 de junio del 2015

Distancia de Guayaquil a Playas: 1 hora con 30 minutos

Distancia en Kilómetros: 97 Kilómetros

Mapa IV Distancia entre Cuenca y Guayaquil



Fuente: www.googlemaps.com 5 de junio del 2015

Tiempo estimado de Cuenca a Playas: 4 horas

Kilómetros de Cuenca a Playas: 347 kilómetros

2.3 Diseño de la Encuesta

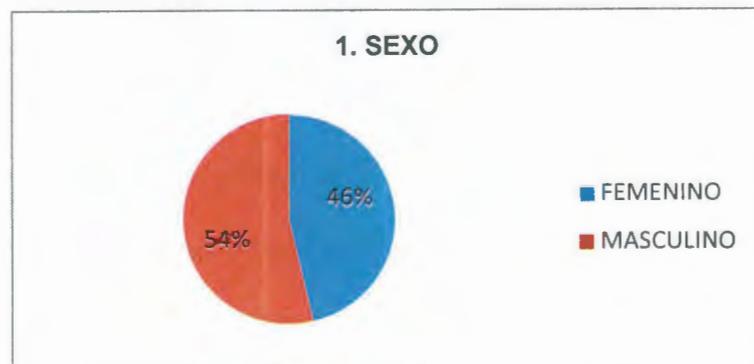
2.3.1 Objetivo de la Encuesta

Realizar 384 encuestas que constarán de 16 preguntas con la finalidad de conocer el perfil de turistas que visita General Villamil Playas y el grado de aceptación que tendrá nuestro proyecto.

De esta manera logramos obtener los datos e información necesaria para el análisis de datos.

2.3.2 Resultados de las Encuestas

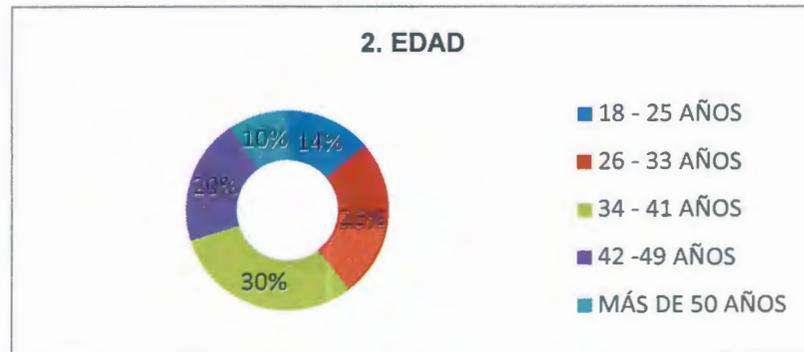
Gráfico 1 Sexo de los encuestados



Fuente: Autoras

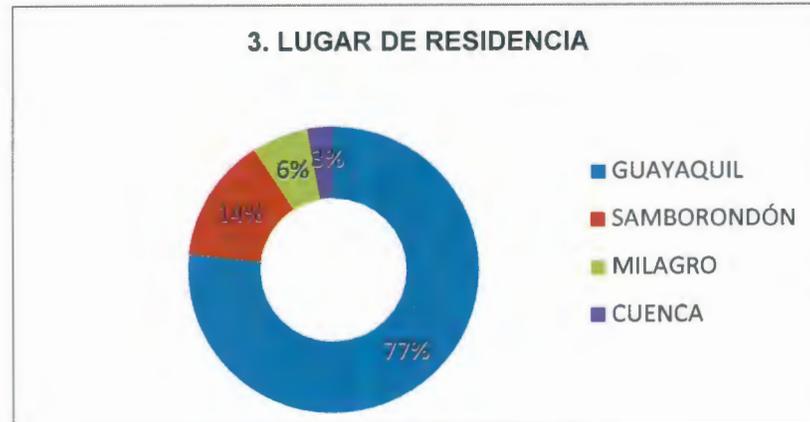
En este gráfico se puede identificar que la concurrencia de turistas masculinos de Guayaquil y Cuenca supera el porcentaje del sexo femenino.

Gráfico 2 Edad de los encuestados



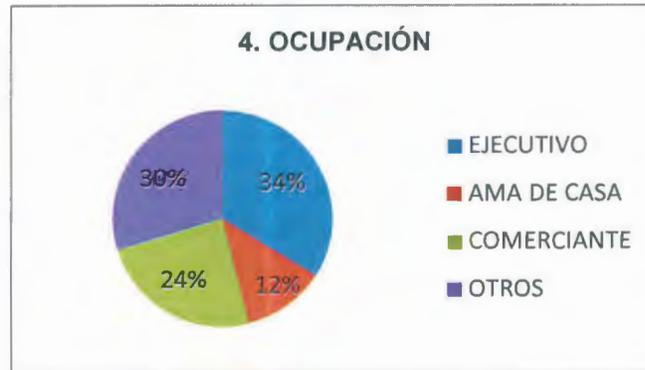
Fuente: Autoras

En el Gráfico 2 se distribuyó cada 7 años por edades a partir de la mayoría de edad en los cuales se nota mayor concurrencia de visitantes entre las edades de 34 a 41 años con un 30% , seguido los turistas de 26 a 33 años con un 26% , luego turistas adultos mayores de 42 a 49 años con un 20% y en penúltimo lugar están las visitas de turistas jóvenes de 18 a 25 años de edad con un 14% y por último se puede observar según los datos de las encuestas un poco de concurrencia de turistas mayores a 50 años con un 10% respectivamente .

Gráfico 3 Lugar de residencia

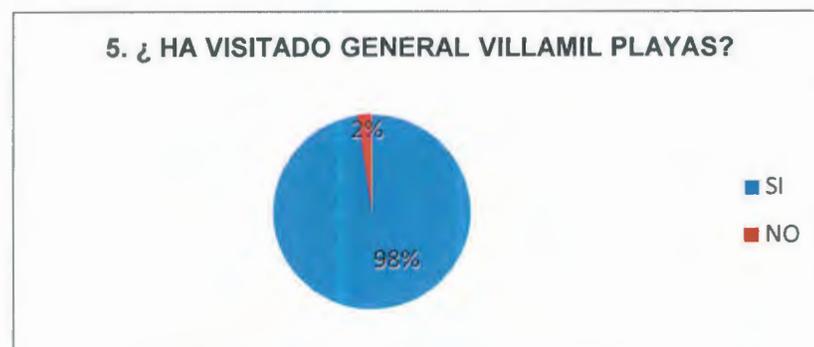
Fuente: Autoras

En este gráfico se identifica las afluencias de visitas según su lugar de residencia siendo los turistas de la ciudad de Guayaquil con un 77% la mayor cantidad de visitas concurridas a Playas esto se debe a la cercanía del destino, seguido de turistas de Samborondón con un 14% y por último existe poca concurrencia de personas de Milagro con un 6% y de Cuenca con un 3% respectivamente.

Gráfico 4 Ocupación

Fuente: Autoras

En este gráfico se puede determinar que los ejecutivos son los que frecuentan más General Villamil Playas con un 34%, de ahí le siguen los estudiantes y otros profesionales con un 30%, los comerciantes con un 24% y por último las amas de casa con un 12% respectivamente.

Gráfico 5 Visita a General Villamil Playas

Fuente: Autoras

En este gráfico podemos determinar que de las personas encuestadas un 98% conocen General Villamil Playas y un 2% no lo conoce.

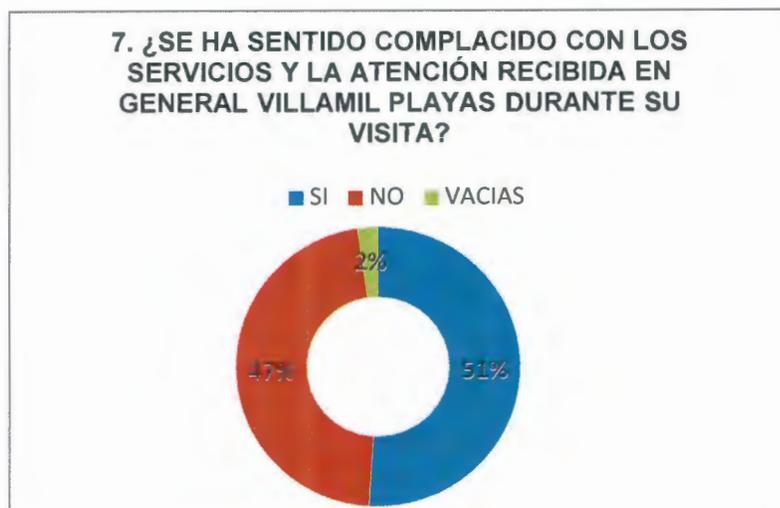
Gráfico 6 Frecuencia de visita



Fuente: Autoras

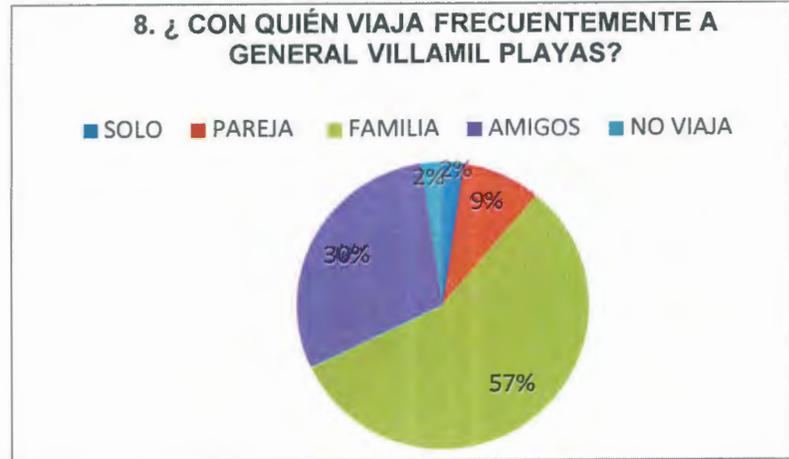
En este gráfico se muestra la frecuencia de visita de los encuestados que da como resultado que el 64% visita General Villamil Playas una vez al año, seguido de los que visitan dos veces por año con un 19%.

Una vez al mes lo visita un 9%, cada 15 días un 4%, con un porcentaje bajo del 2% cada fin de semana y un 2% no lo visita el balneario.

Gráfico 7 Grado de satisfacción

Fuente: Autoras

En este gráfico nos pudimos dar cuenta que el 51% de los encuestados dijeron que si se han sentido complacido con los servicios recibidos en General Villamil Playas, el 47% no se ha sentido a gusto y el 2% de las personas que nunca fueron.

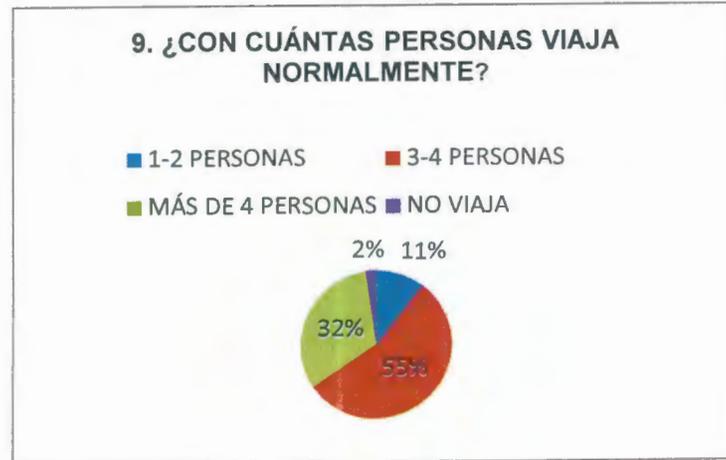
Gráfico 8 Personas con las que viaja frecuentemente

Fuente: Autoras

En este gráfico podemos determinar que los turistas que visitan General Villamil Playas lo hacen en familia con un 57%, el segundo lugar corresponde al 30% que viajan con amigos, y un 2% viaja solo.

Gráfico 9 Número de personas que viajan a Villamil

Playas



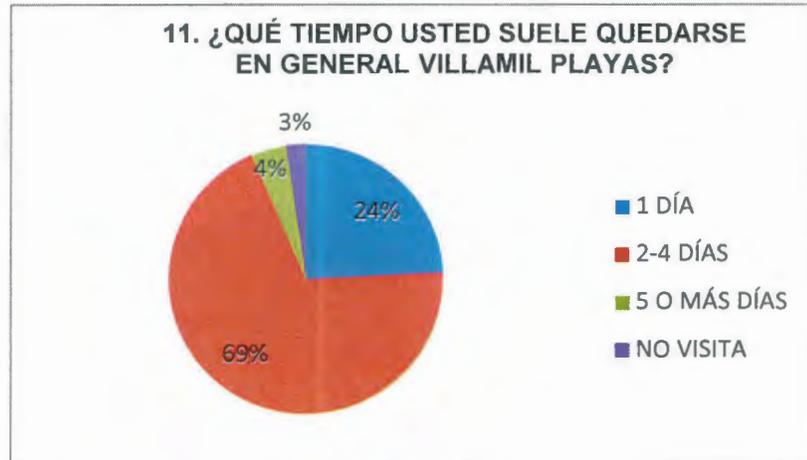
Fuente: Autoras

En este gráfico podemos determinar que la mayoría de turistas que visitan Playas viajan en grupo de 3 a 4 personas representando esto un porcentaje del 55% seguido con 32% de turistas que viajan con más de 4 personas, tenemos un 11% que viajan en pareja o solos y un mínimo porcentaje del 2% que representa a las personas encuestadas que no que no viajan.

Gráfico 10 Motivo de Viaje

Fuente: Autoras

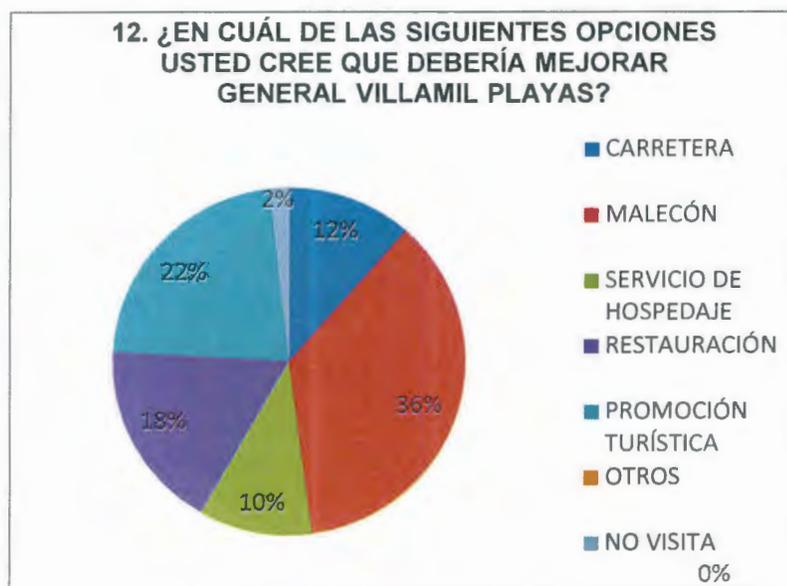
En este gráfico podemos identificar que los turistas viajan por diferentes razones, mayor motivo de viaje de los encuestados es por descanso con un 64%, seguido de un 20% que viaja por visitar a sus familiares, un 6% viaja por negocio, un 5% por pesca deportiva y un 3% de otros este último porcentaje se refiere que el motivo de viajar a Villamil según los resultados de las encuestas es por salud o por hacer turismo y un mínimo del 2% que no visitan.

Gráfico 11 Duración aproximada de visita

Fuente: Autoras

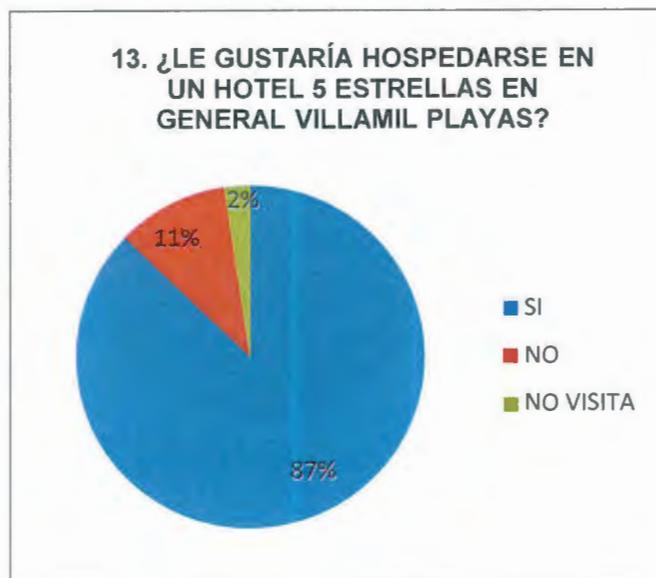
Este gráfico corresponde al tiempo de permanencia de los turistas donde refleja que el 69% de turistas prefiere permanecer de 2 a 4 días en General Villamil Playas seguido de un 24% de un viaje de 1 día que sería de ida y regreso y en menor número un 4% corresponde a un tiempo de permanencia de 5 o más días y una mínima cantidad del 2% que no viaja.

Gráfico 12 Mejoras para General Villamil Playas



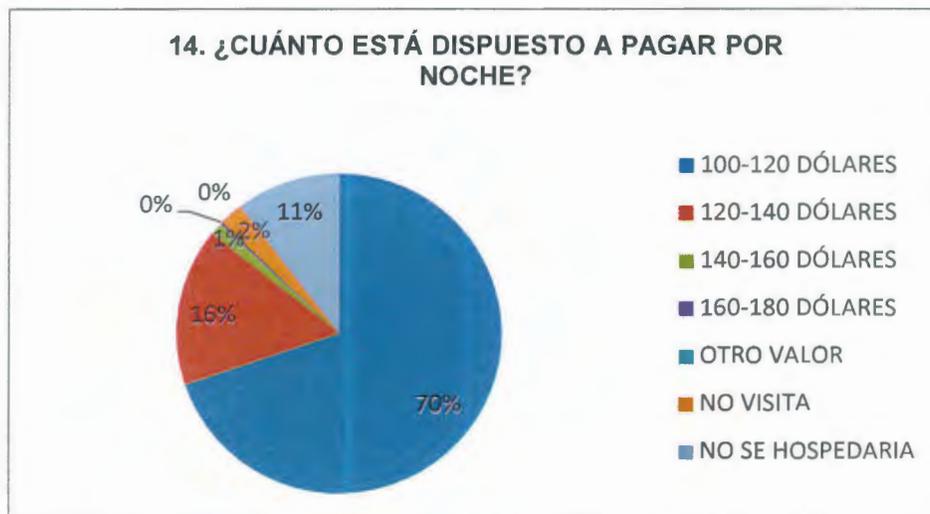
Fuente: Autoras

El gráfico 12 representa los lugares o los servicios que debería mejorar General Villamil Playa y el mayor número de personas respondieron que debería mejorar el Malecón con un porcentaje del 36%, en segundo lugar está la promoción turística con un 22%, de los encuestados un 18% dijo que debería mejorar el servicio de restauración, mientras que el 12% respondió que debería mejorar la carretera y el 2% no visita.

Gráfico 13 Preferencia del hospedaje en el hotel

Fuente: Autoras

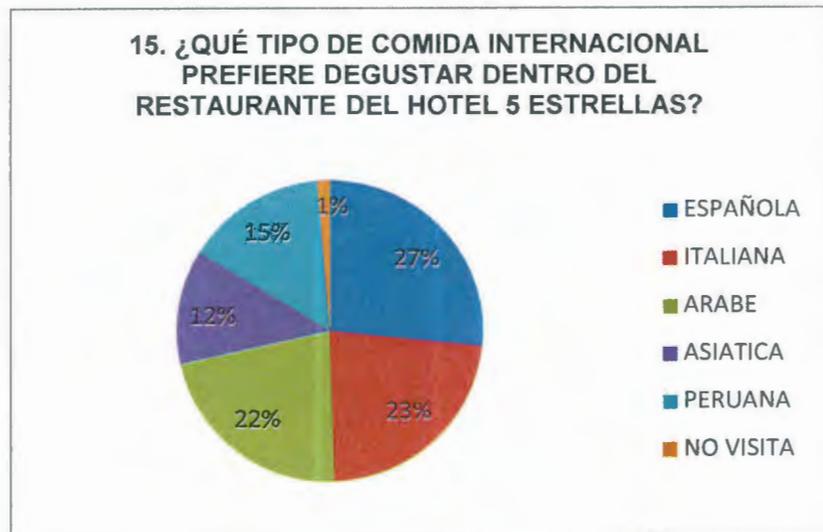
El gráfico 13 representa la aceptación de los encuestados acerca de hospedarse en un hotel 5 estrellas en General Villamil Playas y nos da un porcentaje alto del 87% superior al porcentaje del 11% que son los que no desean hospedarse en el mismo y una mínima cantidad del 2% que no visita el lugar.

Gráfico 14 Precio del hospedaje

Fuente: Autoras

Este gráfico muestra el valor que las personas encuestadas pagarían por el servicio de hospedaje, la mayoría de encuestados pagaría entre 100 y 120 dólares dándonos este un porcentaje del 70%, un 16% estaría dispuesto a pagar entre 120 y 140 dólares mientras que 1% estaría dispuesto a pagar entre 140 y 160 dólares.

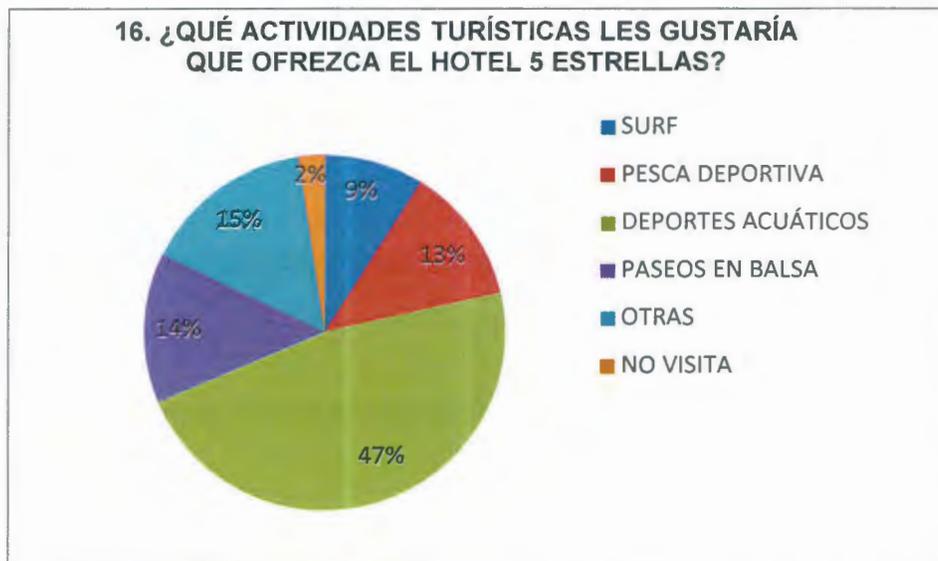
Gráfico 15 Tipo de Comida



Fuente: Autoras

En este gráfico se determinó la preferencia acerca de qué clase de platos típicos de otros países les gustaría que ofreciera nuestro hotel, dando como resultado con un mayor número de porcentaje la comida Española con un 27% seguido de la comida Italiana con un 23%, en tercer lugar está la comida Árabe con un 22% seguida de la comida Peruana con un 15% y con un menor porcentaje la comida Asiática con 12%

Gráfico 16 Actividades Turísticas



Fuente: Autoras

Este gráfico representa las actividades que a los encuestados les gustaría realizar en Playas con un mayor porcentaje tenemos las actividades acuáticas con un 47% seguido están los paseos en balsa que son un icono de autenticidad en playas, el 14% se refiere a otros en los cuales las especificaciones son paseos en lancha, 13% a la pesca deportiva y por último un 9% representa el surf.



LECTUR BIBLIOTECA

2.4 Proyección de la Demanda

2.4.1 Conclusiones de la Investigación

Al finalizar el estudio de mercado que realizamos tenemos como conclusión lo siguiente:

- Un gran porcentaje de los encuestados si conoce General Villamil Playas y la mayoría viaja con su familia entre grupo de 3 a 4 personas, esto nos ayuda a determinar el número de habitaciones dobles o suites que debería tener nuestro hotel.
- El motivo de viaje es por descanso, los encuestados escogen este destino para descansar ya que es un lugar cercano a la ciudad y no lo consideran un lugar caro.
- Lo que se debería mejorar en General Villamil Playas según los resultados de las encuestas son las calles del Malecón ya que están en mal estado y según los encuestados podrían ocasionar algún accidente , la señalética es otro problema que ellos mencionan , además la promoción turística es muy pobre por ese motivo se cree que no es un lugar preferido por muchos , para la promoción nuestro hotel va a ayudar a que crezca el número de visitas en Playas ya que no solo se va a

brindar el servicio de hospedaje sino también se dará a conocer dentro del hotel los atractivos que posee la zona .

- La frecuencia de visitas que realizaron los encuestados a Playas es una vez al año ya que prefieren muchas veces otro balneario por estética y por servicios, pero aun así la mayoría se siente satisfecho por los servicios que se les brinda en el lugar.
- Una característica que consideramos relevante es el tiempo que permanecen en Playas los encuestados y la mayoría es de 2 a 4 días esto es un factor clave para nosotros ya que brindaremos el servicio de alojamiento.
- Nuestros clientes potenciales prefieren que se sirva la comida típica española e italiana a parte de la comida típica de la zona.
- La mayoría de los encuestados les gustaría hospedarse en un hotel 5 estrellas en General Villamil Playas por las comodidades que el mismo va ofrecer.
- Ofreceremos varias actividades acuáticas, paseos en balsa y en lancha para personas que no puedan hacer un tipo de actividad acuática extrema.
- Los precios van a estar entre los rangos mínimos que se pusieron en la encuesta ya que con esos valores determinamos hasta cuanto estaría dispuesto a pagar un cliente.

2.5 Análisis de la Oferta Sustitutiva y Complementaria

2.5.1 Oferta Sustitutiva

La ubicación de nuestro proyecto es en una zona donde existen muchas hosterías y un hotel de lujo que sería nuestra competencia.

Como oferta sustitutiva tomamos en cuenta las urbanizaciones de lujo que se están construyendo por el kilómetro 4 ½ vía Data de Villamil.

Estas urbanizaciones las consideramos como sustitutas porque muchos de nuestros clientes pueden preferir hospedarse en una de estas casas de alquiler.

2.5.2 Oferta Complementaria

Nuestra oferta complementaria sería los servicios que vamos a ofrecer a parte del alojamiento y restauración como:

Restauración: Dentro de nuestro hotel vamos a ofrecer dos restaurantes comidas típicas de dos países.

Actividades turísticas: Paseos en balsa, voleibol playero, juegos acuáticos.

2.6 Análisis Competitivo

2.6.1 Análisis de la Competencia

Como competencia tenemos al Hotel "Playa Paraíso", Gastronomía & Lodge.

Tabla IV Análisis de Hotel Playa Paraíso

Nombre	Hotel Playa Paraíso
Ubicación	Kilómetro 5.5 vía Data , General Villamil
Categoría	Lujo
Habitaciones	48 habitaciones y suites distribuidas en 37 habitaciones dobles, 7 junior suites y 4 suite superior.
Características	Hotel situado al pie del mar diseños de confort y relajación
Servicios	1 Restaurante con estética vanguardista y 1 restaurante donde se brinda snacks, 2 Bares, atención directa a los clientes en la playa, espacio para niños, Spa, Gimnasio, Sauna, 3 salones de eventos.

Fuente: Autoras

- **Infraestructura de la Competencia**

Hotel Playa Paraíso

Ilustración 5 Infraestructura de la competencia – Hotel Playa Paraíso



Fuente: Autoras

Ilustración 6 Infraestructura de la competencia – Hotel Playa Paraíso, fachada



Fuente: Autoras

2.6.2 Estrategia Competitiva

Nuestra estrategia competitiva es ofrecer un nuevo servicio de lujo hotelero en General Villamil Playas y en la zona costera del país. Para marcar la diferencia de nuestra competencia nosotros trabajaremos con personal del lugar de esta manera ayudando a la economía del mismo.

La estrategia que utilizaremos serán las siguientes:

Tabla V Estrategia Competitiva

Servicios	Diferenciación	Enfoque
Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio a la habitación las 24 horas del día. • Promociones en los feriados y en temporada baja . • Diferente temática en cada habitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio personalizado y de calidad a cada uno de los huéspedes • Procurar que la estadía en el hotel y en la zona sea placentera
Restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer platos a la carta de comida típica de otros países. • Ofrecer platos a la carta de comida típica de la zona 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a los visitantes extranjeros la gastronomía típica de la zona . • Dar a conocer a

	<p>costera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bar con snacks y piqueos de mariscos 	<p>los visitantes nacionales la comida típica de otros países</p>
Entretención	<ul style="list-style-type: none"> • Piscina para adultos y niños • Gimnasio • Bailoterapia • Discoteca • Bar con cocteles para adultos y cocteles de jugos para niños 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un lugar de diversión específico para niños y adultos. • Brindar diversión y entretenimiento con seguridad en el hotel.

Fuente: Autoras

2.7 Estrategia de Comercialización y Marketing

Al ser un hotel nuevo de 5 estrellas, hemos considerado unirnos a la cadena de referencia Relais& Chateaux.

“Una Asociación de 530 establecimientos excepcionales que reúne a Propietarios, Maîtres de Maison y Chefs independientes que abren nuevos horizontes a la hostelería de alto nivel.”

Fuente: Página principal de Relais &Chateaux.

No es una cadena hotelera sino una asociación que están en más de 64 países del mundo.

Todos los establecimientos se rigen a un sistema de calidad ISO17020.

La misión para el desarrollo de la red de miembros consiste en enriquecer la asociación con nuevos talentos, respetando las normas de calidad y valores.

Siendo un hotel independiente que no forma parte de una cadena horizontal, ni está integrado a un grupo vertical pero algunas de sus funciones están integradas a la cadena de comercialización.

Al momento de incluir a nuestro hotel en esta asociación estamos enfocándonos en brindar un servicio con excelencia y calidad como se debe de caracterizar un hotel de 5 estrellas.

Beneficios de pertenecer a Relais & Chateaux:

De acuerdo al art.6 de los Estatutos Sociales existen dos categorías de afiliación, puede tener una o ambas categorías de afiliación como son:

- Miembro Hotelero Relais & Chateaux
- Miembro Restaurador Table Relais & Chateaux

Los nuevos miembros se presentan oficialmente en el Rendez- Vous Relais & Chateaux, donde en noviembre de cada año se hace pública en la Guía Internacional.

Al ser un nuevo miembro se beneficia de todos los servicios que la Asociación determina entre ellos:

- Central de Reservas
- Oficina de Información
- Cheques Regalo
- Ofertas Especiales
- Sitio Web
- Servicios de Marketing

Página web: El uso del internet en nuestra estrategia de comercialización y marketing va ser indispensable con el beneficio que se recibirá de Relais & Chateaux.

Mobile Marketing: Se va publicitar el hotel a través de anuncios diseñados para poderlos ver en los celulares ya que hoy en día los dispositivos móviles son usados también para buscar información , hacer reservas y que mejor valernos de esto para poder promocionar nuestro hotel.

Redes sociales: A través de las redes sociales se puede publicitar el hotel y de esta forma conocer las preferencias de los turistas y las experiencias que tuvieron durante su estadía en el hotel, se podrá dejar comentarios acerca de los mismos. Se publicará fotos en este mismo se brindara promociones para las personas que ya tuvieron el agrado de visitar nuestro hotel.

Fidelizar a los clientes: Al término de la estadía se le entregará un encuesta de no más de una hoja en donde habrán preguntas sobre su estadía en lugar y en cual se le pedirá su email para poder enviarle las promociones, los descuentos en las temporadas y feriados, los nuevos servicios que se está ofreciendo para tenerlo al día sobre las ofertas que tenemos, se realizará esto para mantener despierto el interés de nuestros clientes.

2.8 Actores Claves

Para nuestro proyecto los actores claves son:

- Turistas nacionales y extranjeros
- Las personas nativas del lugar
- Municipio de Playas
- Ministerio de Turismo
- ITUR
- Ministerio del Ambiente

Estos actores claves nos van ayudar en el desarrollo del proyecto ya que dependemos de los permisos y los trámites de las entidades públicas para poder ubicar el proyecto y que el mismo se lleve a cabo , los turistas nos ayudarán a enfocarnos en el tipo de cliente que el hotel va a tener mediante sus respuestas de las encuestas.

2.9 Estacionalidad

Los turistas en gran número visitan este cantón para gozar de sus acogedoras playas, durante sus principales festividades.

Tabla VI Estacionalidad en el Cantón Playas

ENERO	<ul style="list-style-type: none"> • Cabalgata de los reyes • Regata de los balseros • Apertura de temporada de enero – mayo
FEBRERO	<ul style="list-style-type: none"> • Carnaval en playas • Elección de la Reina del Carnaval • Campeonato internacional de Skate Board
ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> • Semana Santa
JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> • Fiesta tradicional y religiosa de los pescadores “San Pedro”
	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de temporada de

JULIO	verano
AGOSTO	<ul style="list-style-type: none"> • Desfile y celebración del día de los servidores Turísticos del cantón. • Fiestas de cantonización.
SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Fiestas de cooperativas de transporte • 24 de septiembre: Patronal en honor a la virgen de la Merced.
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Día de la raza en el mercado central Pedro Pascual Mite. • Fiestas religiosas de San Francisco de Asís. • Aniversario de los Bomberos
NOVIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Fiesta de los fieles difuntos • Fiesta de la virgen de Lourdes • Fiesta de Cristo Rey

DICIEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• Pase de Niño Dios• Fiesta de Navidad• Fiesta de Fin de Año.
-----------	---

Fuente: Autoras

2.10 Perfil de Clientes

Nuestros clientes potenciales son de Guayaquil de clase media alta, ya sea familia o grupos de amigos que les gusta disfrutar de la playa y que buscan relajarse en compañía de sus seres queridos con las comodidades que ofrece el hotel.

De sexo masculino entre las edades de 34 a 41 años, interesados en disfrutar de la playa realizando actividades acuáticas.

2.11 Proveedores

Para nuestro proyecto vamos a necesitar varios proveedores a continuación una lista de los mismos:

Chaide y Chaide, y entre otros proveedores ya que cumplen con los estándares de calidad internacional para el sector hotelero.

Tabla VII Proveedores

Empresa	Dirección	Teléfono	Ciudad
Chaide y Chaide	Village Plaza	1800 - CHAIDE (242 433)	Guayaquil
Muebles El Bosque	Av. León Febres Cordero Km. 13.5 Vía La Puntilla – Pascuales	3728815	Guayaquil
Almacenes Comandato	Cdla. Atarazana Av. Carlos Luis Plaza Dañin y Av. Elias Muñoz	(04)2288519	Guayaquil

	Vicuña		
SUKASA	Av. Juan Tanca Marengo y Av. Constitución	208-2001	Guayaquil
Megamobilier	P. Icaza 630 y Boyacá	2566500 2566990	Guayaquil
Tventas	Cdla Profesores Aguirre Abad mz E villa 1 Ed Tamasa	04-2392-000	Guayaquil
Gymtek	Cdla. La Fae Mz. 37 V. 2	046049492 0991280080	Guayaquil
Mueble Hogar	Centro Comercial Quicentro Sur puerta # 2 Plaza Central, Av. Moran Valverde	4000636 4000637 0999736599	Quito
Almacenes Boyacá	Av. Juan Tanca Marengo Km 1/5 entre Agustín		Guayaquil

	Freire y José S. Castillo.		
De prati	C.C Plaza Navona via a Samborondón km 5.	3713020	Guayaquil
Créditos Económicos	C.C. Village Plaza Km. 1.5 vía a Samborondón, Local #6	(04) 2830827, (04) 2830937, (04) 2830827, (04) 2830889	Guayaquil
Computron	Av. Francisco de Orellana SI, 31 Mz. 110, diagonal al hotel Hilton Colón.	(04) 2681003	Guayaquil
Fadel	San Rafael Centro Comercial LA FONTANA Local 11, Frente al Hipermarket	209 0464 / 209 0007	Quito

Janomedical	Cdla. Miraflores	04.222-1115 /	Guayaquil
	Calle 4ta No. 213	04.602-2456	
	y Av. Central.	0979828580	

Fuente: Autoras

CAPÍTULO 3

3.1 ESTUDIO TÉCNICO

3.1.1 Descripción del Proyecto

El hotel contará con las siguientes áreas detalladas a continuación:

Áreas del Hotel

Tabla VIII Áreas del hotel

Parqueo	Estacionamiento de buses y taxis
Ingreso	Recepción – lobby Sala de espera – teléfono – computadoras – wifi Enfermería

	<p>Restaurante</p> <p>Pasillo comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas de descanso • Local comercial
Administración	<p>Oficina Gerencial</p> <p>Área de reunión</p> <p>Sala de espera</p> <p>Oficina de Recursos Humanos</p> <p>Oficina de Recepción</p> <p>Oficina de Mantenimiento</p> <p>Oficina de Seguridad</p>
Servicio y Descarga	<p>Oficina de Alimentos y bebidas</p> <p>Área de control de empleados</p> <p>Restaurante</p> <p>Cafetería</p> <p>Conexión con monta y carga</p> <p>Bodegas de almacenamiento</p> <p>Conexión con cocinas y áreas de abastecimiento</p>
Habitaciones	<p>Habitaciones</p> <p>a/c</p>

	<p>Baño</p> <p>Armario</p> <p>Jacuzzi</p> <p>Mini bar</p> <p>Mesa</p> <p>Lámpara de mesa</p> <p>Caja fuerte</p>
Lavandería	<p>Área de lavado – secado – planchado</p> <p>Suministros</p> <p>Bodega</p>
Equipamiento	<p>SPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jacuzzi • Piscina • Peluquería • Área de masajes • Gimnasio
Salas	<p>Sala de eventos</p> <p>Camerino – Baños</p>

Fuente: Autoras

3.2 Programa Arquitectónico

3.2.1 Dimensión y Capacidad

Data Luxury, es el primer hotel 5 estrellas en General Villamil Playas con los estándares de calidad más altos, el terreno está ubicado en el kilómetro 4 ½ con salida a la playa, lugar ideal para los turistas que puedan disfrutar del mar y del confort, El terreno mide 5000 m²

El Hotel se proyecta con 60 habitaciones: individuales, dobles, triples, Junior suite y Suite matrimonial.

Plaza:

- **Número de pisos:** 6 pisos
- **Número total de habitaciones:** 60 Habitaciones
- **Número de habitaciones Individuales:** 12 Habitaciones
- **Número de habitaciones Dobles:** 20 habitaciones
- **Número de habitaciones Triples:** 10 habitaciones
- **Número de Junior suite:** 10 habitaciones
- **Número de Suite Matrimonial:** 8 habitaciones

Tabla IX Plazas del hotel

Plazas			
HABITACIONES	# PERSONAS	# HABITACIONES	TOTAL PERSONAS
Individuales	1	12	12
Dobles	2	20	40
Triples	3	10	30
Junior suite	5	10	50
Suite matrimonial	2	8	16
TOTAL			148

Fuente: Autoras

3.2.2 **Diseño**

Parte Frontal del Hotel

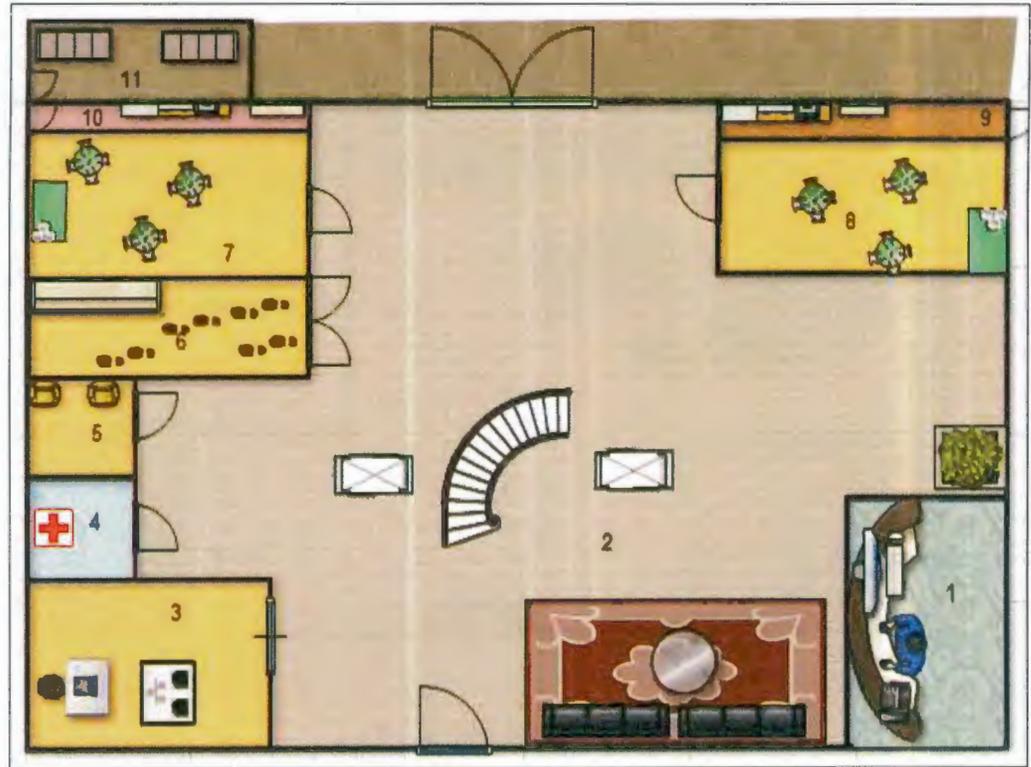
Ilustración 7 Diseño de hotel – Parte Frontal



Fuente: Autoras

Planta Baja

Ilustración 8 Diseño del hotel – Planta baja



Fuente: Autoras

1. Recepción
2. Lobby
3. Área de Computo
4. Enfermería
5. Área de descanso

6. Local comercial
7. Restaurant Italiano
8. Restaurant Ecuatoriano
9. Cocina
10. Cocina
11. Bodega

Área de Recreación Planta Baja

Ilustración 9 Diseño del hotel – Área de Recreación

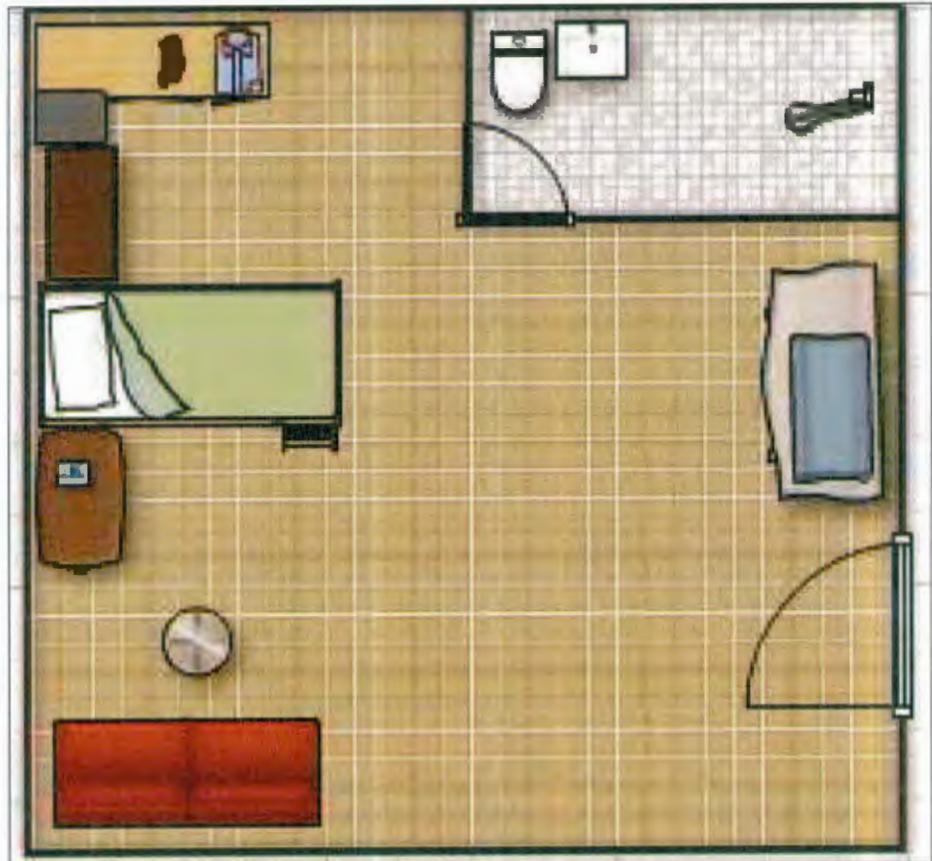


Fuente: Autoras

1. Gimnasio
2. Sauna
3. Área de piscina
4. Cuarto de máquinas
5. Cancha de básquet
6. Zona de juegos

Habitaciones sencillas

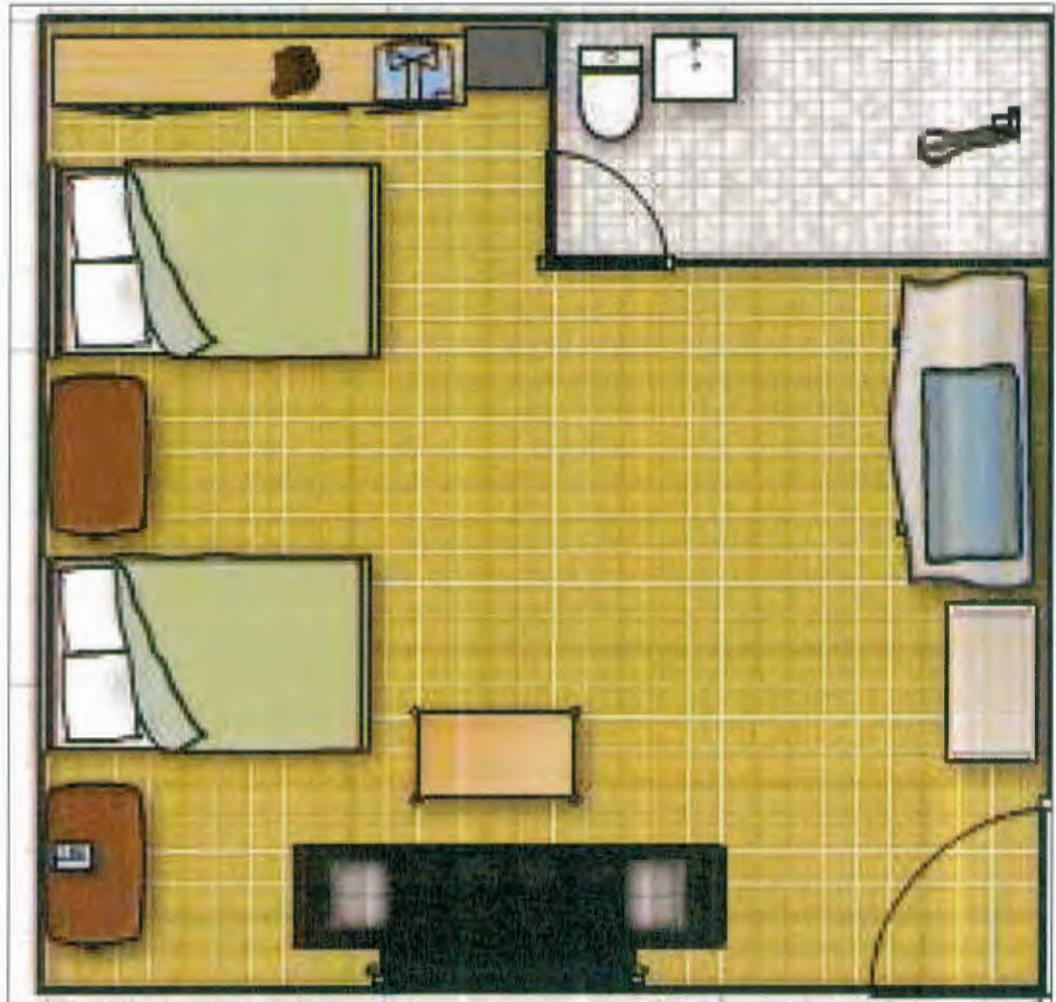
Ilustración 10 Diseño del hotel – Habitación sencilla



Fuente: Autoras

Habitaciones dobles

Ilustración 11 Diseño del hotel – Habitación doble



Fuente: Autoras

Habitaciones Triples

Ilustración 12 Diseño del hotel – Habitación triple



Fuente: Autoras

Habitaciones Junior Suites

Ilustración 13 Diseño del hotel – Habitación Suite



Fuente: Autoras

Habitaciones Suites Matrimoniales

Ilustración 14 Diseño del hotel – Habitación Matrimonial



Fuente: Autoras

3.2.3 Descripción y Caracterización del Equipamiento

A continuación se detallará el equipamiento, mobiliario y suministro de las unidades habitacionales:

Tabla X Descripción de las habitaciones

<p>Habitaciones Individuales</p> <p>Contarán con lo siguiente:</p>	<p>1 cama de 2 plazas</p> <p>Colchón de estructura de resorte o similar.</p> <p>Cubre colchón</p> <p>Frazadas</p> <p>Cubrecamas</p> <p>Ropa de cama (sábanas , fundas de almohada)</p> <p>Velador o mesa de noche con lámpara</p> <p>Escritorio con mesa de lámpara</p> <p>Sofá</p> <p>Closet</p> <p>Portamaletas</p> <p>Espejo de cuerpo entero</p> <p>Luz de velador</p>
---	--

	<p>Teléfono</p> <p>Mini-bar</p> <p>Televisor con control remoto</p> <p>Servicio de conexión a internet (previo cancelación)</p> <p>Caja individual de seguridad</p> <p>Papelero</p>
<p>BAÑOS DE HABITACIONES INDIVIDUALES</p> <p>Contarán con lo siguiente :</p>	<p>Inodoro con asientos y tapas</p> <p>Lavamanos</p> <p>Tina o ducha</p> <p>Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.</p> <p>Espejo medio cuerpo sobre lavamanos</p> <p>Iluminación eléctrica junto al espejo</p> <p>Tomacorrientes con indicación de voltaje</p> <p>Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos.</p>

	<p>Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.</p> <p>Toallero</p> <p>Un juego de toallas(baño y mano) , toalla de piso</p> <p>Jabón individual</p> <p>Papelero</p> <p>Secador de pelo</p> <p>Papel higiénico</p> <p>Gorra de baño</p> <p>Shampoo</p>
--	---

<p>HABITACIONES DOBLES</p> <p>Contarán con lo siguiente:</p>	<p>2 Camas de 2 plazas cada una</p> <p>Colchones de estructura de resorte o similar.</p> <p>Cubre colchón</p> <p>Frazadas</p> <p>Cubrecamas</p> <p>Ropa de cama (sábanas , fundas de almohada)</p> <p>Luz de velador o de cabecera por huésped Escritorio con mesa de lámpara</p> <p>Sofá para que se puedan sentar mínimo 2 personas</p> <p>Closet</p> <p>Portamaletas</p> <p>Espejo de cuerpo entero</p> <p>Luz de velador</p> <p>Teléfono</p> <p>Mini-bar</p> <p>Televisor con control remoto</p> <p>Servicio de conexión a internet (previo cancelación)</p>
---	--

	<p>Caja individual de seguridad</p> <p>Papelero</p>
--	---

BAÑOS DE HABITACIONES	Inodoro con asientos y tapas
DOBLES	Lavamanos
Contarán con lo siguiente :	Tina o ducha
	Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.
	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos
	Iluminación eléctrica junto al espejo
	Tomacorrientes con indicación de voltaje
	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos.
	Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.
	Toallero
	Un juego de toallas por huésped (baño y mano) , toalla de piso
	Jabón individual
	Papelerero

	<p>Secador de pelo</p> <p>Papel higiénico</p> <p>Gorra de baño por huésped</p> <p>Shampoo</p>
--	---

<p>HABITACIONES TRIPLES</p> <p>Contarán con lo siguiente:</p>	<p>1 Cama de 3 plazas y otra de dos plazas</p> <p>Colchones de estructura de resorte o similar.</p> <p>Cubre colchón</p> <p>Frazadas</p> <p>Cubrecamas</p> <p>Ropa de cama (sábanas , fundas de almohada)</p> <p>Luz de velador o de cabecera por</p>
--	---

	<p>huésped Escritorio con mesa de lámpara</p> <p>Sofá para que se puedan sentar mínimo 3 personas</p> <p>Closet</p> <p>Portamaletas</p> <p>Espejo de cuerpo entero</p> <p>Luz de velador</p> <p>Teléfono</p> <p>Mini-bar</p> <p>Televisor con control remoto</p> <p>Servicio de conexión a internet (previo cancelación)</p> <p>Caja individual de seguridad</p> <p>Papelero</p>
<p>BAÑOS DE HABITACIONES</p> <p>TRIPLES</p> <p>Contarán con lo siguiente :</p>	<p>Inodoro con asientos y tapas</p> <p>Lavamanos</p> <p>Tina y ducha</p> <p>Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.</p> <p>Espejo medio cuerpo sobre</p>

	<p>lavamanos</p> <p>Iluminación eléctrica junto al espejo</p> <p>Tomacorrientes con indicación de voltaje</p> <p>Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos.</p> <p>Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.</p> <p>Toallero</p> <p>Un juego de toallas por huésped (baño y mano) , toalla de piso</p> <p>Jabón individual</p> <p>Papelero</p> <p>Secador de pelo</p> <p>Papel higiénico</p> <p>Gorra de baño por huésped</p> <p>Shampoo</p>
<p>HABITACIONES JUNIOR SUITES</p> <p>Contarán con lo siguiente:</p>	<p>2 Camas de 2 plazas y media cada una</p> <p>Colchones de estructura de resorte o similar.</p>

	<p>Cubre colchón</p> <p>Frazadas</p> <p>Cubrecamas</p> <p>Ropa de cama (sábanas , fundas de almohada)</p> <p>Luz de velador o de cabecera por huésped</p> <p>Escritorio con mesa de lámpara</p> <p>Sofá para que se puedan sentar mínimo 4 personas</p> <p>Closet</p> <p>Portamaletas</p> <p>Espejo de cuerpo entero</p> <p>Luz de velador</p> <p>Teléfono</p> <p>Mini-bar</p> <p>Televisor con control remoto</p> <p>Servicio de conexión a internet (previo cancelación)</p> <p>Caja individual de seguridad</p> <p>Papelero</p>
--	--

BAÑOS DE HABITACIONES**JUNIOR SUITES**

Contarán con lo siguiente :

Inodoro con asientos y tapas

Lavamanos

Tina o ducha

Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.

Espejo medio cuerpo sobre lavamanos

Iluminación eléctrica junto al espejo

Tomacorrientes con indicación de voltaje

Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos.

Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.

Toallero

Un juego de toallas por huésped (baño y mano) , toalla de piso

Jabón individual

Papelero

Secador de pelo

Papel higiénico

Gorra de baño por huésped

	Shampoo
HABITACIONES SUITES MATRIMONIALES Contarán con lo siguiente:	1 Cama de 3 plazas Colchón de estructura de resorte o similar. Cubre colchón Frazadas Cubrecamas Ropa de cama (sábanas , fundas de almohada) Luz de velador o de cabecera por huésped Escritorio con mesa de lámpara Sofá para que se puedan sentar mínimo 2 personas Closet Portamaletas Espejo de cuerpo entero Luz de velador Teléfono Mini-bar Televisor con control remoto

	<p>Servicio de conexión a internet (previo cancelación)</p> <p>Caja individual de seguridad</p> <p>Papelero</p>
<p>BAÑOS DE HABITACIONES</p> <p>DOBLES</p> <p>Contarán con lo siguiente :</p>	<p>Inodoro con asientos y tapas</p> <p>Lavamanos</p> <p>Tina o ducha</p> <p>Asiento para personas con movilidad reducida, a solicitud del huésped.</p> <p>Espejo medio cuerpo sobre lavamanos</p> <p>Iluminación eléctrica junto al espejo</p> <p>Tomacorrientes con indicación de voltaje</p> <p>Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos.</p> <p>Barra de seguridad y piso antideslizante en tina y ducha.</p> <p>Toallero</p> <p>Un juego de toallas por huésped (baño y mano) , toalla de piso</p>

	Jabón individual Papelero Secador de pelo Papel higiénico Gorra de baño por huésped Shampoo
--	--

Fuente: Autoras

3.2.4 Descripción de los Salones

El Hotel contará con 3 salones:

1. Salón Gardenia con 200 m²
2. Salón Tulipán con 150 m²
3. Salón Orquídea con 100 m²

Ofrecerán:

- Atención Personalizada
- Servicio de Catering
- Estacionamiento para vehículos
- Calidad, confort y seguridad

En los salones se podrán realizar eventos como:

- Congresos
- Conferencias
- Convenciones
- Ferias
- Cursos
- Ceremonias
- Cumpleaños

Capacidades de las Salas:

Tabla XI Capacidad de Salones

SALÓN	M²	BANQUETE	COCKTAIL	IMPERIAL	MESA U	ESCUELA	BUFFET
		1.5	1	3.5	4.0	1.75	2.50
GARDENIA	200	133 PAX	200 PAX	X	X	114 PAX	80 PAX
TULIPÁN	150	100 PAX	150 PAX	X	X	86 PAX	60 PAX
ORQUÍDEA	100	67 PAX	100 PAX	29 PAX	25 PAX	57 PAX	40PAX

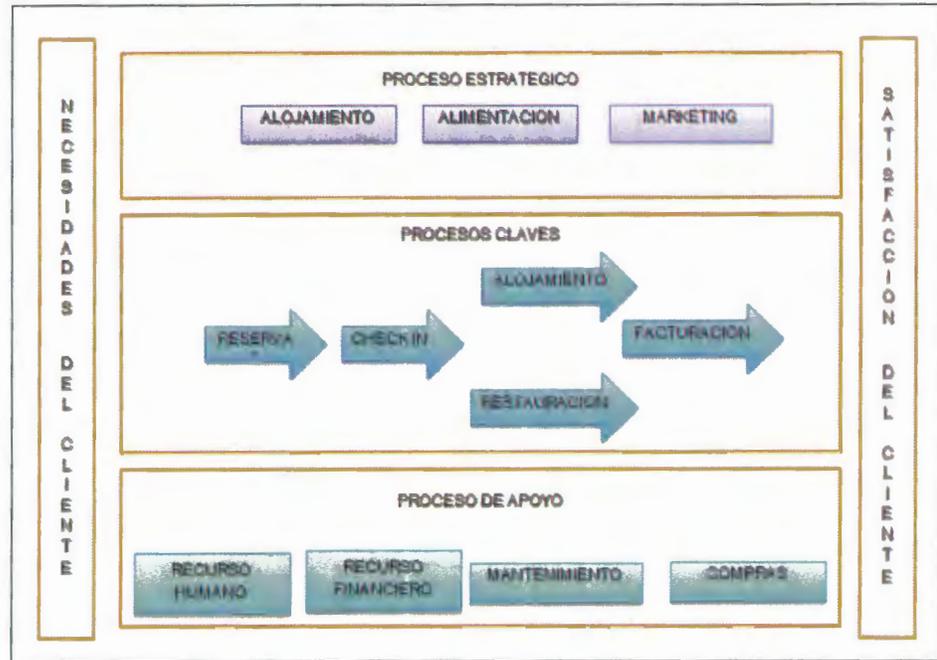
Fuente: Autoras

3.3 PROCESOS

La razón de los procedimientos es para ayudar de forma permanente las tareas que se realicen cumpliendo las normas y procesos de las actividades de los departamentos que tiene el hotel.

3.3.1 mapa de Procesos

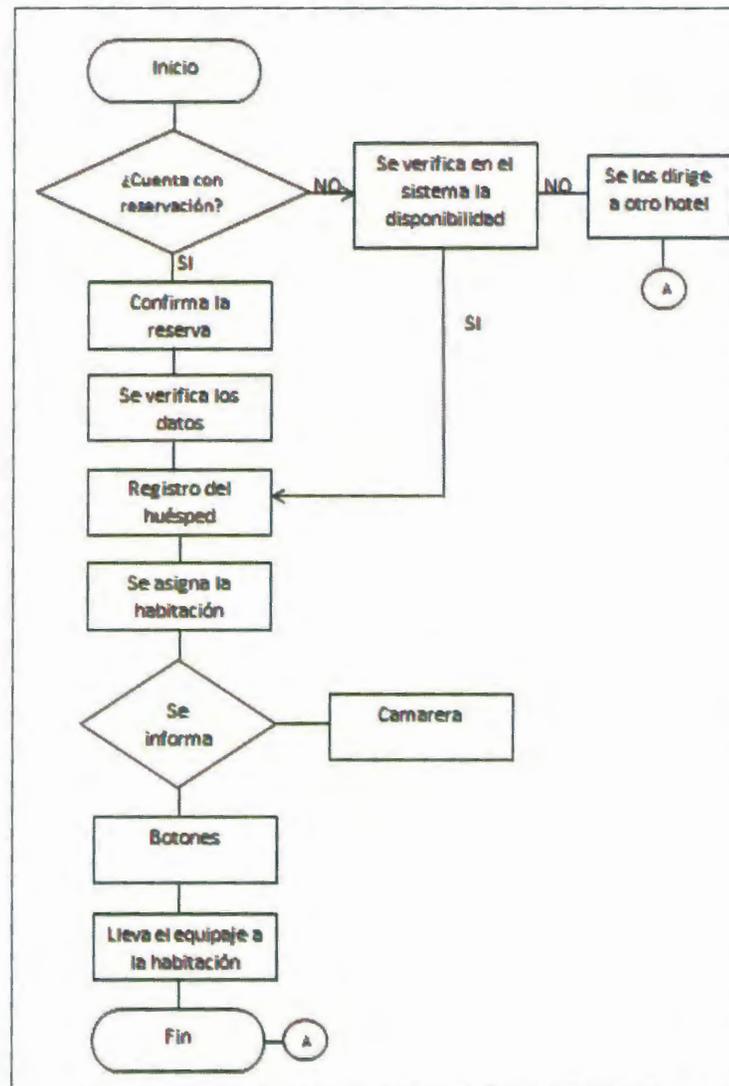
Gráfico 17 Mapa de procesos



Fuente: Autoras

Proceso de Entrada del Huésped

Gráfico 18 Proceso de entrada del huésped



Fuente: Autoras

Descripción de la Entrada del Huésped:

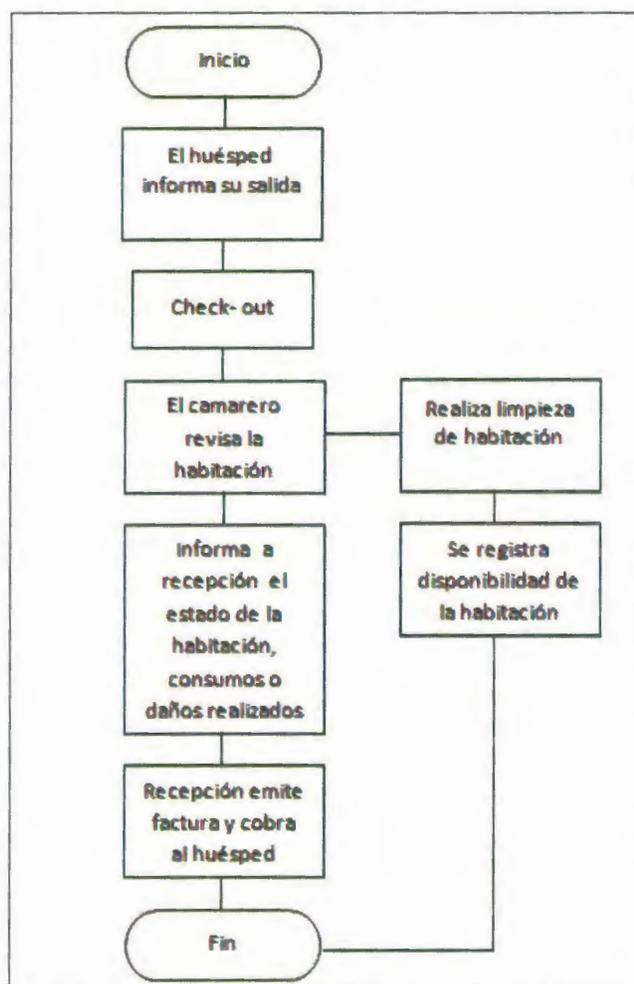
Llega el huésped a recepción y se le pregunta si tiene alguna reserva, si cuenta con la reserva se confirma y se verifica los datos para hacer el registro de ella, luego se le asignará la habitación requerida y se informa a

la camarera para que verifique el estado de la habitación y al Botones para que lleve el equipaje del huésped.

En caso de que no haya reserva y no existe disponibilidad se les dirige a otro hotel.

Proceso de Salida del Huésped

Gráfico 19 Proceso de salida del huésped



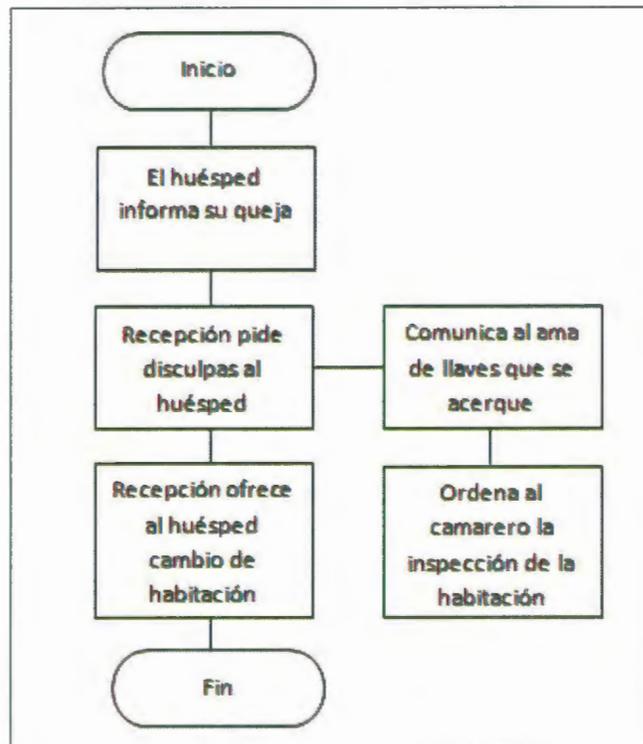
Fuente: Autoras

Descripción de la Salida del Huésped:

El huésped informa a recepción su salida y este se encargará de informar para que se realice el respectivo check-out informando al camarero para que haga la respectiva revisión e informe de consumos o algún daño y a su vez informe a recepción para que emita la factura y se cobre al huésped. Luego se realiza la respectiva limpieza de la habitación y recepción se encarga de registrar la disponibilidad de ésta.

Proceso de Manejo de Quejas de Habitación

Gráfico 20 Manejo de quejas



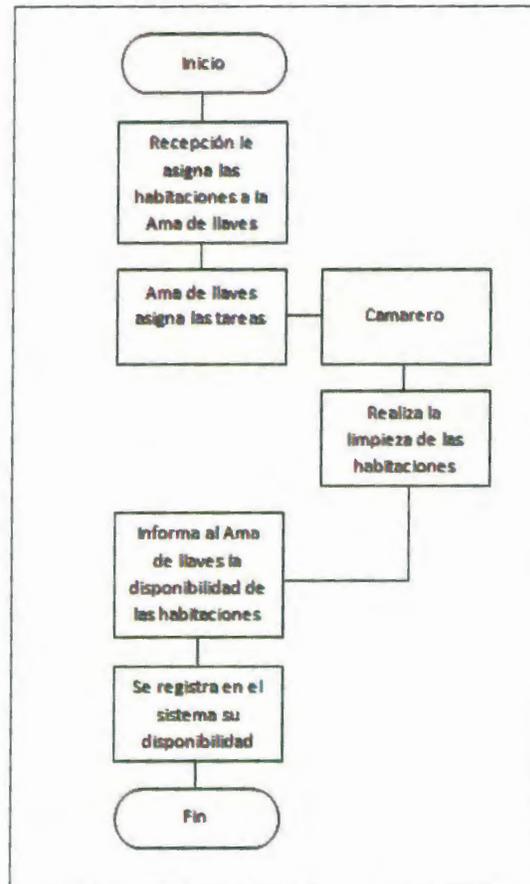
Fuente: Autoras

Descripción del Manejo de Quejas de Habitación:

El huésped informa su queja en recepción, este le pedirá disculpas y comunicará al ama de llaves que se acerque para comentar el problema inmediatamente el camarero cumplirá con la inspección de la habitación y recepción ofrecerá al huésped el cambio de habitación.

Proceso de Limpieza de las Habitaciones

Gráfico 21 Limpieza de habitaciones



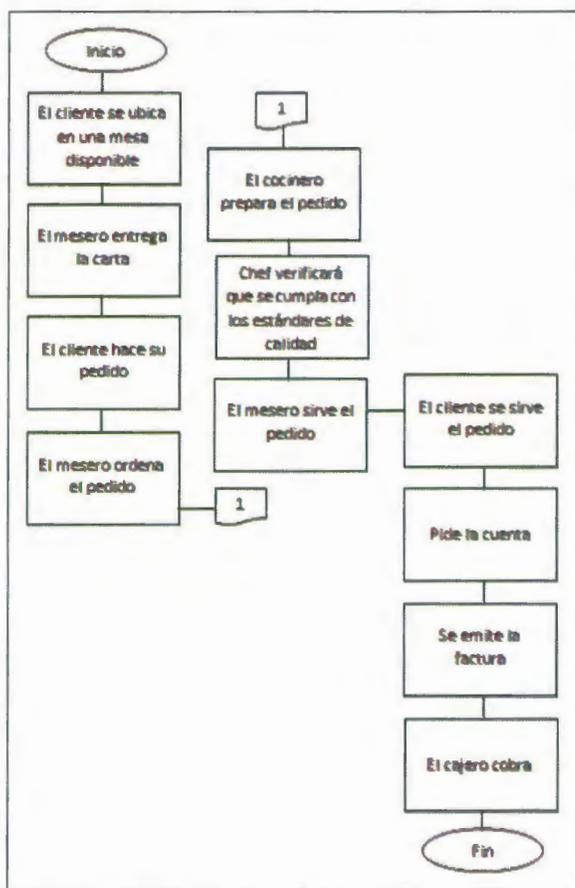
Fuente: Autoras

Descripción de Proceso de Limpieza en las Habitaciones:

Recepción será la encargada de asignar las habitaciones a la Ama de llaves donde esta informará al camarero para que realice la limpieza, cuando ya cumpla con su labor será encargado de informar al Ama de llaves la disponibilidad y recepción registre en el sistema.

Proceso de un Pedido de Comida en Restaurante y Bar Cafetería

Gráfico 22 Pedido de comida



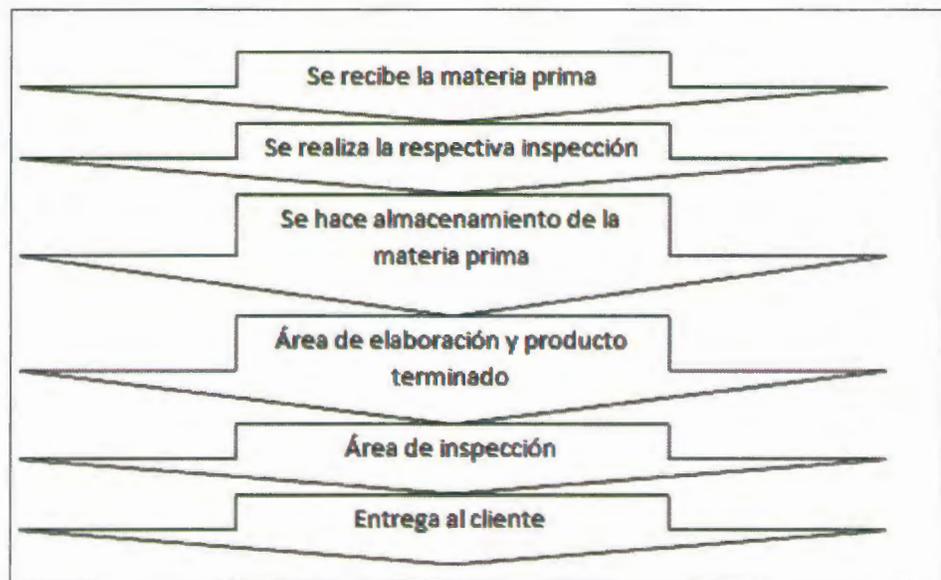
Fuente: Autoras

Descripción de un Proceso de Pedido de Comida en Restaurante y Bar Cafetería

El cliente llega al Restaurante o Bar Cafetería y el mesero entrega la carta del menú, en unos momentos el cliente realiza su pedido este se encarga de ordenar el pedido al cocinero, donde se encarga de cocinar que luego será revisado por el chef verificando si cumple con los estándares de calidad y se entrega al mesero para que sirva al cliente, luego el cliente pide la cuenta e inmediatamente se emite una factura donde el cajero la cobra.

Proceso de Actividades de Restaurante y Bar Cafetería

Gráfico 23 Proceso de actividades de restauración



Fuente: Autoras

Descripción del Proceso de Actividades de Restaurante y Bar Cafetería:

Al momento de recibir la materia prima se verifica que el producto llegue en buenas condiciones, durante la inspección se dividirá el producto con el fin de no encontrar los productos en mal estado antes de ser preparados, realizando el almacenamiento del producto.

En la elaboración y producto terminado deben poseer el mejor cuidado para que los alimentos no se mezclen entre sí y puedan ser presentados.

En el área de inspección el chef tomará en cuenta que cumpla con los estándares de calidad para que no se generen quejas ni inconvenientes entregando a los meseros el plato para que llegue al cliente.

3.4 Organigrama

El organigrama representa la estructura gráfica y orgánica del hotel, mostrando un equilibrio total en las distintas áreas que tiene el hotel.

Organigrama del Hotel

Gráfico 24 Organigrama de hotel



Fuente: Autoras

Organigrama de los Restaurantes

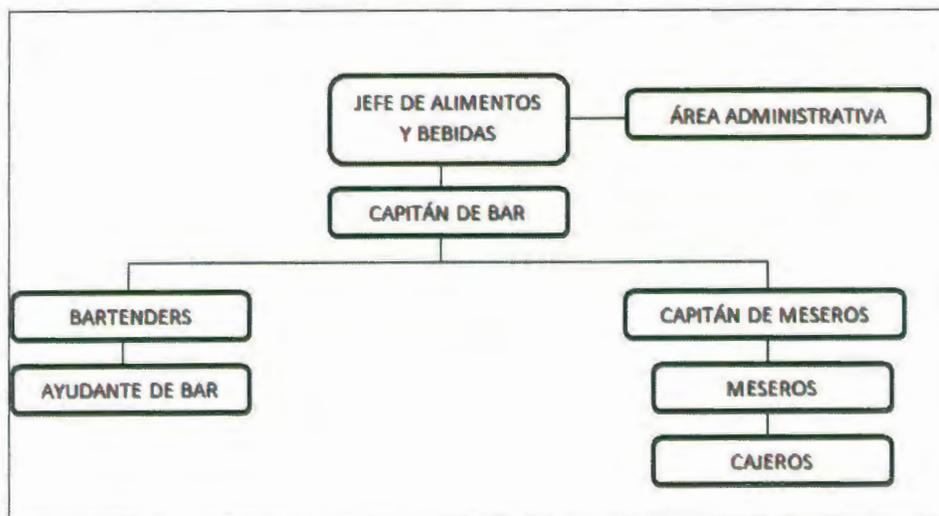
Gráfico 25 Organigrama de los restaurantes



Fuente: Autoras

Organigrama del Bar

Gráfico 26 Organigrama del bar



Fuente: Autoras

Gráfico 27 Organigrama de Recepción

Fuente: Autoras

Gráfico 28 Organigrama de Recursos Humanos

Fuente: Autoras

Las empresas hoteleras de hoy en día deben potenciar y cuidar los recursos humanos como la principal estrategia para lograr ser competitivas.

Los objetivos que definen al departamento de Recursos Humanos:

- ✓ Proponer a la dirección políticas de personal adecuadas.
- ✓ Favorecer un ambiente positivo y compañerismo en la organización
- ✓ Establecer un sistema de comunicación eficaz
- ✓ Potenciar la participación y el trabajo en equipo.
- ✓ Fomentar buena relación entre el personal y Dirección.
- ✓ Mejorar la seguridad de los empleados.

3.5 Inventario de Puestos de Trabajo

A continuación se detalla el número de trabajadores que tendrá el hotel con sus respectivos sueldos:

Tabla XII Inventario de puestos de trabajo

Detalle del Personal	Sueldo Base	Número de Empleados
Gerente General	\$700	1
Asistente de Gerencia	\$600	1
Jefe de Recepción	\$550	1
Chef Ejecutivo	\$550	6

Gerente de A y B	\$600	2
Jefe de Recursos Humanos	\$550	1
Asistente de Recursos Humanos	\$450	1
Jefe de Mantenimiento	\$550	1
Jefe de Seguridad	\$550	1
Contador	\$500	1
Recepcionistas	\$450	3
Bartenders	\$354	2
Capitán de Meseros	\$500	3
Meseros	\$354	9
Botones	\$354	2
Mensajeros	\$354	1
Personal de Limpieza	\$354	6
Ama de llaves	\$550	2
Camareras	\$400	12
Guías	\$400	3
Ayudante de cocina	\$354	6

Cocinero	\$400	6
Posilleros	\$354	3
Medico	\$600	1
Enfermero	\$400	1
Guardias	\$354	3
Salvavidas	\$354	2

Fuente: Autoras

3.4.1 Descripción y Perfil de los Puestos de Trabajo

En nuestro proyecto se generará 74 plazas de empleo, los trabajadores tendrán turnos rotativos de trabajo teniendo en cuenta las 8 horas laborales con dos días de descanso por semana.

Gerente General

Funciones:

- Dirigir, organizar, controlar y supervisar el funcionamiento del hotel.
- Planear y desarrollar estrategias a corto y largo plazo teniendo en cuenta los objetivos para la ejecución de las mismas.
- Coordinar con los demás departamentos.
- Elaboración de informes.
- Realizar evaluaciones sobre el cumplimiento de las demás funciones y el control de calidad.

Actividades:

- Obtener un informe de cada departamento del hotel para saber cómo va el funcionamiento del mismo.
- Consultar y colaborar con los directores de los departamentos para asegurar las coordinaciones y actividades del hotel.
- Participación en el proceso de definición de políticas generales para la compañía
- Evaluación, interpretación y transmisión a la Presidencia de la información generada sobre su área.
- Mantenimiento de vínculos con organismos gubernamentales, medios, representantes hoteleros.

Perfil:

- Licenciado en Turismo o Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y hoteleras
- Experiencia mínima de 5 años en cargos similares
- Idioma ingles
- Excelente Relaciones Públicas
- Poder de liderazgo , excelente relaciones interpersonales
- Ser honesto , responsable

Asistente de Gerencia**Funciones:**

- Organizar la agenda del gerente general.
- Controlar y enviar información requerida por terceros.
- Mantener organizado y actualizado el archivo de la Dirección General, coordinar reuniones.
- Supervisar la operación del grupo de servicios generales y de vigilancia.

Actividades:

- Registrar las visitas y asunto a tratar en libreta.
- Archivar y organizar todos los documentos generados del gerente general
- Mantener actualizado las bases de datos.

- Preparar la información y coordinar las cuestiones logísticas de los eventos.
- Realizar la comprobación correspondiente de viáticos y pagos diversos.

Perfil:

- Ingeniero en Administración o Ingeniero Comercial.
- Idioma ingles
- Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- Sexo: Masculino o femenino
- Edad: 25 a 45 años
- Manejo de office
- Excelente ortografía y redacción.

Jefe de Recepción**Funciones:**

- Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- Dirigir, supervisar y planificar el conjunto de actividades del Departamento.
- Colaborar en la instrucción del personal a su cargo
- Controlar las zonas de almacenamiento.
- Organizar operaciones para temporadas y eventos.

Actividades:

- Programar llegada y salida de los huéspedes.
- Realizar informes estadísticos y demás reportes solicitados por la gerencia.
- Asignar los turnos semanales
- Define las políticas de reservaciones y establecer cuotas.
- Dar la bienvenida a huéspedes importantes.
- Mantener un elevado nivel de eficiencia entre el personal de recepción.
- Solucionar problemas con los huéspedes.
- Organizar los turnos.

Perfil:

- Licenciado en Turismo o Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y hoteleras
- Experiencia mínima de 3 años en cargos similares
- Idioma ingles
- Excelente Relaciones Interpersonales
- Poder de liderazgo
- Ser honesto, responsable.

Gerente de Alimentos y Bebidas

Funciones:

- Dirigir, distribuir y priorizar tareas, resolver problemas operativos pertinentes.
- Controlar las reservas y la disposición de las mesas de acuerdo con las órdenes del servicio.
- Integrar y entrenar al equipo de alimentos y bebidas
- Planear, organizar y dirigir servicios de banquetes.
- Promocionar la venta de productos de acuerdo al perfil de cada cliente.

Actividades:

- Establecer y aplicar las buenas prácticas de seguridad alimentaria
- Manejar costos de alimentos
- Ofrecer un alto estándar de servicio en lo que se refiere a alimentos y bebidas.

Perfil:

- Tener conocimiento en Enología
- Conocimientos contables
- Habilidad de análisis

- Proactivo
- Buen comunicador
- Profesional Universitario en Alimentos y Bebidas. Administración, Turismo o similares.
- Edad entre 30 a 45 años
- Buen manejo de Software.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad de negociación y manejo de conflictos.

Chef Ejecutivo

Funciones:

- Manejo de presupuesto
- Abastecimiento
- Gestión del servicio
- Gestión del personal

Actividades:

- Elaborar liquidaciones de sueldo
- Chequear facturas
- Adquirir materias primas
- Creación de platos
- Costeo de platos

- Elaboración de la carta
- Supervisar platos
- Supervisar higiene
- Dirigir, capacitar y supervisar personal del área de cocina.

Perfil:

- Profesional en gastronomía o equivalente
- Sexo: Masculino o femenino
- Edad: 30 a 60 años
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares
- Ser responsable

Jefe de Recursos Humanos**Funciones:**

- Coordinar el personal que labora en la empresa.
- Identificar y gestionar las plantillas del personal.
- Administrar el personal existente.
- Identificar las necesidades que tiene la empresa.

Actividades:

- Dar soluciones a los problemas que se presenten entre el personal y la empresa.
- Incorporación del personal
- Mantenimiento y capacitación del mismo.
- Realizar el término de la relación laboral de los empleados.

Perfil:

- Licenciatura en Administración de empresas o Administración de Recursos Humanos.
- Experiencia mínima de 3 años
- Sexo: Femenino o Masculino
- Habilidad para el manejo de equipos de oficina.

Jefe de Mantenimiento**Funciones:**

- Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias del hotel.
- Coordinar las reparaciones y operaciones de mantenimiento del hotel.
- Confeccionar el plan anual de mantenimiento.

Actividades:

- Evaluar las necesidades de compras y mantenimiento de maquinarias e insumos a la luz de los avances tecnológicos.
- Efectuar periódicamente informes de las tareas realizadas y su programación a futuro dirigidos a la Gerencia General del hotel.
- Evaluar y justificar los desvíos resultantes del control presupuestario.

Perfil:

- Sexo : Masculino
- Edad: 30 a 45 años
- Ingeniero mecánico
- Experiencia mínima de 5 años en el puesto de Hotelería, edificios, departamentos de lujo.
- Ser honesto , organizado , responsable

Jefe de Seguridad**Funciones:**

- Vigilar por la seguridad de los huéspedes y empleados
- Vigilar y supervisar las instalaciones del hotel
- Ejecutar medidas de seguridad para proteger a huéspedes y empleados.

Actividades:

- Estar pendiente de todas las personas que entran y salen del hotel.

- Cuidar el ingreso de entidades bancarias al hotel.
- Realizar prevenciones de riesgo laborales.
- Control de entrada y salida de mercaderías.

Perfil:

- Edad : 25 a 50 años
- Sexo : Masculino
- Graduado en prevención y seguridad integral o similares.
- Experiencia mínima de 1 año
- Saber primeros auxilios
- Tener conocimiento en defensa personal
- Saber combatir incendios.

Contador**Funciones:**

- Llevar la contabilidad del hotel
- Redactar cartas
- Recibir a los huéspedes, ingreso, facturación, cargos, cobros y todo lo relacionado con las cuentas de los huéspedes.

Actividades:

- Realizar el mantenimiento a sistemas.

- Desarrollar aplicaciones
- Evaluación de proyectos.

Perfil:

- Edad : 24 a 45 años
- Sexo: Masculino o femenino
- Licenciatura en contabilidad , CPA
- Experiencia mínima de 2 años

Recepcionista**Funciones:**

- Atender a los clientes durante su estancia.
- Tramitar sus quejas y solucionar problemas que puedan tener en su estancia.
- Informar a los huéspedes de los servicios del hotel.
- Formalizar las entradas y salidas de los huéspedes

Actividades:

- Facturación de los servicios consumidos por los clientes.
- Realizar los servicios de correspondencia, mensajería y despertador cuando sea necesario.
- Aportar a los clientes en cualquier información que necesite.

- Gestionar eficazmente las reservas.

Perfil:

- Edad: 20 a 40 años.
- Sexo: masculino o femenino
- Técnico en Turismo, Licenciado en Turismo o similares.
- Experiencia mínima de 1 año

Bartenders**Funciones:**

- Realizar mise en place del área del bar.
- Elaborar bebidas empleando las técnicas de coctelería considerando la ficha técnica.
- Realizar el cierre del servicio y efectuar el control de inventario.
- Poner en práctica las normas de sanidad, seguridad y las especificaciones del establecimiento.
- Revisar la hoja de producción o requerimientos de reposición de mercadería.

Actividades:

- Lavar y pulir la cristalería y utensilios de bar.
- Preparar los productos para elaborar bebidas.

- Limpiar la sección del bar y verificar el apagado de equipos.
- Emplear correctamente el uniforme de trabajo.
- Abastecer el organizador de bar con los elementos y accesorios para el servicio de bebidas.

Perfil:

- Técnico en Turismo nivel medio superior.
- Edad: 20 años en adelante
- Experiencia mínima de un año
- Idioma: Inglés medio

Capitán de Meseros**Funciones:**

- Vigilar que los demás meseros hagan correctamente su valor.
- Tener coordinación con el cocinero.

Actividades:

- Organizar a los meseros.
- Tratar de mantener siempre limpio el área de restaurante.
- Vigilar que los meseros estén bien presentados

Perfil:

- Edad : 21 a 30 años
- Sexo: Masculino y femenino
- Técnico Superior, bachillerato.
- Con experiencia

Meseros**Funciones:**

- Hacer que el cliente se sienta satisfecho.
- Charoleo de alimentos y bebidas
- Satisfacción total del cliente al termino del servicio

Actividades:

- Saber tratar al cliente.
- Realizar el montaje de las mesas
- Desmontar equipo, utensilios y mantelería al terminar el servicio.
- Servir los productos solicitados

Perfil:

- Edad : 18 a 35 años
- Sexo: Masculino o femenino
- Idioma : Inglés Básico

- Saber trabajar en equipo
- Ser amable con el cliente

Botones

Funciones:

- Encargado de cargar y descargar el equipaje de los huéspedes.
- Proporcionar información al huésped sobre la ciudad o servicios del hotel.
- Ayudar a la camarista o al recepcionista a trasladar o cargar objetos pesados.

Actividades:

- Cerrar puertas de consumo y puertas del hotel para seguridad de los huéspedes y del mismo hotel.

Perfil:

- Edad : 20 a 40 años
- Sexo: Masculino
- Bachiller o Estudiante Universitario
- Con experiencia
- Ingles avanzado
- Capacidad de relacionarse con el cliente.

Mensajero

Funciones:

- Realizar entregas y recibos de correspondencia en el hotel

Actividades:

- Realizar pagos bancarios
- Ayudar con entrega de correspondencia a personal del hotel

Perfil:

- Edad : 24 a 45 años
- Sexo: Masculino
- Bachiller en contabilidad o Estudiante Universitario
- Experiencia mínima de 1 año

Personal de limpieza (Mozos)

Funciones:

- Limpiar ciertas áreas del hotel
- Ayudar en la lavandería o apoyar a las camareras o ama de llaves

Actividades:

- Mantener limpia la entrada del hotel.
- Limpieza de oficina.
- Limpieza del estacionamiento.
- Limpieza de calles laterales.

Perfil:

- Edad : 20 a 40 años
- Sexo: Masculino o femenino
- Bachillerato o estudiante universitario
- Con o sin experiencia

Jefa de Ama de llaves**Funciones:**

- Llevar el control absoluto de las llaves maestras del hotel.
- Revisión de habitaciones.
- Autorizar el bloqueo y desbloqueo de las habitaciones.

Actividades:

- Autorizar el permiso y horas de entrada y salidas.
- Ser amables con los clientes.
- Registrar lista de asistencia del personal de su cargo.
- Organización y operación de cuartos.

Perfil:

- Edad : 25 a 50 años
- Sexo: femenino
- Técnico en turismo
- Experiencia mínima de 2 años

Camareras**Funciones:**

- Responsable que las habitaciones del hotel estén limpias.
- Cuidar todos los suministros a su cargo.
- Hacer constante revisiones en el turno que les toca.

Actividades:

- Ventilar las habitaciones y revisar el mantenimiento.

- No hablar en voz alta en los pasillos.
- No dejar el carro de limpieza abandonado en los pasillos.
- Asegurarse que las sábanas, fundas de almohadas, toallas estén limpias y en buen estado.

Perfil:

- Edad : 18 a 35 años
- Sexo: femenino
- Bachiller con experiencia.

Guías**Funciones:**

- Recibir personas en forma individual y grupal.
- Velar por la seguridad del grupo y prevenir accidentes.

Actividades:

- Supervisar, controlar el cumplimiento de horarios.
- Brindar buen servicio.

Perfil:

- Edad : 24 a 45 años
- Sexo: Masculino

- Certificación de Guía Turístico o una certificación que lo acredite como Guía.
- Experiencia mínima de 2 años.

Ayudante de Cocina

Funciones:

- Ayudar con la preparación de alimentos.
- Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes.

Actividades:

- Mantener limpia y en orden el área de la cocina.
- Cocinar los platos de acuerdo al menú solicitado.
- Seleccionar los alimentos según las instrucciones.
- servir las comidas elaboradas considerando la disposición de los productos en el plato.
- Elaborar preparaciones básicas aplicando técnicas culinarias conforme al producto que se va a servir.

Perfil:

- Edad : 18 a 40 años

- Sexo: Masculino o femenino
- Bachiller o estudiante universitario de gastronomía.
- Experiencia mínima de 6 a 12 meses.

Posilleros

Funciones:

- Mantener limpio los utensilios de la cocina.
- Poner en práctica las normas de higiene.
- Habilidades para formar y capacitar equipos de trabajo

Actividades:

- Conocimiento en aseo de cocinas.
- Velar por el cumplimiento del orden.
- Ordenamiento de los equipos de buffet y limpieza del mismo

Perfil:

- Edad : 18 a 45 años
- Sexo: Masculino
- Bachiller con experiencia.

Médico general

Funciones:

- Actuar en forma responsable en su área de competencia.
- Conocer los problemas de salud del medio donde actúa.
- Ejercer una medicina general de alta calidad.
- Actuar en el seno de equipo de salud.
- Mantener una actitud activa constante y aplicar metodologías apropiadas en todas las funciones en salud.

Actividades:

- Realizar procedimientos clínicos.
- Realizar diagnósticos correctos.
- Comunicarse de manera clara y eficaz.
- Atender a los huéspedes en cualquier situación de emergencia
- Ayudar con la salud del personal

Perfil:

- Graduado de medicina general
- Experiencia mínima de 3 años ejerciendo su profesión
- Edad: 28 a 45 años.

Enfermero

Funciones:

- Colaborar con el médico general.
- Gestionar de manera eficiente y oportuna los recursos humanos y físicos para mantener la calidad de los cuidados.

Actividades:

- Atender a los huéspedes que se encuentren en mal estado o que soliciten atención.
- Realizar intervenciones educativas de acuerdo a las necesidades de los individuos contribuyendo a generar cambios de conductas favorables a la salud.

Perfil:

- Edad : 24 a 30 años
- Sexo: Masculino o femenino
- Egresado de enfermería o graduado
- Experiencia mínima de 2 años

Guardias

Funciones:

- Cumplir con las políticas, normas y procedimientos internos del servicio de seguridad.
- Solicitar de forma amable y cortés el documento de identificación a toda persona que requiere ingresar o salir de su área de responsabilidad.
- Emplear canales de comunicación.

Actividades:

- Recepción y registro ordenado de documentos.
- Velar por la seguridad de los huéspedes y de los trabajadores del hotel.
- Orden del lugar de trabajo.
- Impedir la entrada y salida de las personas y los bienes que posean inconformidad documental.

Perfil:

- Edad : 24 a 45 años
- Sexo: Masculino
- Certificado de guardia de seguridad
- Experiencia mínima de 2 años

Salvavidas

Funciones:

- Supervisar las actividades acuáticas del hotel.
- Rescatar a los huéspedes que se encuentran en peligro dentro del área de la piscina.

Actividades:

- Estar equipados con binoculares.
- Estar patrullando las áreas de las piscinas.

Perfil:

- Edad : 25 a 35 años
- Sexo: Masculino
- Saber nadar.
- Saber primeros auxilios
- Experiencia mínima de 1 año

CAPÍTULO 4

4.1 ASPECTOS FINANCIEROS

4.1.1 Costo de la Obra

Para poder determinar el valor de la obra se realizó una entrevista al Arquitecto en el Colegio de Arquitectos del Guayas.

El Arquitecto nos dio un precio estimado del metro cuadrado de construcción que es de \$1,200 para un hotel con acabados de lujo. A continuación se detallaran los detalles de la construcción con su respectivo valor.

Detalles de Construcción

Tabla XIII Detalles de construcción de la obra

Pisos	Total M ²	Precio M ²	Precio total
Planta baja	2350 m ²	1200	2'820.000
1 Alto	600 m ²	1200	720.000
2 Alto	600 m ²	1200	720.000
3 Alto	600 m ²	1200	720.000
4 alto	600 m ²	1200	720.000
5 alto	600 m ²	1200	720.000
Total	5.350m²		6'420.000

Fuente: Autoras

4.2 Presupuesto de Inversión

El presupuesto de inversión lo calculamos partiendo desde el costo del terreno, el costo de construcción que se sacó por los metros cuadrados destinados en cada piso que tendrá el hotel.

Cuadro de Inversión

Tabla XIV Inversión

	M ²	Total
Terreno	5.000 m ²	80.000
Construcción	5.350 m ²	6'420.000
Equipamiento		1'468.987,36
Total		7'968.987,36

Fuente: Autoras

Otro rubro importante que se consideró dentro del presupuesto de inversión fue el equipamiento del hotel, entre ellas:

- Equipamiento de las habitaciones
- Equipamiento de Cocina
- Equipamiento de Restaurante
- Equipamiento de Bar
- Equipamiento de Recepción
- Equipamiento de Cafetería
- Equipamiento de Gimnasio
- Equipamiento de Peluquería – SPA
- Equipamiento de Cuarto de Enfermería
- Equipamiento de Oficinas
- Equipamiento de Lavandería
- Equipamiento de Salones de Eventos

- Equipamiento de Local Comercial

4.3 Estructura del Capital

Para financiar el proyecto decidimos dividir en Capital Propio, Inversionistas y un Préstamo.

Siendo el 40% de Capital Propio la cantidad de \$ 3.187.594,54; el 30% de Inversionistas por \$ 2.390.695,91 y un préstamo del 30% con \$ 2.390.695,91.

Tabla XV Estructura de Capital

	TOTAL	CAPITAL 40%	INVERSIONISTAS 30%	PRÉSTAMO 30%
FINANCIAMIENTO	\$ 7.968.986,36	\$ 3.187.594,54	\$ 2.390.695,91	\$ 2.390.695,91

Fuente: Autoras

4.4 Amortización del Préstamo

El monto del préstamo solicitado es de \$ 286.883,51 a la CFN; cancelando una tasa de interés del 10% anual a 10 años plazos.

Tabla XVI Amortización del préstamo

Monto del préstamo solicitado		Períodos	Interés	Pago de Capital	Préstamo pendiente	Flujo del préstamo
\$ 286.883,51		1	\$ 14.344,18	\$ 14.344,18	\$ 272.539,33	\$ 28.688,35
Tasa de interés		2	\$ 13.626,97	\$ 14.344,18	\$ 258.195,16	\$ 27.971,14
10%		3	\$ 12.909,76	\$ 14.344,18	\$ 243.850,98	\$ 27.253,93
Plazo		4	\$ 12.192,55	\$ 14.344,18	\$ 229.506,81	\$ 26.536,72
10	años	5	\$ 11.475,34	\$ 14.344,18	\$ 215.162,63	\$ 25.819,52
Pagos		6	\$ 10.758,13	\$ 14.344,18	\$ 200.818,46	\$ 25.102,31
semestrales		7	\$ 10.040,92	\$ 14.344,18	\$ 186.474,28	\$ 24.385,10
Cuotas		8	\$ 9.323,71	\$ 14.344,18	\$ 172.130,11	\$ 23.667,89
20		9	\$ 8.606,51	\$ 14.344,18	\$ 157.785,93	\$ 22.950,68
		10	\$ 7.889,30	\$ 14.344,18	\$ 143.441,75	\$ 22.233,47
		11	\$ 7.172,09	\$ 14.344,18	\$ 129.097,58	\$ 21.516,26
		12	\$ 6.454,88	\$ 14.344,18	\$ 114.753,40	\$ 20.799,05
		13	\$ 5.737,67	\$ 14.344,18	\$ 100.409,23	\$ 20.081,85
		14	\$ 5.020,46	\$ 14.344,18	\$ 86.065,05	\$ 19.364,64
		15	\$ 4.303,25	\$ 14.344,18	\$ 71.720,88	\$ 18.647,43
		16	\$ 3.586,04	\$ 14.344,18	\$ 57.376,70	\$ 17.930,22
		17	\$ 2.868,84	\$ 14.344,18	\$ 43.032,53	\$ 17.213,01
		18	\$ 2.151,63	\$ 14.344,18	\$ 28.688,35	\$ 16.495,80
		19	\$ 1.434,42	\$ 14.344,18	\$ 14.344,18	\$ 15.778,59
		20	\$ 717,21	\$ 14.344,18	\$ 0,00	\$ 15.061,38

Fuente: Autoras

4.5 Pronóstico de Ingreso

Para elaborar el detalle del pronóstico anual se estimó un porcentaje de ocupación mensual considerando temporada alta y temporada baja para obtener el año 1, se multiplico la cantidad de habitaciones de cada una de ellas por los días del mes y ésta a su vez por el porcentaje de ocupación siendo el ingreso por habitaciones los siguientes:



LECTUR BIBLIOTECA

Tabla XVII Porcentaje de Ocupación del 1er año

Producto	50%	50%	40%	20%	15%	15%
Habitaciones	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Individuales	186	168	149	72	56	54
Dobles	310	280	248	120	93	90
Triples	155	140	124	60	47	45
Junior Suites	155	140	124	60	47	45
Suites						
Matrimoniales	124	112	99	48	37	36

Fuente: Autoras

A partir del segundo año en adelante el número de unidades aumenta de acuerdo al porcentaje de incremento de ventas, mientras que en los precios se incrementa por la tasa de inflación anual que equivale al 4,36%; según el Banco Central del Ecuador.

Tabla XVIII Porcentaje de cantidad

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
CANTIDAD DE UNIDAD	3%	5%	6%	6%	7%	7%	8%	8%	8%	10%

Fuente: Autora

4.5.1 Proyección de Ingresos

Ver Anexo A

4.6 Depreciación

Tabla XIX Depreciación

10%

Descripción del activo	Costo de adquisición	Año de adquisición	Costo de adquisición	Valor residual	Años de vida útil	Depreciación
						Año 1
Mobiliario	\$ 363.657,11	2015	\$ 363.657,11	\$ 36.365,71	10	\$ 32.729,14
Máquinas	\$ 77.094,60	2015	\$ 77.094,60	\$ 7.709,46	10	\$ 6.938,51
herramientas de cocina	\$ 116.116,79	2015	\$ 116.116,79	\$ 11.611,68	10	\$ 10.450,51
Menaje	\$ 439.965,90	2015	\$ 439.965,90	\$ 43.996,59	10	\$ 39.596,93
Equipos	\$ 286.593,43	2015	\$ 286.593,43	\$ 28.659,34	10	\$ 25.793,41
Decoración	\$ 185.558,53	2015	\$ 185.558,53	\$ 18.555,85	10	\$ 16.700,27
Inversión Inicial	\$ 1.468.986,36					\$ 132.208,77

Fuente: Autoras

4.7 Sueldos

Se asignaron los sueldos al personal a partir del Salario básico y que van variando de acuerdo a sus funciones que cumplen en el hotel.

En el cuadro se puede observar los beneficios salariales del empleado estipulados por la ley como son:

- Décimo Tercer Sueldo
- Décimo Cuarto Sueldo
- Aporte Personal
- Aporte Patronal

4.8 Pronóstico de Costos

Tabla XX Sueldos

Cargo	Sueldo	N. de trab	total sueldo	décimo tercero	décimo cuarto	9,45%		9,45%		11,15%	1%	total seguridad social
						aporte personal	sueldos	aporte personal	aporte patronal	iece y secap		
Gerente General	\$ 700,00	1	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 354,00	\$ 66,15	\$ 8.660,20	\$ 66,15	\$ 700,11	\$ 7,00	\$ 9.279,14	
Asistente de Gerencia	\$ 600,00	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 354,00	\$ 56,70	\$ 7.473,60	\$ 56,70	\$ 600,11	\$ 6,00	\$ 7.953,74	
Jefe de Recepción	\$ 550,00	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 354,00	\$ 51,98	\$ 6.880,30	\$ 51,98	\$ 550,11	\$ 5,50	\$ 7.291,04	
Recepcionistas	\$ 450,00	3	\$ 1.350,00	\$ 1.350,00	\$ 354,00	\$ 127,58	\$ 16.373,10	\$ 127,58	\$ 1.350,11	\$ 13,50	\$ 17.894,24	
Gerente de AyB	\$ 600,00	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 354,00	\$ 56,70	\$ 7.473,60	\$ 56,70	\$ 600,11	\$ 6,00	\$ 7.953,74	
Chef Ejecutivo	\$ 550,00	6	\$ 3.300,00	\$ 3.300,00	\$ 354,00	\$ 311,85	\$ 39.511,80	\$ 311,85	\$ 3.300,11	\$ 33,00	\$ 43.739,54	
Cocinero	\$ 400,00	6	\$ 2.400,00	\$ 2.400,00	\$ 354,00	\$ 226,80	\$ 28.832,40	\$ 226,80	\$ 2.400,11	\$ 24,00	\$ 31.810,94	
Ayudante de Cocina	\$ 354,00	6	\$ 2.124,00	\$ 2.124,00	\$ 354,00	\$ 200,72	\$ 25.557,38	\$ 200,72	\$ 2.124,11	\$ 21,24	\$ 28.152,83	
Posillero	\$ 354,00	3	\$ 1.062,00	\$ 1.062,00	\$ 354,00	\$ 100,36	\$ 12.955,68	\$ 100,36	\$ 1.062,11	\$ 10,62	\$ 14.077,09	
Jefe de Recursos Humanos	\$ 550,00	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 354,00	\$ 51,98	\$ 6.880,30	\$ 51,98	\$ 550,11	\$ 5,50	\$ 7.291,04	
Asistente de Recursos Humano	\$ 450,00	1	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 354,00	\$ 42,53	\$ 5.683,70	\$ 42,53	\$ 450,11	\$ 4,50	\$ 5.965,64	
Jefe de Mantenimiento	\$ 550,00	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 354,00	\$ 51,98	\$ 6.880,30	\$ 51,98	\$ 550,11	\$ 5,50	\$ 7.291,04	
Jefe de Seguridad	\$ 550,00	1	\$ 550,00	\$ 550,00	\$ 354,00	\$ 51,98	\$ 6.880,30	\$ 51,98	\$ 550,11	\$ 5,50	\$ 7.291,04	
Guardia	\$ 400,00	3	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 354,00	\$ 113,40	\$ 14.593,20	\$ 113,40	\$ 1.200,11	\$ 12,00	\$ 15.906,14	
Contador	\$ 500,00	1	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 354,00	\$ 47,25	\$ 6.287,00	\$ 47,25	\$ 500,11	\$ 5,00	\$ 6.628,34	
Capitán de Meseros	\$ 500,00	3	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 354,00	\$ 141,75	\$ 18.153,00	\$ 141,75	\$ 1.500,11	\$ 15,00	\$ 19.882,34	
Meseros	\$ 354,00	9	\$ 3.186,00	\$ 3.186,00	\$ 354,00	\$ 301,08	\$ 38.159,08	\$ 301,08	\$ 3.186,11	\$ 31,86	\$ 42.228,58	
Bartenders	\$ 354,00	2	\$ 708,00	\$ 708,00	\$ 354,00	\$ 66,91	\$ 8.755,13	\$ 66,91	\$ 708,11	\$ 7,08	\$ 9.385,17	
Ama de Llaves	\$ 550,00	2	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 354,00	\$ 103,95	\$ 13.406,60	\$ 103,95	\$ 1.100,11	\$ 11,00	\$ 14.580,74	
Camareras	\$ 400,00	12	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 354,00	\$ 453,60	\$ 57.310,80	\$ 453,60	\$ 4.800,11	\$ 48,00	\$ 63.620,54	
Personal de Limpieza	\$ 354,00	6	\$ 2.124,00	\$ 2.124,00	\$ 354,00	\$ 200,72	\$ 25.557,38	\$ 200,72	\$ 2.124,11	\$ 21,24	\$ 28.152,83	
Guías	\$ 400,00	3	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 354,00	\$ 113,40	\$ 14.593,20	\$ 113,40	\$ 1.200,11	\$ 12,00	\$ 15.906,14	
Médico	\$ 600,00	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 354,00	\$ 56,70	\$ 7.473,60	\$ 56,70	\$ 600,11	\$ 6,00	\$ 7.953,74	
Enfermero	\$ 400,00	1	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 354,00	\$ 37,80	\$ 5.100,40	\$ 37,80	\$ 400,11	\$ 4,00	\$ 5.302,94	
Salvavidas	\$ 354,00	2	\$ 708,00	\$ 708,00	\$ 354,00	\$ 66,91	\$ 8.755,13	\$ 66,91	\$ 708,11	\$ 7,08	\$ 9.385,17	
Total							\$ 398.197,19					\$ 434.923,70

Fuente: Autoras

4.9 Operacionales

4.9.1 Proyección de Costos Fijos y Variables

En la Proyección de Costos se realiza el análisis de los Costos Variables y Gastos Fijos.

- **Costos Variables:** Son aquellos que varían dependiendo al volumen de la demanda que recibe el hotel cada año, como hemos considerado los amenities.
- **Gastos Fijos:** Son aquellos costos invariables de la empresa, como el pago de servicios básicos, Licencias, salarios, publicidad, depreciación, préstamo.

Los Gastos Fijos y Costos Variables están sujetos anualmente a la tasa de inflación (4,36%).

Proyección de Costos

Tabla XXI Proyección de Costos del año 1 al año 5

Costos Variables	Año 1			Año 2			Año 3			Año 4			Año 5		
	cantidad	costo	total												
Amenities	14.166	\$ 1,15	\$ 16.290,56	14.591	\$ 1,20	\$ 17.510,85	15.320	\$ 1,25	\$ 19.188,04	16.239	\$ 1,31	\$ 21.226,11	17.214	\$ 1,36	\$ 23.480,67
Total Costos Variables			\$ 16.290,56			\$ 17.510,85			\$ 19.188,04			\$ 21.226,11			\$ 23.480,67
Costos Fijos															
Servicios Básicos			\$ 5.000,00			\$ 5.218,00			\$ 5.445,50			\$ 5.682,93			\$ 5.930,70
Licencias			\$ 900,00			\$ 939,24			\$ 980,19			\$ 1.022,93			\$ 1.067,53
Seguridad Social			\$ 434.923,70			\$ 453.886,37			\$ 473.675,82			\$ 494.328,08			\$ 515.880,79
Sueldos y Salarios			\$ 398.197,19			\$ 415.558,59			\$ 433.676,94			\$ 452.585,26			\$ 472.317,98
Publicidad			\$ 3.000,00			\$ 3.130,80			\$ 3.267,30			\$ 3.409,76			\$ 3.558,42
Artículos de limpieza			\$ 4.500,00			\$ 4.696,20			\$ 4.900,95			\$ 5.114,64			\$ 5.337,63
Depreciación			\$ 132.208,77			\$ 132.208,77			\$ 132.208,77			\$ 132.208,77			\$ 132.208,77
Préstamo			\$ 56.659,49			\$ 53.790,66			\$ 50.921,82			\$ 48.052,99			\$ 45.184,15
Total Costos Fijos			\$ 1.035.389,16			\$ 1.069.428,63			\$ 1.105.077,31			\$ 1.142.405,35			\$ 1.181.485,98
Total C.V y C.F			\$ 1.051.679,71			\$ 1.086.939,48			\$ 1.124.265,35			\$ 1.163.631,46			\$ 1.204.966,64

Fuente: Autoras

Tabla XXII Proyección de Costo del año 6 al año 10

Año 6			Año 7			Año 8			Año 9			Año 10		
cantidad	costo	total												
18.419	\$ 1,42	\$ 26.219,73	19.708	\$ 1,49	\$ 29.278,32	21.285	\$ 1,55	\$ 32.999,24	22.987	\$ 1,62	\$ 37.193,05	25.286	\$ 1,69	\$ 42.696,13
		\$ 26.219,73			\$ 29.278,32			\$ 32.999,24			\$ 37.193,05			\$ 42.696,13
		\$ 1.533.553,96			\$ 1.600.416,91			\$ 1.670.195,09			\$ 1.743.015,59			\$ 1.819.011,07
		\$ 1.114,07			\$ 1.162,64			\$ 1.213,34			\$ 1.266,24			\$ 1.321,45
		\$ 538.373,19			\$ 561.846,26			\$ 586.342,76			\$ 611.907,30			\$ 638.586,46
		\$ 492.911,04			\$ 514.401,96			\$ 536.829,89			\$ 560.235,67			\$ 584.661,94
		\$ 3.713,57			\$ 3.875,48			\$ 4.044,45			\$ 4.220,79			\$ 4.404,82
		\$ 5.570,35			\$ 5.813,22			\$ 6.066,68			\$ 6.331,19			\$ 6.607,23
		\$ 132.208,77			\$ 132.208,77			\$ 132.208,77			\$ 132.208,77			\$ 132.208,77
		\$ 42.315,32			\$ 39.446,48			\$ 33.708,81			\$ 33.708,81			\$ 30.839,98
		\$ 2.749.760,27			\$ 2.859.171,74			\$ 2.970.609,78			\$ 3.092.894,36			\$ 3.217.641,72
		\$ 2.775.980,01			\$ 2.888.450,05			\$ 3.003.609,02			\$ 3.130.087,41			\$ 3.260.337,85

Fuente: Autoras

4.10 Análisis del Resultado Financiero Esperado

4.10.1 Análisis del Estado de Pérdidas y Ganancias

Aquí conoceremos la rentabilidad del proyecto o negocio proyectado a 10 años:

- $\text{Ingresos Operacionales} - \text{Costos Variables} = \text{Margen de Contribución}$
- $\text{Margen de Contribución} - \text{Gatos Fijos} = \text{Beneficios Antes de Participación de Empleados.}$
- Considerando el 15% de Participación de Empleados y el 22% de Impuesto a la Renta

Tabla XXIII Estado de Pérdidas y Ganancias

Conceptos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Ingresos Operacionales	\$ 2.687.312,90	\$ 2.888.614,13	\$ 3.165.285,59	\$ 3.501.489,57	\$ 3.873.403,78	\$ 4.325.244,08	\$ 4.829.792,45	\$ 5.395.969,86	\$ 6.081.732,88	\$ 6.981.586,08
Costos Variables	\$ 16.290,56	\$ 17.510,85	\$ 19.188,04	\$ 21.226,11	\$ 23.480,67	\$ 26.219,73	\$ 29.278,32	\$ 32.999,24	\$ 37.193,05	\$ 42.696,13
Margen de Contribución	\$ 2.671.022,34	\$ 2.871.103,28	\$ 3.146.097,55	\$ 3.480.263,45	\$ 3.849.923,11	\$ 4.299.024,35	\$ 4.800.514,13	\$ 5.362.970,62	\$ 6.044.539,83	\$ 6.938.889,95
Gastos Fijos	\$ 1.035.389,16	\$ 1.069.428,63	\$ 1.105.077,31	\$ 1.142.405,35	\$ 1.181.485,98	\$ 2.749.760,27	\$ 2.859.171,74	\$ 2.970.609,78	\$ 3.092.894,36	\$ 3.217.641,72
Beneficio antes de Participación de empleados	\$ 1.635.633,18	\$ 1.801.674,65	\$ 2.041.020,24	\$ 2.337.858,10	\$ 2.668.437,14	\$ 1.549.264,07	\$ 1.941.342,40	\$ 2.392.360,84	\$ 2.951.645,47	\$ 3.721.248,23
Participación de empleados 15%	\$ 245.344,98	\$ 270.251,20	\$ 306.153,04	\$ 350.678,72	\$ 400.265,57	\$ 232.389,61	\$ 291.201,36	\$ 358.854,13	\$ 442.746,82	\$ 558.187,23
Beneficio antes de impuesto o Base Imponible	\$ 1.390.288,21	\$ 1.531.423,45	\$ 1.734.867,21	\$ 1.987.179,39	\$ 2.268.171,57	\$ 1.316.874,46	\$ 1.650.141,04	\$ 2.033.506,71	\$ 2.508.898,65	\$ 3.163.061,00
Impuesto (IR 22%)	\$ 305.863,41	\$ 336.913,16	\$ 381.670,79	\$ 437.179,46	\$ 498.997,74	\$ 289.712,38	\$ 363.031,03	\$ 447.371,48	\$ 551.957,70	\$ 695.873,42
Beneficio después de Impuesto o Beneficio Neto	\$ 1.084.424,80	\$ 1.194.510,29	\$ 1.353.196,42	\$ 1.549.999,92	\$ 1.769.173,82	\$ 1.027.162,08	\$ 1.287.110,01	\$ 1.586.135,24	\$ 1.956.940,95	\$ 2.467.187,58

Fuente: Autoras

4.10.2 Flujo de Caja

El Flujo de Caja fue proyectado a 10 años, aquí se refleja los ingresos del hotel, lo óptimo sería que el VAN sea mayor a 0, además que nos permitirá obtener la Tasa Interna de Retorno (TIR), representando la tasa de rentabilidad del proyecto.

Tabla XXIV Flujo de Caja

Detalle	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Utilidad Neta		\$ 1.084.424,80	\$ 1.194.510,29	\$ 1.353.196,42	\$ 1.549.999,92	\$ 1.769.173,82	\$ 1.027.162,08	\$ 1.287.110,01	\$ 1.586.135,24	\$ 1.956.940,95	\$ 2.467.187,58
Inversión Inicial	\$ 7.968.986,36										
Reinversión											
Depreciación		\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77	\$ 132.208,77
Saldo de Caja	\$ (7.968.986,36)	\$ 1.216.633,57	\$ 1.326.719,07	\$ 1.485.405,19	\$ 1.682.208,69	\$ 1.901.382,59	\$ 1.159.370,85	\$ 1.419.318,78	\$ 1.718.344,01	\$ 2.089.149,72	\$ 2.599.396,35

Fuente: Autoras

4.10.2.1 Punto de Equilibrio

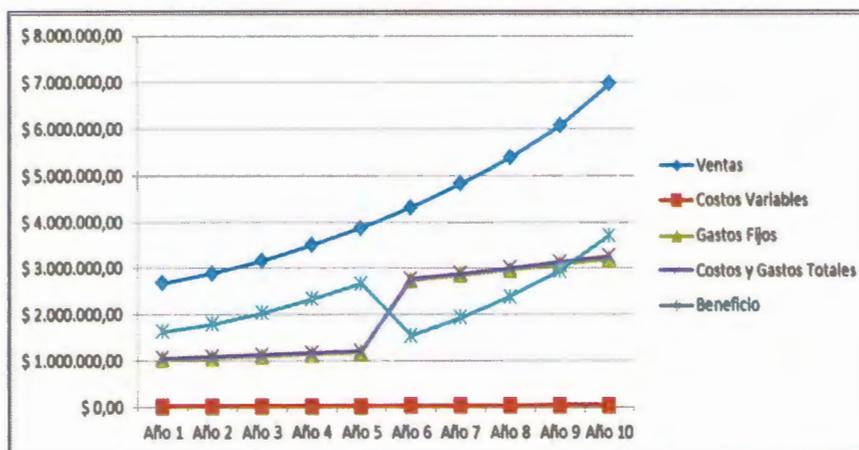
Tabla XXV Punto de equilibrio

conceptos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Ventas	\$ 2.687.312,90	\$ 2.888.614,13	\$ 3.165.285,59	\$ 3.501.489,57	\$ 3.873.403,78	\$ 4.325.244,08	\$ 4.829.792,45	\$ 5.395.969,86	\$ 6.081.732,88	\$ 6.981.586,08
Costos Variables	\$ 16.290,56	\$ 17.510,85	\$ 19.188,04	\$ 21.226,11	\$ 23.480,67	\$ 26.219,73	\$ 29.278,32	\$ 32.999,24	\$ 37.193,05	\$ 42.696,13
Gastos Fijos	\$ 1.035.389,16	\$ 1.069.428,63	\$ 1.105.077,31	\$ 1.142.405,35	\$ 1.181.485,98	\$ 2.749.760,27	\$ 2.859.171,74	\$ 2.970.609,78	\$ 3.092.894,36	\$ 3.217.641,72
Costos y Gastos Totales	\$ 1.051.679,71	\$ 1.086.939,48	\$ 1.124.265,35	\$ 1.163.631,46	\$ 1.204.966,64	\$ 2.775.980,01	\$ 2.888.450,05	\$ 3.003.609,02	\$ 3.130.087,41	\$ 3.260.337,85
Beneficio	\$ 1.635.633,18	\$ 1.801.674,65	\$ 2.041.020,24	\$ 2.337.858,10	\$ 2.668.437,14	\$ 1.549.264,07	\$ 1.941.342,40	\$ 2.392.360,84	\$ 2.951.645,47	\$ 3.721.248,23

PUNTO DE EQUILIBRIO \$ 1.041.703,99

Fuente: Autoras

Gráfico 29 Punto de Equilibrio



Fuente: Autoras

4.10.2.2 TIR Y VAN

Tabla XXVI TIR Y VAN

VAN	\$ 9.782.439,67
TIR	14%

Fuente: Autoras

Para conocer la rentabilidad del proyecto se calculó el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

Siendo el VAN positivo significa que el negocio es rentable y el TIR es mayor a la Tasa de Referencia, dando como resultado un proyecto factible.

CAPÍTULO 5

5.1 ASPECTOS LEGALES, CONDICIONES SOCIO ECONÓMICAS Y CULTURALES

5.1.1 Condiciones Socio Económicas y Culturales

Con respecto a lo socio económico Playas es un Cantón que aún falta mucho por explotar en cuanto actividad turística se refiere, la infraestructura hotelera que existe en el lugar no está adaptada para recibir a personas que desean una calidad excelente en el servicio puesto que por

esta carencia del mismo recurren a visitar otros balnearios de la costa ecuatoriana.

Aún este balneario no tiene mucha acogida por los turistas de clase media alta puesto que las calles, la falta de actividades de recreación y la carencia de publicidad turística hace que este cantón sea poco concurrido por personas de esta clase social.

Actualmente existe mucha inversión privada por la vía Data de Playas y vía Data de Posorja en lo que se refiere a alojamiento, de esta manera Playas ira creciendo en lo que se refiere a infraestructura hotelera. Existen muchos proyectos por realizar según esto y si se toma en cuenta a personas del lugar el dinamismo económico va a variar de manera positiva para los pobladores.

Cada nuevo proyecto que se realice en Playas debe de tener en cuenta la colaboración de los pobladores de lugar , esto se refiere básicamente a la implementación de trabajadores colonos en los nuevos proyectos , para que de esta manera la economía crezca.

No permitir que las nuevas costumbres de la inversión extranjera cambie la esencia de los pobladores ya que si esto llegase a suceder se perdería la identidad que caracteriza a las personas que viven ahí. Siempre debe de prevalecer la identidad cultural y nacional de cada pueblo ante la inversión

extranjera, ya que mucha de estas inversiones traen consigo personal de trabajo de otros países afectando la cultura y la economía del lugar.

Permisos de Funcionamiento

Los requisitos y obligaciones que todo hotel debe cumplir son las siguientes:

Permisos de Funcionamiento

- Ministerio de Turismo
- Registro de Actividad Turística
- Licencia de Funcionamiento de Turismo
- Ministerio de Salud (Permiso Sanitario)
- Certificados de Salud de Empleados
- Municipio de General Villamil Playas (Patente)
- Rótulos y Publicidad Exterior
- Permiso Anual de Bomberos

Según la Ley de Turismo, ley N° 97RO/ Sup 733 de 27 de diciembre de 2002

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

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

La Licencia Única Anual de Funcionamiento permitirá:

- Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- Dar publicidad a su categoría;
- Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento; d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

En la legalización Municipal:

- Patente
- Permiso de Bomberos: Una vez realizada la inspección, los negocios deben cumplir con todos los requisitos que el Cuerpo de Bomberos exige

para que se pueda brindar una correcta seguridad a los consumidores o clientes que acudan al establecimiento.

➤ Permiso de Salud

Y en el Servicio de Rentas Internas se realiza la emisión del Ruc (Registro Único de Contribuyentes).

Registro de Alojamiento, Alimentos y Bebidas

Requisitos: Personas Naturales

- Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
- Copia de la cédula de identidad
- Copia de la última papeleta de votación
- Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento en las ciudades de: Quito: Av. República 396 y Diego de Almagro Edif. Forum Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo Edif. Gobierno del Litoral Cuenca: Av. José Peralta y Av. 12 de Abril Edif. Acrópolis

- Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa. (Formulario del Ministerio de Turismo)
- Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.
- Permiso de uso del suelo (para bares y discotecas)

Requisitos: Personas Jurídicas

- Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de personas jurídicas.
- Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del registro Mercantil,
- Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
- Copia de la cédula de identidad
- Copia de la última papeleta de votación
- Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o

nombre comercial del establecimiento en las ciudades de: Quito: Av. República 396 y Diego de Almagro Edif. Forum Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo Edif. Gobierno del Litoral Cuenca: Av. José Peralta y Av. 12 de Abril Edif. Acrópolis

- Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa. (Formulario del Ministerio de Turismo)
- Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados
- Permiso de uso del suelo (para bares y discotecas)

Fuente: www.turismo.gob.ec 18 de agosto del 2015

Obligaciones

Se deben cumplir con las obligaciones tributarias y las obligaciones patronales detalladas a continuación:

Tabla XXVII Obligaciones Tributarias

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Impuestos de Ley pagados al SRI
<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de Impuesto a la Renta
<ul style="list-style-type: none"> • Anexo Impuesto a la Renta
<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo de Impuesto a la Renta
<ul style="list-style-type: none"> • Retenciones en la Fuente
<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto al Valor Agregado
<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto Consumos Especiales
<ul style="list-style-type: none"> • Anexos Transaccionales (IVA, ICE, IR)

Fuente: www.hotelesecuador.com.ec 18 Agosto 2015

Tabla XXVIII Obligaciones Personales

Obligaciones Patronales
• Código de Trabajo (Derechos y Responsabilidades del trabajador y empleador)
• Ley de Seguridad Social
• Empleados (Décimo Cuarto Sueldo)
• Ministerio de Trabajo (Planillas del décimo cuarto sueldo)
• Empleados (Décimo Tercer Sueldo)
• Ministerio de Trabajo (Planillas del décimo tercer sueldo)
• IESS (Fondo de Reserva)
• 15% Utilidades a empleados
• Uniformes para el personal
• Planillas del 15% Utilidades
• Remuneración a empleados
• Aportes de Seguro Social
• Aplicar % discapacitados en

nómina
<ul style="list-style-type: none"> • Tener dispensador de preservativos
<ul style="list-style-type: none"> • Repartir 10% por servicio Empleados

Fuente : www.hotelesecuador.com.ec , 18 agosto 2015

Otras Contribuciones y Obligaciones

- Ministerio de Turismo
- Superintendencias de Compañías: Balances, escrituras de constitución
- Municipalidad de General Villamil Playas: Impuestos Activo Totales, Impuestos Prediales
- Matriculación de vehículos
- SOAT para vehículos
- SAYCE derechos autores y compositores
- SOPROFON derechos productores fonogramas
- Afiliación Cámara de Turismo
- Empresa Telefónica
- Empresa Agua Potable
- Empresa Eléctrica

- Reportes Estadísticos
- Reportes de Huéspedes

Fuente: www.hotelecuador.com.ec , 18 agosto 2015

CONCLUSIONES

Hotel Data Luxury, es un proyecto que surgió de la necesidad de brindar al turista en general un lugar de alojamiento de lujo con estándares de calidad en General Villamil Playas; Data.

Este proyecto va dirigido a personas de clase media alta de la ciudad de Guayaquil, que les gusta pasar en la playa disfrutando de la brisa del mar y sus atractivos, el hotel brindará a sus huéspedes los servicios necesarios para que su estadía sea única como un hotel de lujo puede ofrecer.

Las encuestas fueron realizadas en la ciudad de Guayaquil en ciudadelas privadas y centros comerciales, con esto pudimos determinar los requerimientos del turista.

RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener una excelente calidad de servicio al momento de que el hotel empiece a funcionar para de esta manera fidelizar clientes, hacer sentir que cada huésped es único e importante para Data Luxury. No permitir que el nivel de calidad en cuanto al servicio al cliente descienda ya que este sería una gran pérdida para hotel , no solo pérdida de clientes sino también perdida en la afiliación hotelera por la cual estamos siendo recomendados.

CONCLUSIONES DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Según los resultados de las encuestas se ha llegado a la conclusión que se debería explotar de una manera correcta y acertada la promoción turística de Playas y mejorar la infraestructura hotelera del balneario ya que de esta manera las personas de Guayaquil de clase media alta estarán interesadas en visitar este lugar.

Hacer de General Villamil Playas un lugar más acogedor con una buena oferta de servicios turísticos ya que el porcentaje por visitas al es por descanso y que su tiempo de estadía es de 2 a 4 días, este es un buen punto para que la oferta de alojamiento que tiene el lugar se esfuerce de una manera eficaz para brindar una atención de calidad.

SUGERENCIAS

- Motivar a los turistas nacionales y extranjeros visitar General Villamil Playas a través de publicidad turística.
- Mejorar el malecón del balneario.
- Mejorar la infraestructura hotelera del lugar.
- Brindar un mejor servicio en cuanto a atención al cliente
- Promocionar las actividades turísticas que se realizan en el cantón durante todo el año para de esta manera mantener informado al turista sobre lo que se realiza ya que según los datos de la encuesta la mayoría de personas encuestadas solo visitan una vez al año este lugar.

ANEXOS

Anexo B Encuesta

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN
GENERAL VILLAMIL PLAYAS**

Objetivo: "Conocer el perfil del turista que llega a General Villamil Playas"

1. SEXO

Femenino

Masculino

2. EDAD

18 - 25 años

26 - 33 años

34 - 41 años

42 - 49 años

Más de 50 años

3. LUGAR DE RESIDENCIA _____

4. OCUPACIÓN

Ejecutivo

Ama de casa

Comerciante

Profesor (a)

Funcionario

Otros _____ especifique

5. ¿HA VISITADO GENERAL VILLAMIL PLAYAS?

Si

No

6. ¿CON QUÉ FRECUENCIA VISITA GENERAL VILLAMIL PLAYAS?

Cada fin de semana

Cada 15 días

1 vez al mes

1 vez al año

2 o más veces al año

No visita

7. ¿SE HA SENTIDO COMPLACIDO CON LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN RECIBIDA EN GENERAL VILLAMIL PLAYAS DURANTE SU VISITA?

Si

No

Si su respuesta es negativa explique su motivo_____

8. ¿CON QUIÉN VIAJA FRECUENTEMENTE A GENERAL VILLAMIL PLAYAS?

Solo

Pareja

Familia

Amigos

No viaja

9. ¿CON CUÁNTAS PERSONAS VIAJA NORMALMENTE?

1 – 2 personas

3 – 4 personas

Más de 4 personas

10.¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE?

- Descanso
- Negocio
- Pesca deportiva
- Visita a familia
- Otros _____

11.¿QUÉ TIEMPO USTED SUELE QUEDARSE EN GENERAL VILLAMIL PLAYAS?

- 1 día
- 2 – 4 días
- 5 o más días
- No visita

12.¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES OPCIONES USTED CREE QUE DEBERÍA MEJORAR GENERAL VILLAMIL PLAYAS?

- Carretera
- Malecón
- Servicio de hospedaje
- Restauración
- Promoción turística
- Otros. _____

13.¿LE GUSTARÍA HOSPEDARSE EN UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN GENERAL VILLAMIL PLAYAS?

- Si
- No

Respuesta negativa ¿Por qué? _____

Si la respuesta es afirmativa responder la siguiente pregunta:

14. ¿CUÁNTO ESTA DISPUESTO A PAGAR POR NOCHE?

\$100 - \$120

\$120 - \$140

\$140 - \$160

\$160 - \$180

Otro valor _____

15. ¿QUÉ TIPO DE COMIDA INTERNACIONAL PREFERE DEGUSTAR DENTRO DEL HOTEL 5 ESTRELLAS?

1. Española

2. Italiana

3. Árabe

4. Asiática

5. Peruana

16. ¿QUÉ ACTIVIDADES TURÍSTICAS LES GUSTARÍA QUE OFREZCA EL HOTEL 5 ESTRELLAS?

Surf

Pesca deportiva

Actividades Acuáticas

Paseos en balsa

Otras _____



LECTUR BIBLIOTECA

Anexo C Entrevista al ITUR

Juan Yagual

1. ¿Qué actividades se pueden realizar en General Villamil Playas?

Se practica lo que es el surf, la pesca y otros deportes extremos que solo se dispone por temporadas.

También cuentan con el Patrimonio Cultural que se denominaron Las balsas.

2. ¿Y en Data de Villamil que otras actividades se pueden realizar?

Para complementar Playas solo le compete hasta Data de Villamil, pasando la frontera por el puente eso ya le compete a Guayaquil porque es Data de Posorja y se realizan las mismas actividades.

Y otros deportes que se puede realizar en el puerto de Engabao y Puerto El Morro que esta pertenece a Guayaquil pero por su cercanía ofrecen actividades como avistamiento de aves y delfines.

3. ¿Qué permisos se establecen para la construcción de un hotel en General Villamil Playas?

Se tendría que regular bien porque Playas es una Zona Protegida, pero todos los permisos se los consigue en el Municipio de Playas.

Anexo D Entrevista al Colegio de Arquitectos del Guayas

1. ¿Cuántos metros cuadrados se necesitan para realizar un hotel 5 estrellas de 60 habitaciones, 3 restaurantes, y 3 salones de 200, 150 y 100 metros cada uno?

Para planta baja donde se incluya

- Hall (recepción, ascensores)
 - restaurantes + cocinas + bodegas + cuartos fríos
- } 600 M²

Área de piscina + gimnasio + sauna + cuartos de máquinas – 1000 M²

Área de parqueo – 750 M²

1er Piso

3 salones:

- 1 Salón – 200 M²
 - 2 Salón – 150 M²
 - 3 Salón – 100 M²
- } 600 M²

1 restaurante + cocina + bodega + cuarto frío – 150 M²

Dónde:

Edificio	600 M ²
Parqueo	750 M ²
Piscinas y otros	1000 M ²
TOTAL	2350 M²

R/. Se necesitan 2.350 M²

2. ¿Cuál es el costo por metro cuadrado de construcción utilizando acabados de lujo?

El costo es de \$1.200 cada M²

3. ¿Cuántos M² ocupa esta obra?

Planta Baja	2.350 M ²
1er Piso	600 M ²
2do Piso	600 M ²
3er Piso	600 M ²
4to Piso	600 M ²
5to Piso	600 M ²
TOTAL DE CONSTRUCCIÓN	5.350 M²

4. ¿Cuánto cuesta un diseño arquitectónico para un proyecto de esta categoría?

El precio va de acuerdo a los aranceles, no podría decirle con exactitud pero un valor aproximado esta entre \$80.000

Anexo E Evidencias en fotos: carretera vías Guayaquil - Playas, entrevistas, encuestas

Ilustración 15 Carretera vía Guayaquil – Playas



Fuente: Autoras

Ilustración 16 Vía de acceso al Malecón de Playas



Fuente: Autoras

Ilustración 17 vista desde el malecón de Playas



Fuente: Autoras

Ilustración 18 Carretera desde el malecón



Fuente: Autoras

Ilustración 19 Carretera desde el malecón



Fuente: Autoras

Ilustración 20 Entrevista al ITUR



Fuente: Autoras

Ilustración 21 Itur de Playas Villamil



Fuente: Autoras

Ilustración 22 Encuestando en el C.C. San Marino



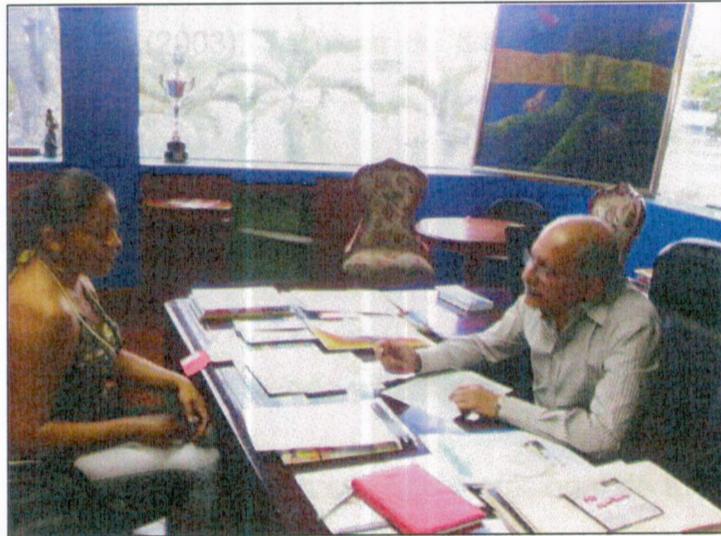
Fuente: Autoras

Ilustración 23 Encuestando en el C.C. Policentro



Fuente: Autoras

Ilustración 24 Entrevista en el Colegio de Arquitectos



Fuente: Autoras

BIBLIOGRAFÍA

Mestres Soler, Juan R. (2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera.

Lima: Lexus editores.

Berastain, Luis. (2006). Aprender a crear una empresa turística. Barcelona:

editorial Paidos Iberica.

Lexus, (Ed). (2007). Turismo, Hotelería y Restaurantes. Lima: Lexus editores.

Gispert, Carlos. (1999). Enciclopedia práctica profesional de turismo, hoteles

y restaurantes. Barcelona: Editorial Océano.

Navarro Ureña, Antonio. (2009). Recepción Hotelera y Atención al Cliente.

Madrid: Editorial Paraninfo S.A.

Navarro Ureña, Antonio. (2008). Recepción y Reservas. Madrid: Editorial

Paraninfo S.A.

Grupo Noriega Editores. (2004). Dirección de Alimentos y Bebidas en

Hoteles. México: Editorial Limusa S.A.

Revista

Hotelería, Turismo y Comercio. (2008)

Recursos electrónicos

Viajes Turismo, Aventura y Lugares Turísticos de Ecuador Playas, 2012

<http://www.ecuador-turistico.com/2012/08/playas-general-villamil-playas-balneario-de-playas.html> Fecha de consulta Mayo 2015

Chunga, Playa Tropical, año 2010

<http://playatropical.com.ec/index.html> fecha de consulta Mayo 2015

Ministerio de Turismo, Turismo en Cifras 2014

<http://www.turismo.gob.ec/> Fecha de consulta Mayo 2015

Ministerio de Defensa Nacional, 2012

<http://app.sni.gob.ec/sni->

link/sni/PDOT/ZONA5/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/GUAYAS/PLAYAS/IEE/MEMORIAS_TECNICAS/mt_playas_socioeconomico.pdf

Fecha de consulta Junio del 2015

Ecotec, Revista Científica, Estudio de la sostenibilidad económica del turismo en el cantón Playas, 2015

<http://ecociencia.ecotec.edu.ec/articulo.php?ida=27> Fecha de consulta

Junio del 2015

Pinos M, Freire P, Balseros de General Villamil Playas como producto turístico en el Cantón, 2014

<http://www.eumed.net/rev/turydes/17/canton> Fecha de consulta Junio 2015

Hotelerum, Marketing para hoteles, 2015

<http://www.hotelerum.com/5-estrategias-de-marketing-para-hoteles/> Fecha de consulta Junio 2015

Instituto Nacional de Normalización – INN Chile, 2012

<http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamiento/NCh02912-2012.pdf> Fecha de consulta Julio 2015

Gutiérrez, J, descripción de puestos de trabajo 2011

https://prezi.com/satgllqblv_5/perfil-para-los-diferentes-puestos-de-un-hotel/

Fecha de consulta Agosto del 2015

Federación Hotelera del Ecuador

www.hotelesecuador.com.ec Fecha de consulta Agosto 2015

Ministerio de Turismo, Registro de establecimientos turísticos, 2015

<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/registro-de-establecimientos-turisticos> Fecha de consulta Agosto 2015