



**UNIVERSIDAD ESTATAL
“PENÍNSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL HOSTAL
OASIS DEL CANTON LA LIBERTAD**

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Previa a la obtención del título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR:

TNLGO. WILLIAM BAEZ EGAS

FACILITADOR:

ECO. VICTOR SOLORZANO

LA LIBERTAD-ECUADOR

2012

UNIVERSIDAD ESTATAL

PENÍNSULA DE SANTA ELENA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA:

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL HOSTAL
OASIS DEL CANTON LA LIBERTAD
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR:

TNLGO. WILLIAM BAEZ EGAS

FACILITADOR:

ECO. VICTOR SOLORZANO

LA LIBERTAD-ECUADOR

2012

La Libertad 16 de febrero del 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad del tutor del trabajo de investigación **“Plan de Mejoramiento del Hostal Oasis del cantón La Libertad”**, elaborado por el **Tnlgo. William Báez Egas**, egresado de la escuela de Hotelería y Turismo, facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previa la obtención del título de Licenciado en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

.....

Eco. Víctor Solórzano

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mis padres que con mucho esfuerzo y confianza me ayudan a seguir adelante, también a mi hijo y amigo que aunque ya no estén conmigo en esta tierra me bendicen para que todo tenga un buen resultado, lo que me incentiva a continuar con la meta que alguna vez me fije como es culminar con mis estudios superiores por encima de cualquier inconveniente que se presente.

Autor: Tnlgo. William Baez Egas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios guía de mi camino. A mi hija que es la principal motivación para la realización de este proyecto y las personas que colaboraron en la elaboración de mi trabajo.

Autor: Tnlgo. William Baez Egas.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón
DECANO DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS

Lcdo.. Erick López
DIRECTOR DE ESCUELA DE
HOTELERIA Y TURISMO

Eco. Víctor Solórzano
PROFESOR-TUTOR

Eco. Juan Carlos Olives Maldonado
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano
SECRETARIO - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL HOSTAL OASIS DEL CANTON

LA LIBERTAD

Autor: Tnlgo. William Báez Egas

Tutor: Eco. Víctor Solórzano

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se enmarca dentro del campo económico, social, técnico y turístico. El plan de mejoramiento para el Hostal Oasis del cantón La Libertad permitirá mejorar la oferta de servicios de alojamiento, ampliando las prestaciones que la competencia ofrece a turista nacional y extranjero que visita nuestra provincia.

Este mejoramiento en el servicio de hospedaje de categoría Hostal, mejorara con la finalidad de dar la oportunidad a muchos turistas que visitan el balneario de La Libertad a quedarse a disfrutar de este hermoso destino turístico, ya que existe un porcentaje visitantes que obligadamente debe elegir otro sitio turístico pues se quedan sin un lugar donde hospedarse, debido que los establecimientos de alojamiento existentes no abastecen la gran demanda turística que se genera para temporada alta y feriados.

Con la ejecución de este proyecto podrá el cantón La Libertad desarrollarse tanto en la parte económica, social y turística, lo cual será beneficioso para la localidad y el turista que elige este balneario como preferencia para pasar sus vacaciones y encontrarse satisfecho por encontrar un sitio en donde alojarse.

Este proyecto de investigación tiene como finalidad mejorar el hospedaje dentro de la planta turística para satisfacer la demanda turística existente. A pesar de que conseguir información de este tipo que permita determinar la factibilidad del proyecto no fue tarea fácil se trato de cumplir con los parámetros de investigación propuestos.

Este proyecto está compuesto de 3 capítulos: En el primero se analiza los antecedentes, aspectos administrativos, fuentes de financiamiento y diagnostico situacional actual del establecimiento. El segundo, hace referencia al estudio de mercado, en donde se analiza las encuestas de turistas y huéspedes, oferta y la demanda del servicio de hospedería; y el tercer capítulo se determina el estudio de factibilidad del proyecto y se evalúa mediante los criterios más empleados.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CARATULA.....	ii
CARATULA.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
TRIBUNAL DE GRADO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xix

CAPÍTULO I

EL HOSTAL OASIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

I.1. CONSTITUCIÓN EMPRESARIAL DEL HOSTAL OASIS.....	1
I.1.1. Síntesis histórica de su administración y manejo.....	1
I.2. PRINCIPALES PROBLEMAS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO	
I.2.1 Aspectos administrativos.....	2
I.2.2. Aspectos Financieros.....	4
I.2.3. Aspectos Jurídicos.....	5
I.2.4. Aspectos Técnicos.....	12
I.2.4.1 Localización.....	12
I.2.4.2 Dimensionamientos.....	13
I.2.4.3 Inventario Actual de Bienes – Muebles del Hostal Oasis.....	14
I.2.4.4 Calendarización de inversión en activos fijos.	15
I.2.5. Aspectos de Mercado.....	16

I.3. NECESIDADES Y PROYECTIVA

I.3.1 Análisis proyectivo de necesidades y problemas generales de desarrollo...17

I.4. GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS HOTELERA

I.4.1. La noción de calidad en Hotelería.....22

I.4.2. Sistemas de Gestión de la calidad en el área de servicios.25

I.4.3. Estrategias de mejoramiento de la calidad.....26

I.5. INVERSIÓN HOTELERA

I.5.1 Inversión hotelera: marco conceptual.....27

I.5.2 Presupuesto de Inversión.....27

I.5.3 Identificación de Fuentes de financiamiento y problemas de inversión.....28

I.6. ESTRATEGIA METODOLÓGICA EXPUESTA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL HOSTAL OASIS.

I.6.1 .Tipo de investigación.....35

I.6.2 Metodología de la investigación.36

I.6.2.1 Recolección y procesamiento de la información.....37

I.6.2.2 Diagnostico Situacional Estratégico.....38

I.6.2.4 Evaluación de las fuentes de financiamiento factibles.39

I.6.2.5 Imagen y reposicionamiento mercadológico.40

CAPITULO II

II. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL HOSTAL OASIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

II.1. Validación de la metodología aplicada.....42

II.2 Población y Muestra.....43

II.3. RESULTADOS DE ENCUESTAS A TURISTAS Y HUESPEDES.

II.3.1. Encuestas a Turistas.....47

II.3.2. Encuesta a Huéspedes.....67

II.4. RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN	
II.4.1 Resultado de la observación directa.	84
II.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.	
II.5.1 Análisis general de los resultados obtenidos	85
II.6. HIPOTESIS.....	86
CAPITULO III	
PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL HOSTAL OASIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.	
III.1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS RECTORES	
III.1.1. Visión.....	87
III.1.2. Misión.	87
III.1.3. Objetivo General.....	87
III.1.4. Objetivos Específicos.....	88
III.1.5. Políticas.	88
III.2 ESTUDIO DE MERCADO	
III.2.1 El Producto.....	89
III.2.2 Segmentación Del Mercado Turístico.....	91
III.2.3 Análisis de la Demanda Turística.....	92
III.2.4 Análisis de la Oferta Turística.....	94
III.2.5 Análisis de Precios.....	96
III.2.6 Estrategias de Marketing para Mejoramiento del Hostal Oasis.....	99
III.2.6.1 Imagen del Logotipo y Eslogan.....	99
III.2.6.2 Tríptico Publicitario.....	101
III.2.6.3 Estrategia de Publicidad y Promoción.	101
III.2.6.4 Plaza o Canales de Distribución.	103
III.3. ESTUDIO TÉCNICO	
III.3.1 Remodelación en la construcción.....	104
III.3.2 Instalaciones eléctricas.....	105
III.3.3 Remodelación del tumbado.....	106
III.3.4 Pintura.....	107

III.3.5	Compras de activos fijos y blancos.....	108
III.3.5.1	Equipos de Habitación.....	108
III.3.5.2	Muebles y Enseres.....	109
III.3.5.3	Menaje y Blancos.....	110
III.4. ESTUDIO ORGANIZACIONAL		
III.4.1	Organigrama del establecimiento ‘‘Hostal Oasis’’.....	111
III.4.2	Descripción y Análisis de Cargos del establecimiento Hostal Oasis.....	112
III.5. ESTUDIO FINANCIERO		
III.5.1	Proyección de ocupación.....	116
III.5.2	Presupuesto de ventas.....	121
III.5.3	Presupuesto de Sueldos y Salarios.....	122
III.5.4	Presupuestos de costos y gastos.....	123
III.5.5	Gastos de Administración.....	124
III.5.6	Gastos de Venta.....	124
III.5.7	Gastos por Servicios Básicos.....	125
III.5.8	Gastos de Constitución.....	125
III.5.9	Gastos de Varios.....	126
III.5.10	Gastos de Habitación.....	127
III.5.11	Balance de Equipos, Muebles, Blancos y Tecnología.....	128
III.5.12	Calendario de reinversión en equipos.....	129
III.5.13	Calendario de Ingresos por Venta de Equipos de Reemplazo.....	130
III.5.14	Balance de Obras Físicas.....	131
III.5.15	Depreciación.....	132
III.6. FINANCIACIÓN		
III.6.1	Financiamiento del Hostal Oasis.....	133
III.6.1	Amortización.....	134
III.6.3	Estado de Resultado.....	135
III.6.4	Flujo de Efectivo.....	136
III.6.5	Evaluación Financiera.....	137
III.6.5.1	Valor Actual Neto.....	137
III.6.5.2	Tasa Interna de Rendimiento.....	138

III.7. CRONOGRAMA DE INVERSIÓN.....	139
III.8. SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	140
III.9.CONCLUSIONES.....	141
III.10.RECOMENDACIONES.....	142
III.11.BIBLIOGRAFÍA.....	143
III.12.LINKS DE INTERNET.....	144

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo N° 1 Encuesta a Turistas.....	146
Anexo N° 2 Encuestas a Huéspedes.....	149
Anexo N° 3 Croquis del Cantón La Libertad.....	152
Anexo N° 4 Permiso de Funcionamiento Turístico.....	153
Anexo N° 5 Registro Único de Contribuyente.....	154
Anexo N° 6 Fotos de recopilación de las Encuestas.....	155
Anexo N° 7 Fotos de recopilación de las Encuestas.....	155
Anexo N° 8 Fotos de recopilación de las Encuestas.....	156
Anexo N° 9 Fotos de recopilación de las Encuestas.....	156
Anexo N° 10 Fotos de la Estructura externa Actual del Hostal Oasis.....	157
Anexo N° 11 Fotos de la estructura Interna Actual del Hostal Oasis.....	158
Anexo N° 12 Fotos de la estructura Interna Actual del Hostal Oasis.....	158
Anexo N° 13 Fotos del Estado Actual de las habitaciones del Hostal Oasis.....	159
Anexo N° 14 Fotos del Estado Actual de las habitaciones del Hostal Oasis.....	159
Anexo N° 15 Tríptico Publicitario del Hostal Oasis parte Externa.....	160
Anexo N° 16 Tríptico Publicitario del Hostal Oasis parte Interna.....	161
Anexo N° 17 Proforma de la Empresa "DISENSA"	162
Anexo N° 18 Proforma de la Empresa "CREDITOS ECONOMICOS"	163
Anexo N° 19 Proforma de Almacenes "LA GANGA S.A."	164
Anexo N° 20 Proforma de la Mueblería "IDEAL"	165
Anexo N° 21 Proforma de la Mueblería "EDISSON"	166
Anexo N° 22 Proforma de Almacén "EL CAÑONAZO"	167

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS DE TURISTAS

Pág.

Tabla N°1 Género de los Turistas Encuestados.....	47
TablaN°2 Edad de los Turistas Encuestados.....	48
Tabla N°3 ¿Cuál es su lugar de procedencia?.....	49
Tabla N°4 ¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena?.....	50
Tabla N°5 Señale usted donde se hospeda frecuentemente cuando visita la Provincia de Santa Elena.....	51
Tabla N°6 Diga usted el tipo de establecimientos donde prefiere hospedarse.....	52
Tabla N° 7 Calidad del Servicio de Agua Potable.....	53
Tabla N°8 Servicio de Energía Eléctrica.....	54
Tabla N°9 Servicio Telefónico	55
TablaN°10 Servicio de Internet.....	56
Tabla N°11 ¿Cree ud. Que la oferta hotelera en la provincia de Santa Elena cubre las necesidades de hospedaje de turistas en feriados y temporadas?.....	57
TablaN°12 Limpieza del establecimiento.....	58
TablaN°13 El alojamiento es:.....	59
TablaN°14 Imagen del Establecimiento.....	60
TablaN°15 Estructura del Edificio.....	61
TablaN°16 Equipamiento de la Habitación.....	62
TablaN°17 Bienes muebles	63
TablaN°18 Califique usted el servicio prestado por los establecimientos de alojamiento en la Provincia de Santa Elena	64
TablaN°19 Elija ud. los servicios complementarios que debería tener un establecimiento de alojamiento para la comodidad del huésped.....	65
TablaN°20 ¿Considera Ud. que si la oferta hotelera de la provincia de Santa Elena realiza inversión en estructura permitirá el incremento de turistas en los establecimientos de alojamiento?.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS DE HUESPEDES

Pág.

Tabla N°1 Género de los Huéspedes Encuestados.....	67
TablaN°2 Edad de los Huéspedes Encuestados	68
Tabla N°3 ¿Cuál es su lugar de procedencia?.....	69
Tabla N°4 ¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena?.....	70
Tabla N°5 ¿Qué busca ud. Como turista en un establecimiento de Alojamiento?.....	71
Tabla N°6 ¿Por qué medio conoció el Hostal Oasis del cantón La Libertad?.....	72
Tabla N°7 ¿Diga ud. El número de días que permanecerá hospedado en el establecimiento Hostal Oasis?.....	73
Tabla N°8 Califique a su criterio la estructura del Hostal Oasis.....	74
Tabla N°9 Califique a su criterio Equipamiento del Hostal Oasis.....	75
TablaN°10 Califique a su criterio Bienes Muebles del Hostal Oasis.....	76
Tabla N°11 Califique la atención de la Calidad del Servicio Prestado por el Hostal Oasis.....	77
TablaN°12 Califique la limpieza del Hostal Oasis.....	78
TablaN°13 Califique los Servicios Básicos del Hostal Oasis.....	79
TablaN°14 Califique la imagen del Hostal Oasis.....	80
TablaN°15 ¿Qué servicio adicional le gustaría encontrar en el establecimiento Hostal Oasis?.....	81
TablaN°16 ¿Señale ud. La tarifa que está dispuesto a pagar si se realiza mejoras en el establecimiento Hostal Oasis?.....	82
TablaN°17 ¿Considera ud. Que si se realiza una inversión en la estructura y servicios del Hostal Oasis permitirá el incremento de huéspedes en su establecimiento?.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICOS DE TURISTAS

Pág.

Gráfico N° 1 Género de los Turistas Encuestados.....	47
Gráfico N° 2 Edad de los Turistas Encuestados.....	48
Gráfico N° 3 ¿Cuál es su lugar de procedencia?	49
Gráfico N° 4 ¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena?.....	50
Gráfico N° 5 Señale usted donde se hospeda frecuentemente cuando visita la Provincia de Santa Elena.....	51
Gráfico N° 6 Diga usted el tipo de establecimientos donde prefiere hospedarse.....	52
Gráfico N° 7 Calidad del Servicio de Agua Potable.....	53
Gráfico N° 8 Servicio de Energía Eléctrica.....	54
Gráfico N° 9 Servicio Telefónico.....	55
Gráfico N° 10 Servicio de Internet.....	56
Gráfico N° 11 ¿Cree ud. Que la oferta hotelera en la provincia de Santa Elena cubre las necesidades de hospedaje de turistas en feriados y temporadas?.....	57
Gráfico N° 12 Limpieza del establecimiento.....	58
Gráfico N° 13 El alojamiento es:	59
Gráfico N° 14 Imagen del Establecimiento.....	60
Gráfico N° 15 Estructura del Edificio.....	61
Gráfico N° 16 Equipamiento de la Habitación.....	62
Gráfico N° 17 Bienes muebles.....	63
Gráfico N° 18 Califique usted el servicio prestado por los establecimientos de alojamiento en la Provincia de Santa Elena.....	64
Gráfico N° 19 Elija ud. los servicios complementarios que debería tener un establecimiento de alojamiento para la comodidad del huésped.....	65
Gráfico N° 20 ¿Considera Ud. que si la oferta hotelera de la provincia de Santa Elena realiza inversión en estructura permitirá el incremento de turistas en los establecimientos de alojamiento?.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICOS DE HUESPEDES

Pág.

Gráfico N° 1 Género de los Huéspedes Encuestados.....	67
Gráfico N° 2 Edad de los Huéspedes Encuestados.....	68
Gráfico N° 3 ¿Cuál es su lugar de procedencia?	69
Gráfico N° 4 ¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena?	70
Gráfico N° 5 ¿Qué busca ud. Como turista en un establecimiento de Alojamiento?.....	71
Gráfico N° 6 ¿Por qué medio conoció el Hostal Oasis del cantón La Libertad?.....	72
Gráfico N° 7 ¿Diga ud. El numero de días que permanecerá hospedado en el establecimiento Hostal Oasis?	73
Gráfico N° 8 Califique a su criterio la estructura del Hostal Oasis.....	74
Gráfico N° 9 Califique a su criterio Equipamiento del Hostal Oasis.....	75
Gráfico N° 10 Califique a su criterio Bienes Muebles del Hostal Oasis.....	76
Gráfico N° 11 Califique la atención de la Calidad del Servicio Prestado por el Hostal Oasis.....	77
Gráfico N° 12 Califique la limpieza del Hostal Oasis.....	78
Gráfico N° 13 Califique los Servicios Básicos del Hostal Oasis.....	79
Gráfico N° 14 Califique la imagen del Hostal Oasis.....	80
Gráfico N° 15 ¿Qué servicio adicional le gustaría encontrar en el establecimiento Hostal Oasis?	81
Gráfico N° 16 ¿Señale ud. La tarifa que está dispuesto a pagar si se realiza mejoras en el establecimiento Hostal Oasis?	82
Gráfico N° 17 ¿Considera ud. Que si se realiza una inversión en la estructura y servicios del Hostal Oasis permitirá el incremento de huéspedes en su establecimiento?	83

ÍNDICE DE CUADROS

Pág.	
Cuadros N° 1	Precios del Establecimiento Hostal Oasis.....13
Cuadros N° 2	Inventario de Bienes Físicos del Hostal Oasis.....14
Cuadros N° 3	Análisis F.O.D.A.....18
Cuadros N° 4	Universo a Investigar.....43
Cuadros N° 5	Resultado de la Muestra a Investigar.....46
Cuadros N° 6	Cuadro Explicativo de Costo y Servicios del Hostal Oasis.....90
Cuadros N° 7	Inventario de Hoteles con Registro en el cantón La Libertad.....95
Cuadros N° 8	Precios de los Establecimientos de Alojamiento del cantón La Libertad.....97
Cuadros N° 9	Precios del Establecimiento Hostal Oasis.....99
Cuadros N° 10	Costo de Materiales para Remodelación en la Construcción de las Habitaciones.....104
Cuadros N° 11	Costo de Materiales para las Instalaciones Eléctricas.....105
Cuadros N° 12	Costo de Materiales para el Tumbado con Estructura de Aluminio Blanco y Planchas de Yeso.....106
Cuadros N° 13	Costo de Materiales para Pintar las Paredes del Hostal Oasis.....107
Cuadros N° 14	Adquisición de Equipos de Habitaciones para el Hostal Oasis.....108
Cuadros N° 15	Adquisición de Muebles y Enseres para el Hostal Oasis.....109
Cuadros N° 16	Adquisición de Menaje y Blancos para el Hostal Oasis.....110
Cuadros N° 17	Organigrama del Hostal Oasis.....111
Cuadros N° 18	Ocupación Mensual de 2 años del Hostal Oasis.....116
Cuadros N° 19	Promedio Móvil 2010.....117
Cuadros N° 20	Promedio Móvil 2011.....117

Cuadros N° 21	Ajuste de la Serie Promedio Móvil.....	118
Cuadros N° 22	Índice de Estacionalidad.....	119
Cuadros N° 23	Pronostico de Ocupación Año 2012.....	120
Cuadros N° 24	Presupuesto de Venta.....	121
Cuadros N° 25	Presupuesto de Sueldos y Salarios	122
Cuadros N° 26	Presupuesto de de Costos y Gastos.....	123
Cuadros N° 27	Gasto de Administración	124
Cuadros N° 28	Gastos de Venta.....	124
Cuadros N° 29	Gastos por Servicio de Habitación.....	125
Cuadros N° 30	Gasto de Constitución.....	125
Cuadros N° 31	Gastos Varios.....	126
Cuadros N° 32	Balance de Productos para las habitaciones.....	127
Cuadros N° 33	Balance de Equipos, Muebles y Tecnología.....	128
Cuadros N° 34	Calendario de Reinversión en Equipos.....	129
Cuadros N° 35	Calendario de Ingreso por Venta de Equipo de Reemplazo.....	130
Cuadros N° 36	Balance de Obras Físicas.....	131
Cuadros N° 37	Depreciación.....	132
Cuadros N° 38	Estructura de Financiamiento.....	133
Cuadros N° 39	Amortización.....	134
Cuadros N° 40	Estado de Resultado.....	135
Cuadros N° 41	Flujo de Efectivo.....	136
Cuadros N° 42	Valor Actual Neto.....	137
Cuadros N° 43	Tasa Interna de Rendimiento.....	138
Cuadros N° 44	Cronograma de Inversión.....	139

CAPITULO I

EL HOSTAL OASIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

I.1. CONSTITUCIÓN EMPRESARIAL DEL HOSTAL OASIS.

I.1.1. Síntesis histórica de su administración y manejo

La "Residencial La Libertad" fue construido hace 40 años aproximadamente el 5 de agosto de 1970, inscrita en el registro de la propiedad el 14 de diciembre de la mismo año, con los siguientes linderos y dimensiones; por el Norte, propiedad del señor Custodio Romero, con veinticinco metros; por el Sur, propiedad del señor Agustín Panchana, con veinticinco metros; por el Este, terrenos desocupados con doce metros; y, por el Oeste, calle pública, con doce metros, medidas que dan la superficie de trescientos metros cuadrados. La propietaria del inmueble es la Sra. Hilda Benítez Benítez de procedencia cuencana, estado civil soltera y ejerció como prestadora de servicio de hospedaje en la parroquia La Libertad. Al fallecer tenía como clausula en su testamento ante el abogado Olmedo Feraud Crespo este inmueble, fue donado a favor de sus hijos Edgar Wilfrido Báez Benítez, Franklin Francisco Báez Benítez, Hilda Victoria Báez Benítez y William Manuel Báez Benítez y notariado en la parroquia Santa Elena, cabecera del cantón del mismo nombre, provincia del Guayas, República del Ecuador, a los diecisiete días del mes de septiembre de 1988.

Al morir la propietaria Sra. Hilda Benítez Benítez, sus herederos realizaron la repartición de bienes de la "Residencial La Libertad", los dividendos quedaron de la siguiente manera: el Sr. Edgar Wilfrido Báez Benítez y la Sra. Hilda Victoria Báez Benítez quedaron con la mitad de la residencial, mientras que los dos herederos restantes quedaron con la otra mitad. La división esta El 1° de enero del 2003 cada una tuvo su razón social, el primer dividendo tiene como nombre

Hostal "EL SOL" y la segundo llamado Hostal "OASIS" en la actualidad esta entidad presta servicio de alojamiento. Los dueños del establecimiento se asentaron un acuerdo, cada año se van rotando continuamente la administración del hostal y que se realice la respectiva inversión.

El Hostal "OASIS" se encuentra ubicado en el barrio Kennedy entre calle 19 y 20 av. Ignacio Guerra, diagonal a la estación de transporte C.L.P (cooperativa libertad peninsular), inicio sus operaciones el 1° de Enero del 2003, su número de R.U.C (registro único de contribuyente) es el # 090950935800-1 y los propietarios: el Sr. William Manuel Báez Benítez y Franklin Francisco Báez Benítez.

I.2. PRINCIPALES PROBLEMAS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO

1.2.1 Aspectos administrativos

El establecimiento "Hostal Oasis", no obstante debido al descuido de invertir e innovar por parte de sus dueños han provocado que las habitaciones y áreas del Hostal se deterioren obteniendo como resultado poca demanda y destrucción del inmueble hacen de la fachada exterior y ambientes internos presenten a simple vista del observador un aspecto general de descuido y deterioro evidenciadas por la presencia de paredes despintadas, baños en mal estado, estructura debilitada, blancos y equipamientos obsoletos, mal aprovechamiento de los espacios y posibilidades de ampliación de la capacidad de hospedaje, tales como las camas cuyos modelos y estructuras son antiguas. Para obtener rentabilidad han tenido que alquilar habitaciones para encuentros amorosos en bajos precios para obtener algo de ganancia, la demanda de clientes son pocas las veces, que llegan turistas a hospedarse más son comerciantes, pero con este problema se tiene una mala imagen y destrucción del hostal, además con un servicio pésimo en las

habitaciones y sin olvidar el personal que tiene falta de conocimiento de atención al cliente. El núcleo del problema radica de que los dueños no se ponen de acuerdo para la mejora del establecimiento, el Sr. William Manuel Báez Benítez a invertido para mejoramiento del Hostal cada año que administra, en cambio el Sr. Franklin Francisco Báez Benítez no comparte esos mismo ideales y visión, en el año que administra el establecimiento no cuida los equipamientos, estructura y infraestructura, no hay un constante mantenimiento y eso radica a que el otro dueño no invierta y se vea afectada la entidad en la actualidad no saben qué hacer con el Hostal .

La administración está a cargo del Sr. Marcos Antonio Montalvo que alquila el Hostal por año completo, el debe de encargarse de desperfectos pequeños, que tenga el establecimiento y cuando son realmente desperfectos grandes hace el dueño la reparación, cada semana debe pagar \$ 300 semanales al dueño del hostal que está en turno. El manejo del hostal se lo realiza improvisadamente de la siguiente manera, cuando hay una pareja se le ofrece una habitación matrimonial y cuando son varias personas se ofrece cama dobles, el precio es de \$5 por persona.

El hostal cuentan con 15 habitaciones en la cual 4 habitaciones con cama doble y 11 con cama matrimonial, cada una de ellas cuenta con: TV (cable), baño general, ventilador, cada piso tiene asientos de espera y como servicio complementario una discoteca y Snack-bar. El Snack-bar es realmente un congelador que se encuentra en la recepción en el cual se presentan productos como: bebidas, Snack y dulces. El inmueble cuenta con 2 pisos y planta baja, en la primera planta hay un espacio libre que no se utiliza a veces como tendedero para las sabanas. La recepción es pequeña tiene un televisor, pinturas (cuadros), muebles, mostrador y cajoneras para la sabanas. Las sabanas son mandadas a lavar a la lavandería diariamente. El agua se encuentra en una cisterna en la planta baja, para llegar el agua a los baños

se ayuda con una bomba de absorción que distribuye a los dos pisos, la luz se regula con un medidor, la cual hay instalaciones eléctricas que comparte la luz a todas las habitaciones y pasillos.

I.2.2. Aspectos Financieros

Los establecimientos hoteleros del Cantón La Libertad se han dedicado a obtener ingresos con el alquiler de habitaciones sin ningún servicio complementario adicional; convirtiendo a la planta hotelera en un lugar para pernoctar y sin ninguna distracción o servicio adicional que ayude hacer mejorar la estancia del huésped; sin pensar en obtener un ingreso adicionalmente para los establecimientos; logrando que los visitantes o turistas conozcan a los establecimientos hoteleros del cantón la libertad como un lugar para pasar la noche con precios cómodos, pero no buscando la satisfacción del cliente. Uno de esos establecimientos de alojamiento es el "Hostal Oasis" que obtiene sus ingresos por el alquiler de las habitaciones por día y un ingreso adicional del Snack-bar (venta de productos y artículos de bazar).

Los ingresos de las habitaciones son obtenidos diariamente en el Hostal ganando \$70 dólares aproximadamente de ingresos; que al mes representa \$1.960 dólares por el alquiler de las habitaciones; hay que recalcar que no siempre se llega a tener estos ingresos por motivo que todos los días no son iguales por varias razones: la influencia turística, el nivel económico, feriados y las temporadas esto provoca que el porcentaje de utilidad o ganancia puede variar. Al respecto de ingresos adicionales por el Snack-bar se obtiene a la semana \$50 dólares aproximadamente que al mes representa \$100 dólares esto incluyendo económicamente los ingresos adicionales; con lo que respecta a los gastos operativos del hostal son: de personal, de energía eléctrica, agua potable, permisos de funcionamiento, patente,

predios, obligaciones tributarias y gastos varios. Es necesario pagar estas deudas porque son importantes para el funcionamiento y buen servicio del Hostal Oasis.

I.2.3. Aspectos Jurídicos

El establecimiento "Hostal Oasis" con domicilio en el cantón La Libertad, Barrió Kennedy entre calle 19 y 20 Av. Ignacio Guerra, diagonal a la estación de transporte C.L.P (Cooperativa Libertad Peninsular), está constituida mediante escrituras publica de donación; que otorga la señora Hilda Piedad Benítez Benítez a favor de sus hijos Edgar Wilfrido, Franklin Francisco, Hilda Victoria y William Manuel Báez Benítez; que antecede, de folio n° 3.846 a folio n° 3.848; con el n° 697 del registro de propiedad, y anotado bajo al n° 953 del repertorio.- La Libertad a los 17 días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.

Para fundamentar la petición de la Sra. Hilda Piedad Benítez Benítez solicita que como diligencia previa se recepen las declaraciones de los testigos Luis Cesáreo Murga Orrala y Sergio Anselmo Vera Alejandro, dado esto para su congrua subsistencia y que la donación que se propone realizar no contraviene ley alguna.- con tales antecedentes, el suscrito juez 170 Abg. Francisco Banchon Ortega. De lo civil de Santa Elena del año 1974; encargado del juzgado 160 de lo civil. Dando fe el notario público de salinas Abg. Upano Talbot Vélez.

Este negocio es propiedad de una personal natural y se constituyo con un capital inicial de s/. 3'800.000 sucres está ubicada en la manzana # 30, solar # 6 en un área de 300mtrs.² avaluados en ese entonces en s/. 300.000 sucres y el edificio con un valor de s/.3'500.000 sucres con el objeto de ser uno de los puntos de alojamiento que ofrezcan a los turista un buen descanso por la visita a nuestro

balneario y a la vez ser una empresa con fines de lucro por el alquiler de habitaciones y con una duración de 40 años de prestación de servicio.

El "Hostal Oasis" inicio sus operaciones en el año 2003 y desde esa fecha hasta la actualidad tiene sus permiso municipales y patentes requeridas para su funcionamiento legalmente constituida están en sus respectivo orden y actualizados. Normalmente el establecimiento ha estado acatando con las disposiciones de los reglamentos de control y permisos respectivos de turismo desde el inicio de su actividad comercial desde el 2003 al 2012 del presente año; estos permisos son los siguientes:

PERSONA NATURAL:

- Permiso de funcionamiento
- Permiso de bomberos
- Permiso de salud e higiene
- Predios urbanos
- Patente municipal
- Actualización del RUC
- Permisos municipales - comisaría:

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA LIBERTAD
REQUISITOS Y FORMALIDADES PARA EL REGISTRO DE PERSONAS
NATURALES

**REQUISITOS PARA OBTENER LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE
FUNCIONAMIENTO EN LOS MUNICIPIOS DESCENTRALIZADOS**

Carpeta Colgante:

- Copia de cedula de identidad
- Copia del registro Único de Contribuyente (RUC)
- Copia del Certificado de la Afiliación a la Cámara de Turismo
- Lista de precio de los servicios ofertados
- Copia de titula de propiedad o contrato de arrendamiento.
- Deberán haber pagado el uno por mil de los activos fijos al ministerio de turismo cada año.

Carpeta Manila:

- Pago del uno por mil de activos fijos de todos los establecimientos turísticos.
- Presentar las personas naturales una carta juramentada con los activos fijos.
- Presentar las personas jurídicas el balance del año anterior
- Certificación de pago firmado por la persona autorizada del ministerio de turismo
- Y con este requisito obtener la licencia única anual de funcionamiento.

CERTIFICADO DE SEGURIDAD EMITIDO POR EL CUERPO DE BOMBEROS.

Dado por sobre todo a aquellos negocios en los cuales se congregate un número considerable de personas, como lo son: Hoteles, restaurantes, centros comerciales, etc. Se debe adjuntar:

1. Original y Copia de cedula de ciudadanía.
2. Original y Copia de certificado de votación.
3. Original y Copia del RUC.
4. Original y Copia de factura de compras de extintor (el tamaño y numero de extintores de penderá del local).
5. Se paga una vez al año y se otorga previo inspección.
6. Costo: locales grandes \$21,5 y los locales pequeños \$12,5.

EMISION DEL RUC.

Mediante una solicitud dirigida al servicio de rentas internas. Se debe presentar la siguiente documentación:

1. Original y copia de la cedula de identidad
2. Original y copia de planilla de agua, luz o teléfono del lugar donde funcionara el negocio.
3. Original y copia de certificado de votación.

OBTENCION DE PATENTE DE COMERCIANTE.

De acuerdo a la ley de régimen municipal, todo comerciante debe obtener un permiso de la municipalidad en la cual va a ejercer sus actividades. Para el efecto, el comerciante deberá presentar ante el municipio original y copia de cedula de ciudadanía y el RUC, además se deberá llenar el formulario de solicitud de patentes para personas naturales.

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO.

Se tramita una vez que el negocio tenga un local y que se haya realizado la inspección de rigor. Este documento faculta al comerciante a instalar en determinado sector de la ciudad, para cuyo permiso se requiere una revisión de que las condiciones y lugar sean adecuados para el funcionamiento de ese negocio.

Documentación:

1. Original y Copia de cedula de identidad
2. Original y Copia del RUC.
3. La patente del comerciante
4. Llenar formulario de solicitud de locales comerciales. Industriales y de servicio.
5. Croquis del lugar donde está ubicado el negocio.

PERMISOS MUNICIPALES – COMISARÍA.

La Comisaría emite el permiso de funcionamiento. En el caso de Santa Elena, la Comisaría toma como referencia el registro de la Dirección de Turismo Municipal.

Carpeta Manila:

- Presentar Cédula y Certificado de votación
- Original y Copia del RUC
- Permiso del centro de salud (por cada trabajador de cocina y el propietario)
- Cuerpo de Bomberos
- Arrendamiento. Título de propiedad, derecho de posesión (en caso de Comunas).
- Llenar formulario respectivo
- Medidor de agua
- Medidor de energía eléctrica.

**PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DEL
REGISTRO**

1. Entrega al propietario del establecimiento una solicitud del registro y explicación de los requisitos, departamento de recursos turísticos o municipios descentralizados.
2. Recepción de la solicitud adjunto requisitos completos y revisión del nombre del establecimiento. Artículo 49 del reglamento para la aplicación de la ley de turismo, recursos turísticos-municipios descentralizados.
3. Inspección al establecimiento por un inspector del ministerio de turismo para otorgar actividad, tipo de actividad, categoría y capacidad (planta turística)
4. Entrega de evaluación o informe por parte del inspector al departamento de recursos turísticos adjuntado solicitud de registro con requisitos.
5. Entrega a la cámara de turismo una copia de la planta turística para su afiliación, por parte del departamento de recursos turísticos.
6. Entrega de la afiliación a la cámara de turismo por parte del propietario al departamento de recursos turísticos.
7. Entrega de la orden de pago por el valor del registro para el depósito en las cuentas corrientes del ministerio de turismo. Recursos turísticos.
8. Entrega de tres copias de las papeletas de depósito y el original para ser sellado y devuelto al propietario. Recursos turísticos.
9. Entrega del certificado de registro.
10. Pago y obtención de la licencia única anual de funcionamiento en el municipio de su cantón.

I.2.4. Aspectos Técnicos

I.2.4.1 Localización

El "Hostal Oasis" se localiza en la provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad en el barrio Kennedy entre calle 19 y 20 av. Ignacio Guerra, manzana # 30 y solar # 6, terreno ubicado en la parroquia urbana La Libertad, diagonal a la estación de transporte C.L.P (cooperativa libertad peninsular) y cerca del atractivo turístico que es el "Malecón de La Libertad", la ubicación del establecimiento es estratégica ya que se encuentra en un área de crecimiento económico-turístico, como es el Cantón La Libertad; además de estar cerca a una terminal terrestre la cual dinamiza con un entorno comercial y de servicio.

CROQUIS DEL CANTON LA LIBERTAD



Elaborado por: Ilustre Municipalidad del Cantón La Libertad

I.2.4.2 Dimensionamientos

El establecimiento de alojamiento dispondrá de nuevas instalaciones, materiales y equipamiento hotelero para prestar un buen servicio a los huéspedes y a la vez buscar su reposicionamiento en el mercado como punto de pernoctación para los turistas que visitan nuestra provincia. Contara con un lobby (recepción) donde los pasajeros podrán descansar y ver televisión; la recepción contara con una computadora y materiales de oficina para una mejor organización de alquiler de habitaciones; las habitaciones tendrán televisión con TV cable, aire acondicionado, mesas de noche y camas adecuadas para el descanso. Además como servicio complementario el establecimiento contara con un Snack-bar la cual atenderá las 24 horas del día y una discoteca para diversión de los huéspedes o personas particulares a la misma. Las habitaciones del establecimientos "Hostal Oasis" son de tipo sencillas y dobles; las sencillas miden 3 x 3 mtrs², consta de una cama de plaza y media, ventilador y televisor de 14"pl, y las habitaciones dobles miden 4x4 mtrs², cuenta con 2 camas de plaza y media, ventilador y televisor de 14 pl. El hostel tiene una capacidad de 60 personas aproximadamente.

CUADRO #1

PRECIOS DEL ESTABLECIMIENTO HOSTAL OASIS

CANTIDAD	HABITACIONES	PRECIOS
6	Simples	\$5,00
5	Matrimoniales	\$8,00
4	Dobles	\$10,00

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

I.2.4.3 Inventario Actual de Bienes – Muebles del Hostal Oasis

Para conocer los bienes físicos del establecimiento Hostal Oasis se elaboro un cuadro donde especifica las condiciones y precios de cada artículo o bien -mueble que existe en la actualidad en el establecimiento. Hay que recalcar que estos bienes físicos tienen una vida útil finalizada y cuentan con sus respectivos valores y promedio de estado de Bueno, Regular o Malo.

CUADRO #2

INVENTARIO DE BIENES FÍSICOS DEL HOSTAL OASIS

Nº	BIENES	B	R	M	PRECIO U.	TOTAL
	EQUIPO DEL HOSTAL					
5	Televisores 14''pl.		X		\$ 250,00	\$ 1.250,00
3	Aire acondicionado	X			\$ 372,14	\$ 1.116,42
1	Bomba de agua	X			\$ 300	\$ 300,00
1	Refrigerador de bebidas	X			\$ 800	\$ 800,00
5	Ventiladores		X		\$ 15,00	\$ 75,00
	MUEBLES Y ENSERES					
19	Camas plaza ½		X		\$ 125,00	\$ 2.375,00
1	Mueble / recepción		X		\$ 500	\$ 500,00
1	Repisa para sabanas		X		\$ 50	\$ 50,00
1	Vitrina de Snack-Bar	X			\$ 150,00	\$ 150,00
5	Tasas de Baño		X		\$ 150,00	\$ 750,00
3	Lava manos		X		\$ 80,00	\$ 240,00
19	Puertas			X	\$ 80,00	\$ 1.520,00
1	Vitrina de llaves		X		\$ 60,00	\$ 60,00
	LENCERIA					
20	Sabanas		X		\$ 10,00	\$ 200,00
5	Fundas de almohada		X		\$ 2,50	\$ 12,50
5	Almohadas		X		\$ 4,00	\$ 20,00
5	Toallas medianas		X		\$ 1,70	\$ 8,50
7	Cobijas		X		\$ 10,00	\$ 70,00
17	Colchones		X		\$ 150,00	\$ 2.550,00

SUMINISTROS/ LIMPIEZA						
2	Escobas			X	\$ 2,00	\$ 4,00
1	Trapeadores			X	\$ 1,70	\$ 1,70
1	Ventosas			X	\$ 1,50	\$ 1,50
1	Mano de oso		X		\$ 2,00	\$ 2,00
1	Franelas			X	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Cepillos		X		\$ 1,25	\$ 1,25
1	Baldes		X		\$ 4,00	\$ 4,00
SUMINISTROS IMPRESOS						
1	Registro de huéspedes			X	\$ 20,00	\$ 20,00
1	Facturas		X		\$ 25,00	\$ 25,00
1	Cuadernos de control			X	\$ 1,75	\$ 1,75
	Total activos:	4	18	7		\$ 12.109,62

Elaborado por: Tnlgo. William Báez E.

I.2.4.4 Calendarización de inversión en activos fijos.

La programación de gastos y costos que tenga el establecimiento de alojamiento será fijado en forma mensual y estará plasmado en un calendario el cual dará lugar cuando adquirir y hacer el cambio que requiere el establecimiento "Hostal Oasis", calculando y evaluando las erogaciones que requerirán las obras físicas del trabajo de investigación en relación a lo programado en el calendario ya mencionado.

Es fundamental realizar este tipo de control estratégico, esto nos servirá para adquirir sus materiales o equipos. Es necesario verificar si el hostel requerirá o deberá solicitar un préstamo a una entidad bancaria que le permita la adquisición de los activos fijos necesarios para el mejoramiento del servicio o analizar si cuenta con el capital propio para ello.

I.2.5. Aspectos de Mercado

La península de Santa Elena es sin duda alguna un destino turístico principal de la costa ecuatoriana, por esa razón a lo largo del tiempo se han desarrollado diversas actividades económicas generadoras de ingresos donde los inversionistas han apostado su dinero invirtiendo; provocando así una expansión de estructuras turísticas como establecimientos de alojamiento, de restauración, de viajes u operadoras turísticas en todos los cantones de la misma. Es necesario acotar que la gran afluencia turística que tiene la provincia de Santa Elena está dividida en dos temporadas: temporada alta noviembre-abril y la temporada baja mayo-octubre.

Los establecimientos hoteleros son una gran fuentes de ingresos que disponen de una amplia variedad de alojamiento, las cuales varían desde una casa de huéspedes o un modesto hotel, hasta un hotel de lujo con ciento de habitaciones y modernas instalaciones; la cual el objetivo del negocio hotelero del cantón La Libertad es buscar huéspedes potenciales para sus establecimientos tanto si van a visitar familiares, como a realizar negocios, relajarse en vacaciones o buscando un lugar seguro para pernoctar.

El Hostal Oasis ubicado en este cantón, ofrece a sus clientes o Huéspedes habitaciones sencillas y dobles con precios cómodos y accesibles para el consumidor; sin embargo hay que indicar que es necesario realizar cambios en su estructura e infraestructura que permita mejorar el servicio hotelero. El establecimiento de hospedaje Hostal Oasis atiende en temporada alta un buen número de comerciantes y turistas, teniendo una ocupación aproximada del 100% de las habitaciones en los tres días de carnaval, sin embargo en la temporada baja, que es feriado de la sierra ecuatoriana la ocupación de visitantes es escasa en el cantón La Libertad.

Por otra parte es necesario mencionar que hay establecimientos con buena estructura en el cantón La Libertad, que ofrecen a sus turistas una agradable sensación de pernoctación al parecer estos establecimientos de alojamiento son escasos y repercute mucho a la visita del turista a nuestro balneario ya que los turistas vienen a disfrutar de los atractivos naturales y artificiales, recrearse y a conocer el lugar, pero no hay ningún establecimiento de alojamiento que cumpla con las expectativas que ellos buscan para poder descansar en nuestro cantón.

I.3. NECESIDADES Y PROYECTIVA

I.3.1 Análisis proyectivo de necesidades y problemas generales de desarrollo.

El establecimiento "Hostal Oasis" es parte de la planta hotelera del Cantón La Libertad por lo tanto necesita que realice cambios en sus activos fijos; consiguiendo una renovación en sus equipos y planta de alojamiento, ya que el establecimiento desde su funcionamiento turístico tiene hasta la actualidad algunos equipos antiguos con una vida útil culminada y una estructura obsoleta para prestar un servicio de calidad, por ello su imagen se vea afectada ante la visita de turistas. Desde el comienzo del proyecto se ha podido constatar que el Hostal Oasis tiene aspectos positivos y negativos de la estructura interna y externa del establecimiento que provocan a simple vista descuido del inmueble.

La visión que se quiere alcanzar es hacer que el hotel tenga un buen servicio de alojamiento, prestando un servicio de calidad, contando con equipos y planta turística adecuada, con un recurso humano eficiente para la administración de estos equipos y estructura, logrando que sea del agrado de las personas que visitan el "Hostal Oasis" y se hospedan en la misma. Al mismo tiempo visualizarse como uno de los hostales más visitados de la provincia de Santa Elena.

Para ello se realiza, el respectivo análisis para conocer con que cuenta y con que no el hostel; para poder forma estrategias de acción y entre los principales aspectos más sobresalientes de nuestro F.O.D.A tenemos los siguientes:

CUADRO #3
ANALISIS F.O.D.A

FORTALEZAS (INTERNO)	DETALLE DE ACCION
<ul style="list-style-type: none"> • Huéspedes o Clientes: 	<p>Tiene una clientela fija de clase media baja que es potencial para el establecimiento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de bar-Snack: 	<p>Los huéspedes cuentan con la oportunidad de adquirir las 24 horas del día productos del bar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones Familiares: 	<p>Donde los huéspedes pueden disfrutar y tener privacidad con su familia al momento de alquilar una habitación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Clima familiar: 	<p>Se caracteriza por tener un clima familiar óptimo ya que hacemos de la instancia un verdadero hogar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Precios accesibles: 	<p>Capacidad para combinar precios cómodos ya que el hostel no cuenta con servicios adicionales.</p>

OPORTUNIDADES (EXTERNO)	DETALLE DE ACCION
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: 	<p>Excelente ubicación posee una naturaleza incomparable a la de cualquier zona del Ecuador, y hace de éste el lugar indicado para desarrollar un proyecto de este tipo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos/Diversión: 	<p>Cuenta con centros de diversión nocturnos (discotecas) para los amantes del entretenimiento, la cual se encuentran cerca del hostel.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Atractivo Turístico: 	<p>Cercanía de Salinas, como núcleo turístico de la península de Santa Elena y además del mencionado malecón familiar que tiene el cantón La Libertad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Núcleo Comercial: 	<p>Se encuentra cerca al malecón de La Libertad y esta posesionada en un lugar comercial como es el cantón ya mencionado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento Mercadológico: 	<p>Tiene más de 40 años en el mercado turístico ofreciendo a visitantes la oportunidad de hospedarse en el Cantón La Libertad</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Temporada Alta: 	<p>Cuenta con un gran porcentaje de turistas que visitan el Cantón La Libertad entre los mese de octubre a abril. Además las festividades y feriados a lo largo de cada año.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Entidad Financiera: 	<p>Cuenta con líneas de crédito para la inversión respectiva, y están dispuestas ayudar con dinero para el respectivo desarrollo del turismo en el Ecuador.</p>
DEBILIDADES (INTERNO)	DETALLE DE ACCION
<ul style="list-style-type: none"> • Ineficiencia en infraestructura 	<p>Mala prestación de servicios básicos para huéspedes; por ejemplo: falta de agua para el aseo personal.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Falta/Muebles y Equipamiento. 	<p>El hostel no cuenta con muebles nuevos, la cual se han trabajado con ellos, desde que se constituyo la empresa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Imagen en el mercado: 	<p>La reputación del hostel es crítica ya que los turistas y moradores ven al establecimiento como un lugar para encuentros amorosos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Parqueadero: 	<p>El establecimiento no cuenta con parqueadero, no tiene un lugar la cual sirva con el propósito de seguridad de autos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Precios bajos: 	<p>El Hostal Oasis tiene precios bajos por motivo de la mala administración de sus dueños o administradores.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Falta de inversión: 	<p>Los dueños del establecimiento no invierten para producir ingresos, la razón es que piensan que es un gasto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de seguridad: 	<p>Las habitaciones y las áreas del hostel no están el 100% seguras no cuentan con una protección o seguridad para su pertenencias.</p>
AMENAZAS	DETALLE DE ACCION
<ul style="list-style-type: none"> • Fenómenos Naturales: 	<p>La península de Santa Elena se vio afectada hace meses, por una alarma tsunami la cual puso en riesgo la población y los negocios aledaños.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Peleas familiares: 	<p>La repartición del inmueble está causando problemática por parte de los dueños, ya que no se ponen de acuerdo para invertir en el establecimiento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ley tributaria y municipales: 	<p>Conflictos municipales por el pago de permisos adicionales creados por gobiernos descentralizados o leyes tributarias por pagos de impuestos adicionales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia Hotelera: 	<p>Establecimientos alojamiento del cantón La Libertad son competentes y muestran un potencial turístico excelente por obtener más clientes y no es una tarea fácil.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Falta de promoción: 	<p>Con lo que respecta al Cantón La Libertad, posee hermosa naturaleza y algunos atractivos turísticos, pero no es un lugar visitado por falta de promoción Turística.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Externa: 	<p>El cantón la libertad se ve afectada por la delincuencia en altas horas de la noche la cual pone en zozobra a la población peninsular, además a los establecimientos de alojamiento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Temporada baja: 	<p>Con lo que respecta a los meses de Mayo a Septiembre, un porcentaje importante de turistas no visitan el balneario porque no prefieren la playa como lugar turístico en temporada baja.</p>

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

I.4. GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS HOTELERA

I.4.1. La noción de calidad en Hotelería

El empresario Hotelero a lo largo de los años, ha administrado a las empresas con un estilo autoritario y tomando las decisiones según su experiencia o buen parecer evitando las opiniones que tiene su personal para mejoras del establecimiento. Sin menospreciar los resultados obtenidos por algunos servidores turísticos de la rama de alojamiento y restauración, es evidente que en el siglo XXI la dirección de las empresas se basa mucho más en la aplicación de conocimientos teóricos-prácticos, la participación y el trabajo en equipo para alcanzar los mismos fines, es decir mejorar la calidad de los servicios prestados.

Por esta razón las universidades han apostado en abrir carreras referentes al turismo y la administración hotelera, por ello en la actualidad constituye el motor económico muy importante de algunos países del mundo que no tienen ningún recurso natural para exportar y generar ingresos para los mismos.

Los establecimientos hoteleros están en busca de satisfacer las necesidades de los clientes y en mejorar la calidad del negocio, pero esto se basa en un concepto más amplio que interrelaciona conceptos estratégicos, sin ellos no sería posible llevar cabo el diseño y la implementación del sistema elegido de calidad que le permita a la empresa alcanzar un principio de excelencia. Como por ejemplo: la gestión de los recursos humanos y políticas internas de comunicación, al parecer muchos expertos en la rama consideran la calidad como una percepción del cliente, por lo que cada uno puede tener diferentes valoraciones de lo que es el buen servicio.

En relación a lo anteriormente mencionado es fundamental definir el término calidad, para lo cual se indican los criterios de algunos autores:

W. Edwards Deming (2002): definió "la calidad como las mejoras de los procesos incrementa la uniformidad de los productos, reduce la reelaboración y los errores, reduce el malgasto de recursos humanos y el tiempo de utilización de la maquinaria, así como de materiales, por lo que produce outputs con menor esfuerzo" Pág. #7.

Por su parte Joseph M. Juran (2002): definió la calidad como "preparado para el uso queriendo indicar que los productos o servicios debían estar hechos para ser utilizados de la forma en que son necesitados por el público, que no se rompan, y en caso de romperse, que reciban una solución amable y eficiente de la reclamación". Pág. #8

Philip B. Crosby (2002): definió la calidad como "de acuerdo con los requisitos y creí que aquel producto que constantemente reproducía sus especificaciones de diseño era de alta calidad. Creía que mejorando la calidad de forma constante se podían reducir los costes de la misma, llegando incluso a poder tener cero defectos, sin costes de calidad alguno". Pág. #8

Después de haber hecho un profundo análisis de las anteriores definiciones y de haber consultado otras bibliografías referentes a este tema, hemos llegado a las siguientes conclusiones que la calidad significa: satisfacción individual de cada cliente, que en otras palabras es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la posibilidad de satisfacer las necesidades o expectativas de forma personalizada a cada cliente. Es darle al cliente lo que quiere y cuando lo quiere.

La calidad es un todo, es la interpretación individual de los productos y servicios, teniendo en cuenta, la información que recibimos, los valores que tenemos, la influencia del entorno, la cultura, la formación y el precio que estamos dispuestos a pagar. Es la medida frente a un estándar considerado excelente. Alcanzar la calidad en las empresas de servicios, es una tarea nada sencilla pero que debe realizarse, pues es la única forma de proporcionar clientes satisfechos, es cuando quedan cubiertas sus necesidades y expectativas, permanecen fieles a las empresas y vuelven a hacer negocios con ellas. Estos clientes leales suponen una garantía de continuidad para las empresas y son la base de su rentabilidad. Las empresas deben ver los servicios desde la perspectiva del cliente en vez de estar continuamente auto observándose. Lo importante es aportar valor al cliente; sin servicio no hay cliente y sin cliente no hay empresa.

I.4.2. Sistemas de Gestión de la calidad en el área de servicios.

En cuanto a la calidad en área de servicios, se señala que cada departamento tiene su razón de ser, puesto que atraen a una demanda dispuesta a consumir los productos y servicios que ofrece un establecimiento de alojamiento, ya sea por: alimentos, bebidas, alojamiento, entretenimiento entre otros, pero todos responden a un enfoque sistemático que busca establecer la calidad en toda la organización hotelera. Es necesario contar con un liderazgo de calidad por parte de la persona que dirige el establecimiento hotelero que ponga como valores la eficiencia y la eficacia que sea capaz de definir políticas y objetivos de calidad con base en el requerimiento del turista y del mejoramiento propio de la institución.

Es fundamental definir el sistema de calidad en los servicios hoteleros, para lo cual indica el criterio de un autor:

Adolfo Scheel Mayenberger (2000) que: " El procesamiento de los registros de calidad y de la evaluación del servicio y el respectivo análisis de resultados se los obtiene en base de las encuestas y entrevistas a los clientes y huéspedes de las cuales se obtiene la información de evaluación del servicio esto conforma el sistema de información para el aseguramiento de la calidad". Pág. # 43.

En síntesis lo que indica Mayenberger en su párrafo es desarrollar un sistema de calidad en cada una de las áreas del establecimiento, la cual debe estar basada en respuestas de las necesidades y deseos que tiene el cliente o huésped, esto se lo conseguirá mediante encuestas o buzón de sugerencias donde tendrá el turista la oportunidad de opinar sobre el servicio que le ofrecen; además de tener la pauta de la insuficiencia que tiene en el establecimiento para mejorar su instancia en el mismo; y así se forma un sistema de control de calidad óptimo para el establecimiento de alojamiento.

I.4.3. Estrategias de mejoramiento de la calidad

Las estrategias de mejoramiento de la calidad en los establecimientos de alojamiento están basadas en que el turista es cada vez más exigente y la supervivencia de las empresas turísticas está en manos de la competitividad, la tecnología y la inversión que marca cada vez más la segmentación de los mercados por esta razón el proyecto de investigación "Plan de Mejoramiento para el Hostal Oasis del cantón La Libertad" utilizara como estrategia de mejoramiento "las estrategias genéricas o básicas" que buscan mejorar el servicio hotelero del cantón La Libertad con precios cómodos y aceptables en el mercado turístico.

Es importante acotar que la estrategia genérica o básica tiene un juicio dado y es fundamental mencionar este término que indica el siguiente autor:

Jacques Lambin (2000): que la estrategia genérica o básica es "conseguir un coste más bajo que los competidores" Pág. #71

Lo que indica Lambin, es tener costos bajos en equipos de habitación, Muebles y enseres, blancos, materiales para la construcción que requerirá el Hostal Oasis para el mejoramiento del establecimiento que a la vez permitirá entrar al mercado a través de precios cómodos y ofrecer servicio de calidad. Para desarrollar esta estrategia genérica o básica, el control de costos debe ser riguroso y trabajar con objetivos cuantitativos (proformas).

I.5. INVERSIÓN HOTELERA

1.5.1 Inversión Hotelera

La inversión es una necesidad primordial en el desarrollo y crecimiento de una empresa e importante ya que el mercado cambia, y las empresas también sus gustos y preferencias. Para incrementar las utilidades o la prestación de servicio tenemos que invertir haciendo un uso óptimo de los recursos en plazo razonable, como también es un plan que se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos para producir un bien o servicio útil.

1.5.2 Presupuesto de Inversión

El presupuesto de inversión en una entidad privada o pública es por lo consiguiente la suma de todos los recursos necesarios para una empresa, para poder iniciar sus actividades mercantiles o de servicio, dándole al mercado un buen servicio. Por eso en este trabajo de investigación queremos resaltar la importancia que tendrá el presupuesto de inversión en el establecimiento de alojamiento Hostal Oasis para brindar a sus clientes una buena atención del servicio de alojamiento.

Es fundamental definir, el presupuesto de inversión para lo cual indica el criterio de un autor:

Según Edgar A. Hernández (1999): "Es el monto de recursos que en forma de capital requiere la empresa, en proyecto para materializarse y poner a iniciar sus operaciones así como aquellas erogaciones que se requerirán durante su funcionamiento para reponer activos fijos obsoletos o para permitir ampliaciones en la planta productiva original." Pág.# 80.

Se puede concluir con este concepto que el presupuesto de inversión son todos los bienes activos fijos y circulantes que forman parte de un capital de una empresa para iniciar sus operaciones comerciales así como los gastos y costos que requieren para su funcionamiento para reponer activos obsoletos o para permitir ampliaciones en el establecimiento.

Según Hernández (1999): "La mayoría de los presupuestos de inversión en proyectos turísticos se dividen en once apartados específicos que son: terreno, adecuaciones infraestructurales, edificaciones, equipo, mobiliario y decoración, instalaciones especiales, blancos y lencería, gastos preoperatorios, capital de trabajo, gastos financieros de pre-operación e imprevistos." Pág. # 81

En síntesis esto quiere decir que todo lo que tiene que ver con la mejoras del hostel se va transforma en el presupuesto de inversión que requiere el inmueble de las cuales se encuentra la estructura e infraestructura de la misma. No obstante se debe trabajar con el costeo actual del hostel por la razón que algunos activos no han culminado con su vida útil y puedan ser revendidos.

I.5.3 Identificación de Fuentes de financiamiento y problemas de inversión.

En la actualidad los métodos para conseguir capital para invertir es un trabajo apasionante para los empresarios hoteleros, las fuentes de financiamiento son oportunidades para el desarrollo de actividad hotelera, tenemos que tomar en cuenta que no todas las fuentes de financiamientos son factibles para una empresa, las tasas de interés son diferentes y los periodos de gracia también, se debería escoger la conveniente para que el monto del crédito mensual o anual no sea muy alto.

Según Williams. Gray Salvatore c. Liguori (1999): Las fuentes de financiamiento de los hoteles son similares a las disponibles para los urbanizadores especializados en bienes raíces y son principalmente las siguientes:

- 1.- financiamiento mediante hipoteca a largo plazo, ofrecida por bancos y compañías de seguros.
- 2.- Préstamos otorgados por organizaciones bancarias que realizan créditos a empresas naturales y jurídicas.
- 3.- Préstamos otorgados por organismos gubernamentales o turísticos en un esfuerzo por promover el turismo en un país determinado. Pág. # 54

Como comenta Gray Salvatore, las urbanizadores tiene financiamientos similares a los establecimientos de alojamiento por esa razón en el comentario emitido por el autor en la cita; la opción dos es escogida por el establecimiento Hostal Oasis motivo que el préstamo será otorgado por las instituciones bancarias que realizan créditos a personas naturales y jurídicas por esa razón se analizo 3 instituciones bancarias para escoger la conveniente para el préstamo de inversión:

- Banco Bolivariano
- Banco Pacifico
- Banco Solidario

BANCO BOLIVARIANO

REQUISITOS PARA UNA CUENTA DE AHORRO:

- Original y copia de cedula de identidad a color
- Original y copia de certificado de votación a color
- Original y copia de la ultima planilla de luz o agua
- Deposito de \$ 100 dólares.

REQUISITOS DE PRESTAMOS PARA PERSONAS NATURALES

INDEPENDIENTES:

- copia de cedula deudor y garante
- copia de papeleta de votación deudor, cónyuge, garantes
- copia de de planilla servicio básico deudor y garante
- copia de del RUC deudor y garante
- copia de 3 últimas declaraciones del IVA deudor y garante
- copia del impuesto a renta del 2010 deudor
- Predios urbanos 2010

DEPENDIENTES:

- copia de cedula deudor y garante
- copia de papeleta de votación deudor, cónyuge, garantes
- copia de de planilla servicio básico deudor y garante
- Certificado de tener 1 año laboral
- Ganar por lo mínimo \$ 800 dólares
- Certificado de trabajo del deudor y garante
- Copias de los 3 últimos roles deudor y garante,

BIENES:

- Copia de matrícula de vehículo, embarcación, maquinaria, etc. Del deudor y cónyuge (si los hubiere).
- Copia de pago prediales de casas, terrenos, locales, etc. Del deudor y cónyuge (si los hubiere).
- O cartas de ventas notarizadas cuando aun no se ha realizado el cambio de propietario.

PRÉSTAMO:

\$ 20.000 con una tasa de interés del 15 % anual

BANCO DEL PACIFICO:

REQUISITOS PARA UNA CUENTA DE AHORRO

- Original y copia de cedula de identidad a color
- Original y copia de certificado de votación a color
- Original y copia de la ultima planilla de luz o agua
- Deposito de \$ 200 dólares
- Certificado de 3 referencias personales.

DOCUMENTOS REQUERIDOS A PERSONAS NATURALES

DATOS DEL CLIENTE:

- Solicitud de crédito (completamente llena y firma)
- Copia de cedula de identidad actualizada del deudor a color.

- Copia del certificado de votación de las últimas elecciones del deudor.
- No registrar referencias negativas en la central de riesgo o cuentas cerradas en la superintendencia de bancos, tanto el deudor como cónyuge.
- Edad del solicitante: entre 18 a 55 años.

REQUISITOS DE PRÉSTAMOS PARA PERSONAS NATURALES

INDEPENDIENTES:

- copia de cedula deudor y garante
- copia de papeleta de votación deudor, cónyuge, garantes
- copia de de planilla servicio básico deudor y garante
- copia de del ruc deudor y garante
- copia de 6 últimas declaraciones de Impuestos al SRI deudor y garante
- copia del impuesto a renta del 2010 deudor
- copia de soporte de activos declarados en la solicitud de crédito.
- Predios urbanos 2010
- Estabilidad mínima 2 años
- Copia de facturas de los últimos 6 meses

DEPENDIENTES:

- copia de cedula deudor y garante
- copia de papeleta de votación deudor, cónyuge, garantes
- copia de de planilla servicio básico deudor y garante
- Certificado de tener 1 año laboral
- Ganar por lo mínimo \$ 800 dólares
- Certificado de trabajo del deudor y garante(tiempo, cargo y sueldo)
- Copias de los 3 últimos roles deudor y garante

- Impuesto a la renta de los 3 últimos años.
- Impresión de la web del IESS (aportación individual)

BIENES:

- Copia de matrícula de vehículo, embarcación, maquinaria, etc. Del deudor y cónyuge (si los hubiere).
- Copia de pago prediales de casas, terrenos, locales, etc. Del deudor y cónyuge (si los hubiere).
- O cartas de ventas notarizadas cuando aun no se ha realizado el cambio de propietario.

PRÉSTAMO:

\$ 20.000 con una tasa de interés del 11,23 % anual (Construcción)

\$ 20.000 con una tasa de interés del 9,5 % anual (Renovación)

BANCO SOLIDARIO

REQUISITOS PARA UN CREDITO –MICRO

DEUDOR Y CÓNYUGE:

- Original y copia de cedula de identidad a color
- Original y copia de certificado de votación a color
- Original y copia de la ultima planilla de luz o agua
- Escritura casa/pago de predios.
- Copias de los 3 últimos roles del deudor

GARANTE Y CÓNYUGE:

- Original y copia de cedula de identidad a color
- Original y copia de certificado de votación a color
- Original y copia de la ultima planilla de luz o agua
- Escritura casa/pago de predios.
- Copias de los 3 últimos roles del Garante (si es dependiente laboral)

PRESTAMO:

\$ 10.000 dólares con una tasa de interés de 29% anual

\$ 20.000 dólares con una tasa de interés de 24 % anual

- **Problemas de Inversión.**

Los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena tienen problemas de inversión al realizar el trámite de solicitud de préstamo por el motivo que las entidades bancarias piden muchos requisitos y con intereses altos que provocan que los dueños de los establecimientos se encuentren entre la espada y la pared por tomar la decisión de adquirir un dinero para mejoras de sus establecimientos. Es importante definir los problemas de inversión por eso citamos un autor que nos puede aclarar este tema.

Según Holguín (2009) indica que los problemas de inversión son: "la posibilidades de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos por lo consiguiente se mide en términos de consecuencias y probabilidad" Pág. #37

Se puede decir que los problemas de inversión son el intercalé entre la pérdida y los beneficios ya que al invertir no solo se está logrando tener una recompensa si no que es una probabilidad ya que el resultado no siempre será bueno pues si se invierte es a riesgarse a tener consecuencias y esto resulta incomodo para la persona que realiza el préstamo, por otro lado no tenemos que olvidar que si no arriesgamos a invertir nunca sabremos la respuesta del desarrollo de la actividad que se desea realizar y de la experiencia que se adquirió al realizar este tramite

I.6. ESTRATEGIA METODOLÓGICA EXPUESTA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL HOSTAL OASIS.

I.6.1 .Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizara en plan de mejoramiento del hostel Oasis, es explorativa-descriptiva y que tiene una relaciona de carácter cuanti-cualitativo la cual se sustenta con monografías e investigaciones bibliográficas, en la explorativa (cualitativa). Además el otro tipo de investigación acude a técnicas de información como la observación, la entrevista y las encuestas. La mayor parte de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual se somete a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico en la descriptiva (cuantitativa).

De la investigación explorativa se puede decir que para definir el carácter explorativa han de tenerse en cuenta consideraciones importantes: el conocimiento previo que tiene el investigador sobre el problema planteado, los trabajos realizados por otros investigadores, la información no escrita que poseen personas que por su relato pueden ayudar a reunir y sintetizar sus experiencias. De esta manera, el conocimiento adquirido por otros autores y las fuentes de información

existentes sobre el problema de investigación ayuda a definir el nivel en el que ha de catalogarse el estudio que se propone.

La investigación descriptiva tiene como propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación y acude a técnicas de información como la observación, la entrevista y las encuestas. La mayor parte de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual se somete a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

I.6.2 Metodología de la investigación.

A nivel de método científico se aplicara el enfoque inductivo-deductivo la cual se sustenta en el planteamiento del problema, los objetivos y la hipótesis ya planteada. Estos dos métodos de conocimiento que no son incompatibles sino complementarios, consisten de ir de lo particular a lo general y de lo general a lo particular a la vez permiten al investigador identificar el orden que hay que seguir en la obtención de la información, al igual que las fuentes y la calidad de la misma.

En lo referente a las técnicas de recolección de la información se recurrirá a las técnicas de observación y encuesta soportadas en formatos previamente elaboradas, validadas y aprobados por la instancia pertinente. A nivel de método particular se aplicara el enfoque hipotético deductivo sustentando en la comprobación y constatación de las variables e indicadores que conforman la hipótesis de trabajo considerada.

I.6.2.1 Recolección y procesamiento de la información

La aplicación de los instrumentos de investigación se sustentará en aspectos teóricos metodológicos de la investigación explorativa-descriptiva y que tiene una relación de carácter cuanti-cualitativo. El procesamiento y análisis de los datos recuperados del campo se analizarán estadísticamente a través de tablas y cuadros de tabulación de frecuencia y gráficos de barra de pastel, a fin de articular los datos a nivel cuantitativo y cualitativo en el proceso de análisis. Igual manera se desarrollaran los siguientes instrumentos que nos ayudaran a realizar un mejor trabajo y análisis de los turistas y huéspedes, entre otros. En lo referente a la técnica de recolección de información de campo recurriremos a las técnicas de guía de observación, Encuestas a Turistas, Encuestas a Huéspedes soportados en formatos elaborados y validados para la instancia pertinente.

- **Encuestas a turistas**

Se aplicara encuesta a turistas, porque este tipo de segmento resulta interesante e importante para el trabajo de investigación porque permitirá conocer posibles deficiencias en la estructura y servicios de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena mediante encuesta a los turistas para la obtención de información sobre las necesidades en alojamiento que tienen los visitantes en sus visitas a la provincia.

- **Encuestas a Huéspedes**

Se realizara Encuesta a Huéspedes porque es importante para el trabajo de investigación y para el establecimiento identificar posibles problemas que puede tener los huéspedes al permanecer hospedados en el Hostal Oasis del Cantón La

Libertad, por medio de una encuesta a los Huéspedes que permita mejorar la estructura y servicios del establecimiento de hospedaje.

- **Guía de Observación**

La guía de observación es fundamental para el plan de mejoramiento del Hostal Oasis del cantón La Libertad porque afirma la realidad sobre el cual se investiga, identificando los hechos percibidos directamente en el campo de trabajo y de los datos recolectados de las encuestas obtenidas de los Turistas y Huéspedes en feriado de los difuntos. Es importante mencionar que esta técnica de investigación es eficaz al realizar un proyecto de investigación.

I.6.2.2 Diagnostico Situacional Estratégico

La creación de un plan de mejoramiento para el "Hostal Oasis", es basada a que los turistas que visitan el cantón La Libertad; no encuentran un establecimiento de alojamiento que cumpla con las expectativas y necesidades que tienen los turistas al visitar un lugar turístico; esta problemática es por el descuido de invertir por parte de los dueños. Por esta razón el proyecto de mejoramiento del Hostal Oasis es un ejemplo para los establecimientos de alojamiento de la Provincia de Santa Elena para que tomen esto como iniciativa de transformación e innovación para sus establecimientos con el propósito principal ofrecer al turista una pernoctación agradable y confiable para que nos vuelvan a visitar y recomendar.

Esta idea nació porque el cantón La Libertad es una zona comercial turística la cual puede ser explotada adecuadamente por personas que vengán apostar en negocios turísticos esto permitirá diferenciar al cantón La Libertad con otros

cantones de la provincia, excepto con el cantón Salinas; ya que es un núcleo turístico del Ecuador y del mundo con grandes cadenas hoteleras que han apostado ubicarse en esta zona.

Cabe recalcar que el cantón La Libertad se presenta como una alternativa para los turistas a la hora de buscar un lugar para pernoctar y que desean conocer otros atractivos turísticos porque el cantón ofrece a los turistas establecimientos confortables para su pernoctación y servicios adicionales a disposición de los visitantes. Por ese motivo hace 40 años aproximadamente se construyó el Hostal Oasis ubicado en este cantón y ofrece a sus clientes habitaciones sencillas con precios cómodos y accesibles para el consumidor; sin embargo es necesario realizar cambios en su estructura que permitan mejorar el servicio hotelero.

El establecimiento de hospedaje atiende en temporada alta un buen número de comerciantes y turistas, teniendo una ocupación aproximada del 100% de las habitaciones, sin embargo en la temporada baja, la ocupación de visitantes es escasa.

I.6.2.4 Evaluación de las fuentes de financiamiento factibles.

La península de Santa Elena cuenta con varias instituciones bancarias que ayudan al desarrollo económico del sector y del país, estas instituciones de crédito y ahorro sirven de intermediarios entre personas que de forma permanente u ocasional tienen capitales ociosos que desean invertir y aquellas que lo solicitan, para canalizarlos hacia fines productivos. Dentro de su naturaleza y carácter oficial, no tienen como objetivo primordial el lucro; si no que están constituidas para conducir mejor la economía de un país a través del control de crédito y de la

circulación monetaria, o para fomentar determinadas actividades económicas. Estas instituciones bancarias fomentan la productividad de capitales ociosos, lo que da impulso al comercio, la industria, la hotelería, la agricultura, la ganadería y otras áreas de la economía. El establecimiento Hostal Oasis en la búsqueda de estas fuentes de financiamiento encontró 3 instituciones de crédito que ayudarían a la inversión de nuestro proyecto de las cuales fueron las siguientes: el Banco Bolivariano, Banco solidario y el Banco del pacifico.

La opción aprobada es la del Banco del Pacifico y es elegida por el motivo del interés del 9,5% es aceptable a comparación de las otras instituciones bancarias por el motivo de que si existiera una remodelación de la estructura y habitaciones del establecimiento el Hostal Oasis el valor del hospedaje seria otro. Esto ayudaría a pagar el préstamo bancario solicitado; además es importante mencionar que los ingresos del establecimiento Hostal Oasis no alcanzarían para cubrir otro porcentaje más alto al mencionado. Hay que recalcar que el banco bolivariano es flexible en los documentos o solicitudes de crédito pero la tasa de interés es del 15% y el Hostal Oasis no puede cubrir eso intereses.

I.6.2.5 Imagen y reposicionamiento mercadológico.

El reposicionamiento mercadológico es la forma en la que los consumidores definen los productos o servicios con bases a sus atributos importantes; es el lugar que ocupa en la mente de los consumidores, en relación con los productos o servicios de la competencia del lugar. Los empresarios pueden posicionar a sus establecimientos turísticos adoptando diversas estrategias de posicionamiento como por ejemplo: atributos específicos del establecimiento, las necesidades que satisfacen a los consumidores, los beneficios que ofrecen, las ocasiones de uso o respecto a ciertas clases de usuario.

Los consumidores por lo regular escogen productos y servicios que les proporcionan el más alto valor de satisfacción. Por tanto, la clave para ganar y conservar a los clientes es atender a sus necesidades mejor que los competidores y proporcionar más valor al servicio. Para que el Hostal Oasis tenga un buen reposicionamiento mercadológico deben de existir mejoras en su estructura y servicios permitiendo que se invierta para mejorar las condiciones de sus huéspedes y clientes potenciales; esto permitirá que la imagen del establecimiento de alojamiento mejore en el transcurso de su nueva puesta en marcha con mejoras agradables para sus clientes.

CAPITULO II

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL HOSTAL OASIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

II.1. Validación de la metodología aplicada

En la siguiente Propuesta de Mejoramiento para el Hostal Oasis del Cantón La Libertad, se aplicó una prueba piloto utilizando los siguientes instrumentos: Encuestas a Turistas y Encuestas a Huéspedes que fue empleada de la siguiente manera:

1. La Encuesta piloto dirigido a los turistas :

La encuesta piloto de turistas contó con 30 encuestas que contenían 11 preguntas, las cuales fueron destinadas a una población de 30 visitantes escogida en la provincia de Santa Elena consiguiendo como resultado las respectivas modificaciones y observaciones de narración; además los docentes validaron la encuesta modificada obteniendo la nueva encuesta con 11 preguntas claras y precisas para el turista.

2.- La Encuesta piloto dirigido a los Huéspedes:

La encuesta piloto de Huéspedes contó con 30 encuestas, de las cuales contenían 10 preguntas, que fueron destinadas a una población de 30 visitantes de la provincia de Santa Elena quedando como resultado sugerencias de narración y redacción del instrumento; además los docentes validaron la encuesta modificada consiguiendo la nueva encuesta para el estudio de mercado general.

Cabe recalcar que estos instrumentos fueron validados por los profesores de área como: Eco. Carlos Sáenz Ozaetta (Director de la Carrera de Organización y Desarrollo Comunitario), Lcda. Tania Aguirre Suárez (Docente de la Escuela de Hotelería y Turismo) y la Lcda. Sabina Villon (Docente de la carrera de Ingeniería Comercial).

II.2 Población y Muestra

Las poblaciones a considerar para el plan de mejoramiento para el Hostal Oasis del cantón La Libertad; se distribuye de la siguiente manera: Turistas (externo) y Huéspedes (interno). Se escogió estos dos grupos porque son parte de la oferta turística de la provincia de Santa Elena donde se pretende realizar la propuesta de mejoramiento para el establecimiento de alojamiento ya mencionado, consiguiendo mejorar el servicio prestado por el hostal

CUADRO # 4
UNIVERSO A INVESTIGAR

SEGMENTO	CANTIDAD UNIVERSO	FUENTE
Visitantes y Turistas	<i>1'500.000</i>	Ministerio de Turismo Diario expreso 2009
Huéspedes	2.973	Registro de huéspedes del Hostal Oasis.
TOTAL	1'502.973	

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Para poder obtener los datos del universo a investigar se tuvo que acudir a las fuentes secundarias de información que se encuentran contenidas en bibliotecas, periódicos, internet, libros y otros materiales documentales, etc. La fuente de información escogida es el internet (www.expreso.ec/) que confirma en el año 2009 en temporada alta (Diciembre hasta Abril) existió una afluencia de turistas la mejor de estos últimos diez años. Información publicada gracias a la comisión de tránsito por el número de autos que ingresaron a la provincia de Santa Elena. En el caso del número de los huéspedes se considero el "Libro de Registro" del 2010 que contiene información de los turistas que se hospedaron desde enero a diciembre. Es necesario acotar que el libro de registro de huéspedes, es un instrumento documentable necesario y obligatorio para los establecimientos turísticos.

Para poder determinar el número de encuesta aplicar realizar se necesito dos formulas de muestreo probabilístico aleatorio simple: el de población finita y población infinita. La población finita es aquella que tienen el tamaño conocido de la población a muestrear, en este caso son los huéspedes por el Libro de Registro; en cambio la población infinita se calcula aquellas poblaciones de tamaño desconocido, esta fórmula será calculada a los turistas por que el numero de turista es incierto solo tenemos el flujo de visitantes que llegaron en el 2009.

FÓRMULA DE POBLACIÓN FINITA

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

DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA:

n = Muestra	
N = Población	2.973
Z = Nivel de confianza	1.96
P = Posibilidad que se cumpla	93% => 0.93
q = Posibilidad que no se cumpla	7% => 0.07
e = Margen de error	5% => 0.05

FÓRMULA DE POBLACION INFINITA

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

DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA:

n = Muestra	
Z = Nivel de confianza	1.96
P = Posibilidad que se cumpla	80% => 0.80
q = Posibilidad que no se cumpla	20% => 0.20
e = Margen de error	5% => 0.05

CUADRO # 5

RESULTADO DE LA MUESTRA A INVESTIGAR

SEGMENTO	TAMAÑO MUESTRA	INSTRUMENTO
Visitantes y Turistas	246	Encuestas
Huéspedes	96	Encuestas
TOTAL	342	

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

El procesamiento estadístico de las muestras: de visitantes y Huéspedes es conseguido por el programa **MACSTAT2**, programa que ayuda a calcular la población finita e infinita rápidamente; al ser obtenidos los resultados se realizó una tabla para conocer el tamaño de la muestra que había de investigarse en el campo (**Cuadro #5**). Con la información de las encuestas procedimos a realizar las tablas de tabulación y gráficos de pastel, para lo cual se recurrió al programa Excel.

Para realizar las encuestas a los turistas se procedió a visitar los tres cantones de la provincia de Santa Elena: Santa Elena, La Libertad y Salinas para mayor facilidad de la recolección de los datos se visitó las playas esto fue en el feriado de octubre. Para la realización de las encuestas a huéspedes se procedió a visitar el Hostal Oasis continuamente hasta recolectar el número de muestra a investigar.

II.3. RESULTADOS DE ENCUESTAS A TURISTAS Y HUESPEDES.

II.3.1. Encuestas a Turistas

II.3.1.1 Género de los Turistas Encuestado

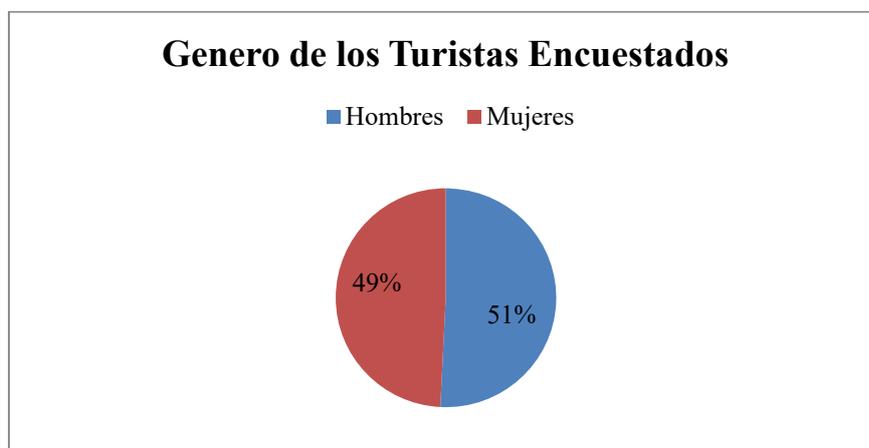
TABLA#1

Genero de los Turistas Encuestado		
Sexo	Datos	Frecuencia
Hombres	125	50,81300813
Mujeres	121	49,18699187
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #1



Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En este primer gráfico podemos apreciar que el 51% de los turistas encuestados pertenecen al sexo masculino, por otra parte el 49% se encuentra conformado por el sexo femenino. Este gráfico permite conocer la variedad de género que visita la provincia de Santa Elena.

II.3.1.2 Edad de los Turistas Encuestados

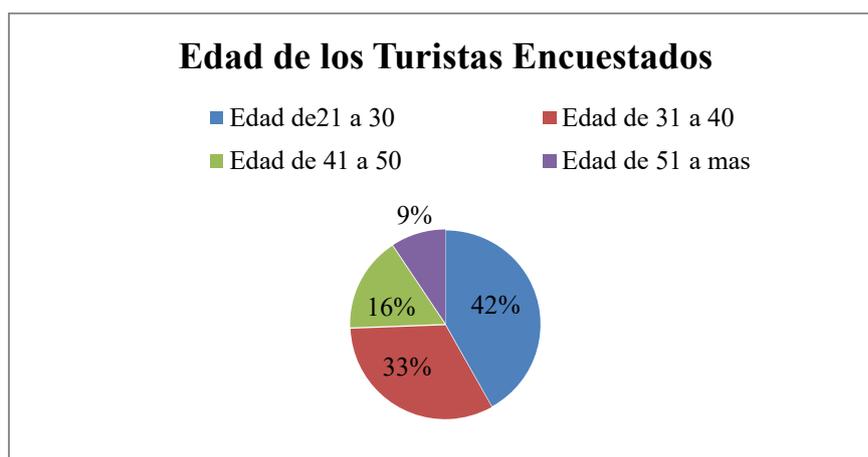
TABLA #2

Edad de los Turistas Encuestados		
Edad	Datos	Frecuencia
Edad de 21 a 30	103	41,8699187
Edad de 31 a 40	80	32,5203252
Edad de 41 a 50	40	16,2601626
Edad de 51 a mas	23	9,349593496
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #2



Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el gráfico observamos la edad de los turistas; y el 42% está conformado por jóvenes que tienen la edad de 21 a 30 años, en segundo lugar están las personas entre 31 a 40 años de edad con un porcentaje del 33%, mientras que las personas de 41 a 50 años de edad tienen un porcentaje del 16% y con un porcentaje del 9% a las personas de la tercera edad de 51 o más años. Es importante mencionar que la provincia de Santa Elena recibe un gran flujo de turistas de edades diferentes.

II.3.1.3 ¿Cuál es su lugar de procedencia?

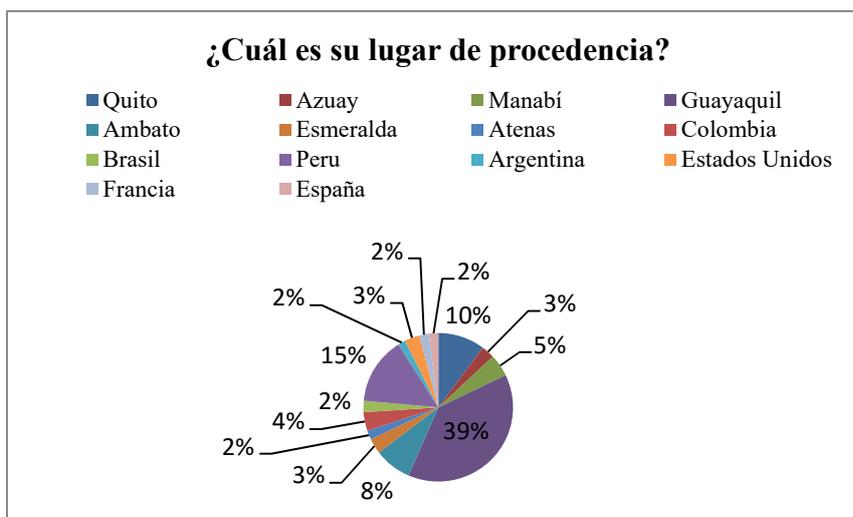
TABLA #3

¿Cuál es su lugar de procedencia?		
Opciones	Datos	Frecuencia
Quito	25	10,16260163
Azuay	7	2,845528455
Manabí	12	4,87804878
Guayaquil	95	38,61788618
Ambato	20	8,130081301
Esmeralda	8	3,25203252
Atenas	5	2,032520325
Colombia	10	4,06504065
Brasil	6	2,43902439
Peru	36	14,63414634
Argentina	4	1,62601626
Estados Unidos	8	3,25203252
Francia	5	2,032520325
España	5	2,032520325
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #3



Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el grafico el 39% respondió que provienen de Guayaquil; en cambio el 15% está conformado por Peruanos; el 10% los Quiteños; mientras el 8% está integrado por Tungurahua; mientras el 5% lo conforma Manabí; el 4% está conformado por Colombia; el 3% integrado por Esmeraldas, Azuay y Estados Unidos; con el 2% Atenas, Francia, Argentina, España y Brasil.

II.3.1.4 ¿Por qué motivo viaje a la provincia de Santa Elena?

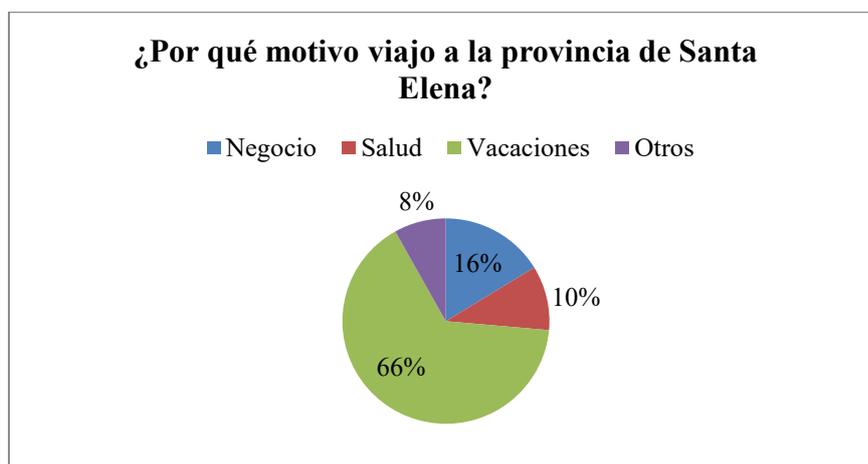
TABLA #4

¿Por qué motivo viaje a la provincia de Santa Elena?		
Opciones	Datos	Frecuencia
Negocio	40	16,2601626
Salud	25	10,16260163
Vacaciones	161	65,44715447
Otros	20	8,130081301
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #4



Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

El gráfico número cuatro observamos que el 66% de los turistas se motivaron a visitar la provincia de Santa Elena por las vacaciones; en cambio el 16% viajó por negocio; mientras el 10% viajó por salud; y por último el 8% muestra que los turistas arribaron por otros motivos en general. Los porcentajes permiten conocer que las vacaciones y otras actividades, atraen a un gran número de turistas a la provincia de Santa Elena.

II.3.1.5 Señale usted donde se hospeda frecuentemente cuando visita la Provincia de Santa Elena.

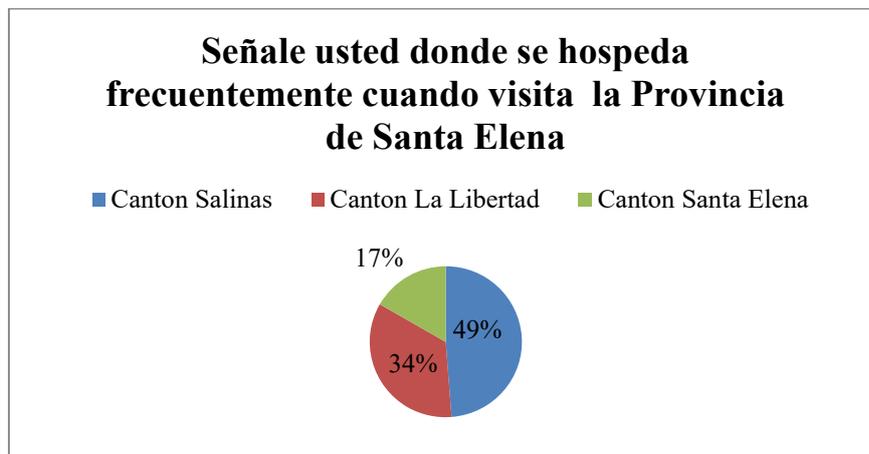
TABLA #5

Señale usted donde se hospeda frecuentemente cuando visita la Provincia de Santa Elena		
Opciones	Datos	Frecuencia
Cantón Salinas	120	48,7804878
Cantón La Libertad	85	34,55284553
Cantón Santa Elena	41	16,66666667
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #5



Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el gráfico observamos que el 49% de los turistas respondieron que prefieren hospedarse frecuentemente en el Cantón Salinas; mientras el 34% escoge hospedarse en el Cantón La Libertad; en cambio el 17% opta pernoctar en el Cantón Santa Elena.

II.3.1.6 Diga usted el tipo de establecimientos donde prefiere hospedarse

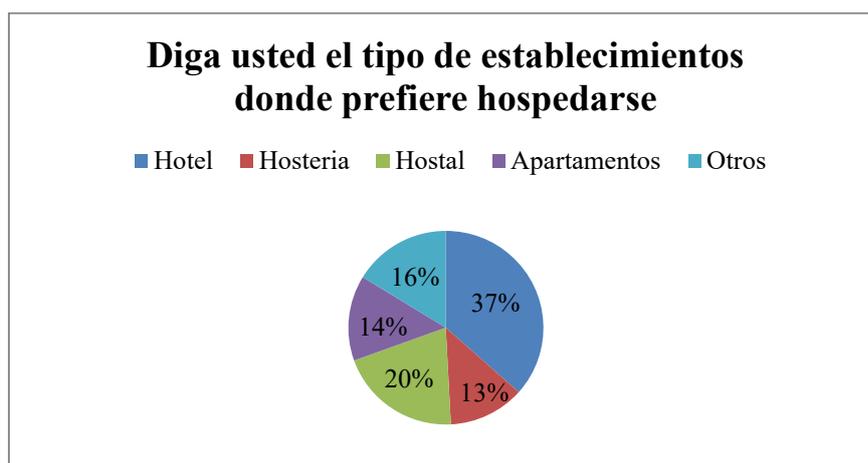
TABLA #6

Diga usted el tipo de establecimientos donde prefiere hospedarse		
Opciones	Datos	Frecuencia
Hotel	90	36,58536585
Hostería	31	12,60162602
Hostal	50	20,32520325
Apartamentos	35	14,22764228
Otros	40	16,2601626
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #6



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el gráfico observamos que el 37% de los encuestados respondieron que en un Hotel; mientras el 20% señala que prefieren hospedarse en un Hostal; en cambio el 16% indica que los turistas escogen hospedarse en otros lugares como por ejemplo: casas familiares; el 14% prefiere hospedarse en apartamentos; mientras el 13% se hospeda en Hosterías.

II.3.1.7 Señale ud. Con una (X) la calidad el servicio de Agua Potable de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena

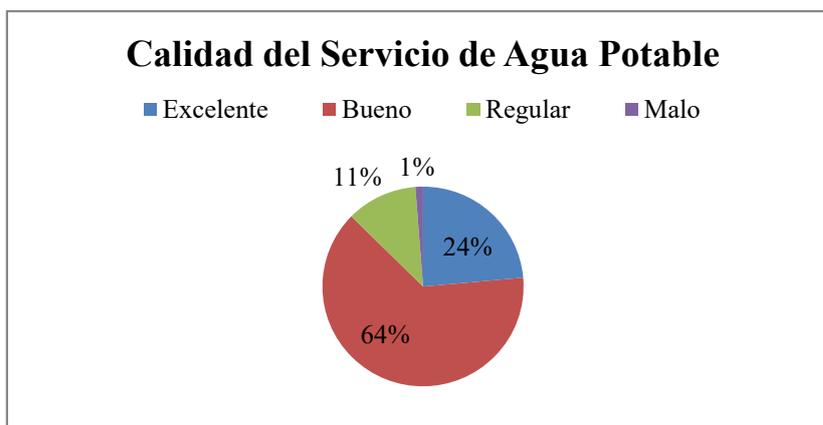
TABLA #7

Señale ud. Con una (X) la calidad de los servicios Básicos de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena		
Servicio de Agua potable		
Opciones	Datos	Frecuencias
Excelente	58	23,57723577
Bueno	157	63,82113821
Regular	28	11,38211382
Malo	3	1,219512195
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #7



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

El gráfico indica que el 64% de los encuestados respondieron que la calidad del servicio de agua potable es buena en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Santa Elena; en cambio el 24% dice que es excelente el servicio de agua potable; mientras el 11% opina que el servicio de agua potable es regular; mientras el 1% señala que es malo el servicio de agua potable.

II.3.1.8 Señale ud. Con una (X) la calidad del servicio de Energía Eléctrica de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena.

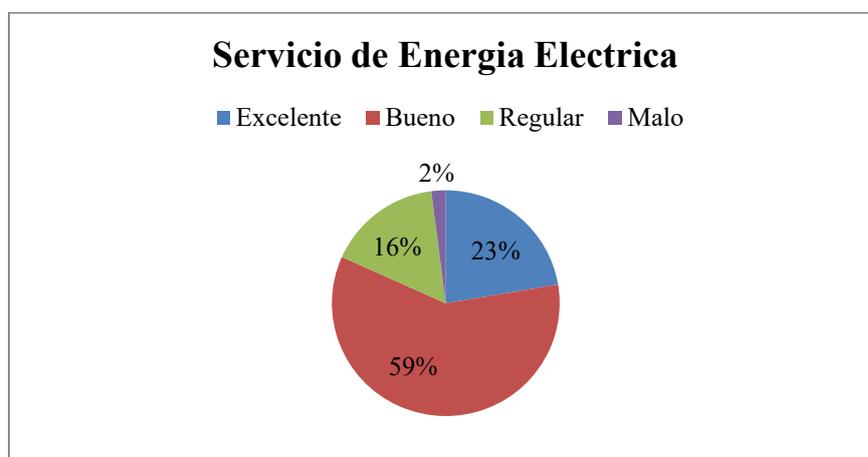
TABLA #8

Señale ud. Con una (X) la calidad de los servicios Básicos de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena		
Servicio de Energía Eléctrica		
Opciones	Datos	Frecuencias
Excelente	55	22,35772358
Bueno	146	59,3495935
Regular	40	16,2601626
Malo	5	2,032520325
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #8



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico encontramos que el 59% de turistas respondieron que es bueno el servicio de Energía Eléctrica; en cambio el 23% indica que es excelente el servicio de energía eléctrica; mientras el 16% reitera que es regular el servicio de energía; y por último el 2% comenta que es malo el servicio.

II.3.1.9 Señale ud. Con una (X) la calidad del Servicio Telefónico de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena

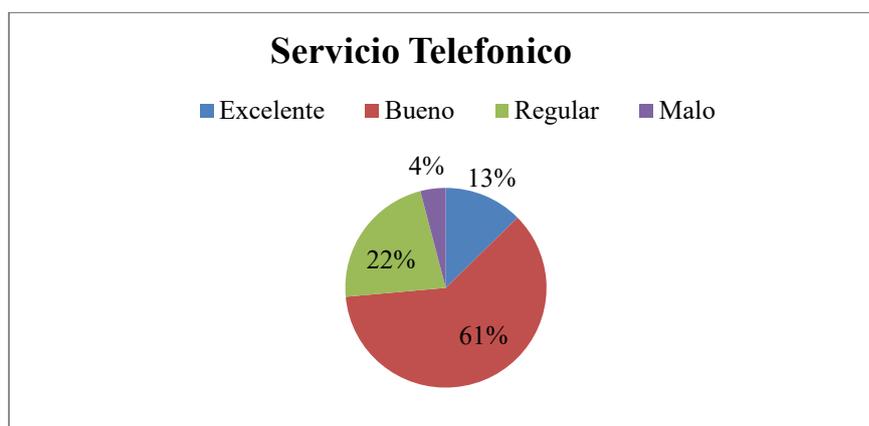
TABLA #9

Señale ud. Con una (X) la calidad de los servicios Básicos de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena		
Servicio Telefónico		
Opciones	Datos	Frecuencias
Excelente	31	12,60162602
Bueno	150	60,97560976
Regular	55	22,35772358
Malo	10	4,06504065
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #9



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico observamos que el 61% de turistas consideran bueno el servicio telefónico de los establecimientos de hospedaje; en cambio el 22% insiste que es regular el servicio telefónico; mientras el 13% señala que es excelente el servicio telefónico; y por último el 2% piensa que es malo el servicio telefónico.

II.3.1.10 Señale ud. Con una (X) la calidad de los servicios Básicos de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena

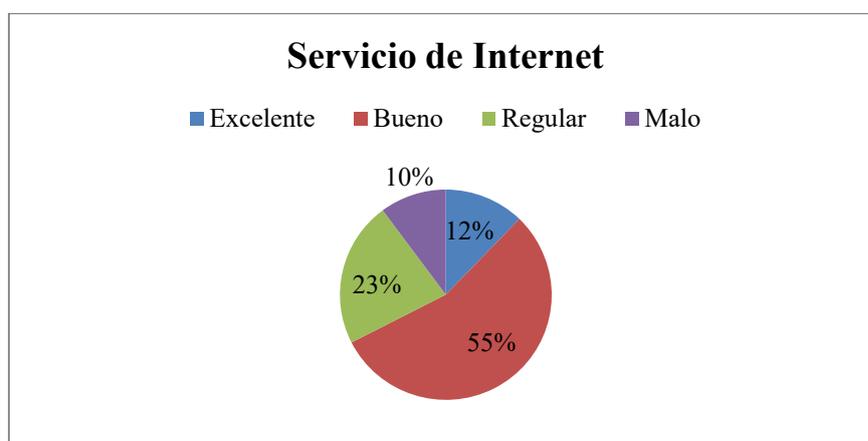
TABLA #10

Señale ud. Con una (X) la calidad de los servicios Básicos de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena		
Servicio de Internet		
Opciones	Datos	Frecuencias
Excelente	30	12,19512195
Bueno	136	55,28455285
Regular	55	22,35772358
Malo	25	10,16260163
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #10



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico el 55% responde que es bueno el servicio de internet en los establecimientos de alojamiento; el 23% considera que es regular el servicio de internet; mientras 12% dice que es excelente el servicio inalámbrico; y por último tenemos el 10% que señala el mal servicio de internet.

II.3.1.11 ¿Cree ud. Que la oferta hotelera en la provincia de Santa Elena cubre las necesidades de hospedaje de turistas en feriados y temporadas?

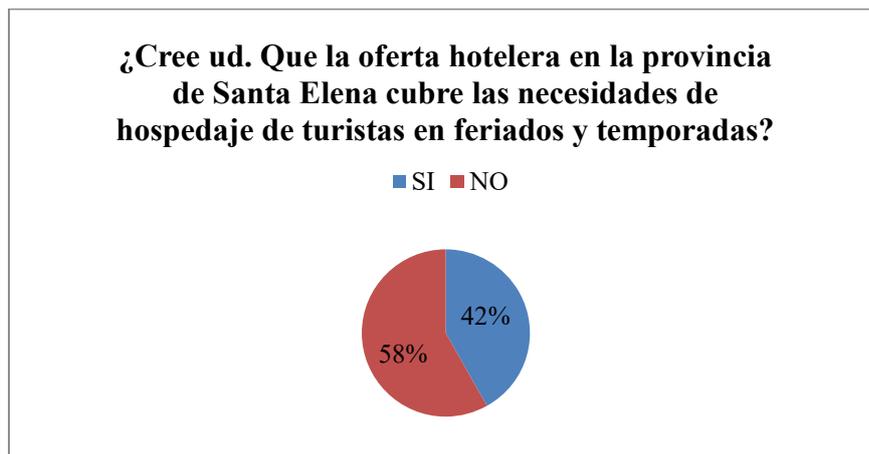
TABLA #11

¿Cree ud. Que la oferta hotelera en la provincia de Santa Elena cubre las necesidades de hospedaje de turistas en feriados y temporadas?		
Opciones	Datos	Frecuencia
SI	103	41,8699187
NO	143	58,1300813
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #11



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el gráfico observamos que el 58% de los turistas encuestados respondieron que la oferta hotelera de la provincia de Santa Elena **“NO”** cubre la necesidad de hospedaje de turistas en feriados y temporadas; en cambio el 42% indica que **“SI”** existe establecimientos en la provincia suficientes para que el turista pueda pernoctar con tranquilidad. De acuerdo a la opinión del 58% de los turistas, los establecimientos no cubren la demanda turística en feriados y temporadas.

II.3.1.12 Califique la atención al cliente e imagen de los establecimiento visitados por ud. Limpieza del establecimiento.

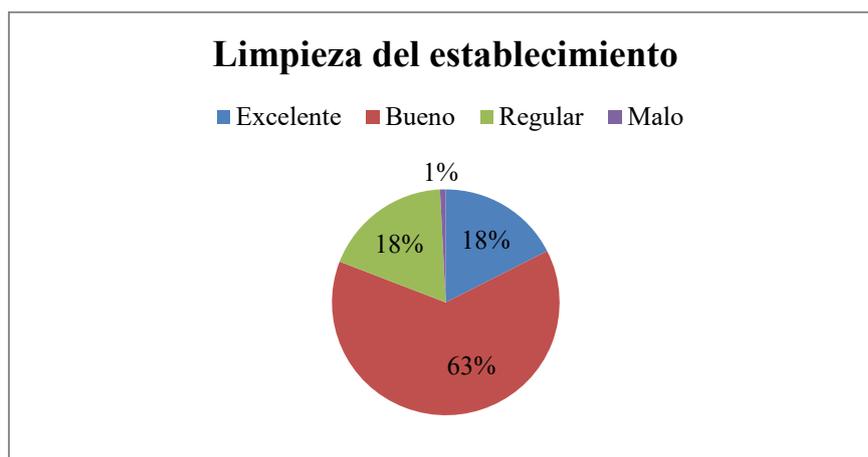
TABLA #12

Califique la atención al cliente e imagen de los establecimiento visitados por ud.		
Limpieza del establecimiento		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	43	17,4796748
Bueno	156	63,41463415
Regular	45	18,29268293
Malo	2	0,81300813
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #12



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el grafico observamos que el 63% de los turistas respondieron que es buena la limpieza de los establecimientos de hospedaje; en cambio el 18% señala que es regular la limpieza en los establecimientos de la provincia de Santa Elena; el 18% opina que es excelente la limpieza; mientras el 1% opinan la mala limpieza de los establecimientos de alojamiento.

II.3.1.13 Califique la atención al cliente e imagen de los establecimiento visitados por ud. El alojamiento es:

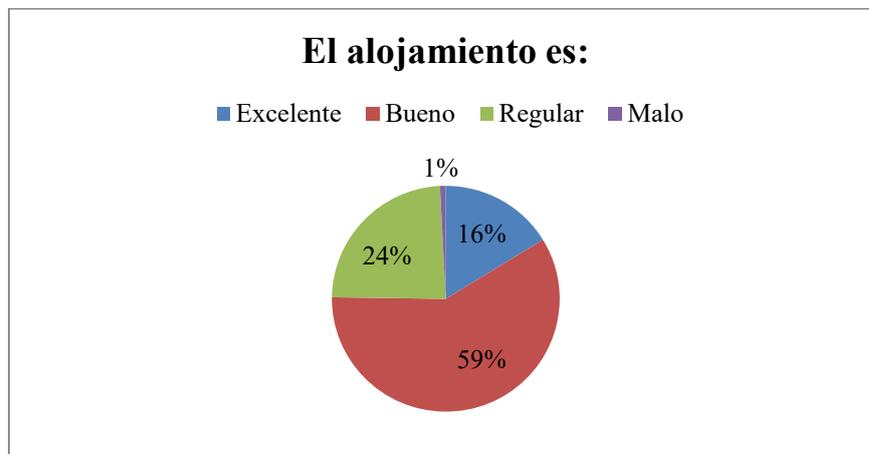
TABLA #13

Califique la atención al cliente e imagen de los establecimiento visitados por ud.		
El alojamiento es:		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	40	16,2601626
Bueno	145	58,94308943
Regular	59	23,98373984
Malo	2	0,81300813
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #13



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el grafico observamos que el 59% de los turistas opinan que es bueno el alojamiento en la provincia de Santa Elena; mientras el 24% señala que es regular el alojamiento; En cambio el 16% opina que es excelente el hospedaje en los establecimientos; mientras el 1% comenta que es malo el servicio de alojamiento.

II.3.1.14 Califique la atención al cliente e imagen de los establecimiento visitados por ud. Imagen del Establecimiento

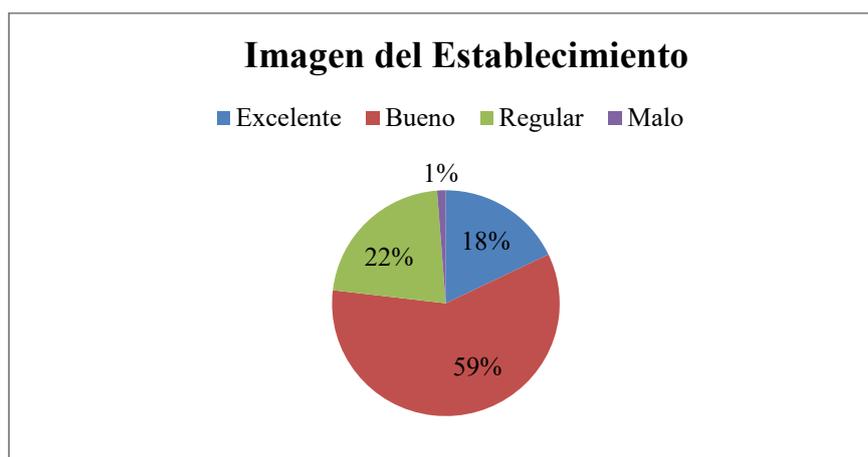
TABLA #14

Califique la atención al cliente e imagen de los establecimiento visitados por ud.		
Imagen del Establecimiento		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	44	17,88617886
Bueno	145	58,94308943
Regular	54	21,95121951
Malo	3	1,219512195
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO #14



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el gráfico número catorce observamos que el 59% de los turistas comentan que es buena la imagen de los establecimientos de la provincia; mientras el 22% señala que es regular la imagen de los establecimientos; En cambio el 18% opina que es excelente la imagen; mientras el 1% comenta que es mala la imagen del alojamiento en la provincia de Santa Elena.

II.3.1.15 Califique a su criterio la estructura, equipamiento y blancos del establecimiento que ud. ha visitado Estructura del Edificio

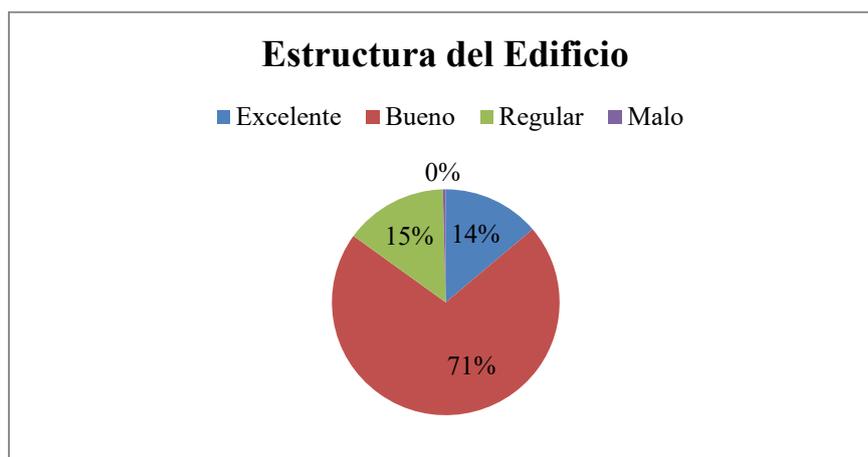
TABLA #15

Califique a su criterio la estructura, equipamiento y blancos del establecimiento que ud. ha visitado		
Estructura del Edificio		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	34	13,82113821
Bueno	175	71,13821138
Regular	36	14,63414634
Malo	1	0,406504065
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #15



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el grafico número quince observamos las condiciones de las estructuras de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena; y el 71% de los encuestados respondieron que la estructura es buena; en cambio el 15% respondió que la estructura es regular en los establecimientos de hospedaje; mientras el 14% considera que es excelente la edificación de los establecimiento de alojamiento.

II.3.1.16 Califique a su criterio del Equipamiento de la Habitación del establecimiento que ud. ha visitado

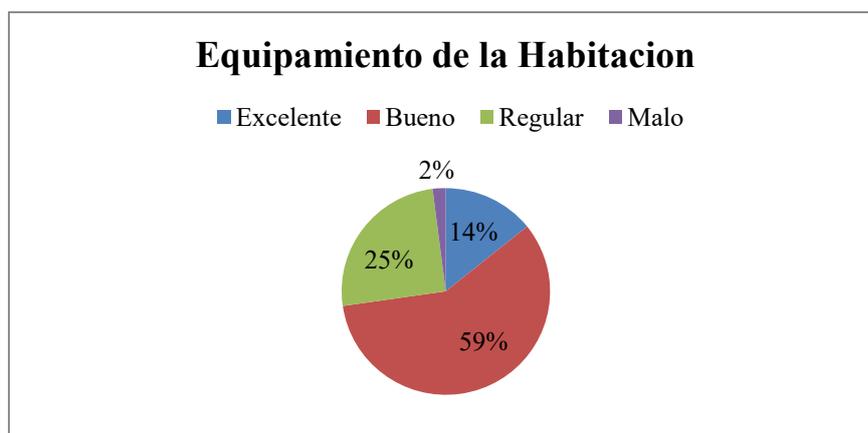
TABLA #16

Califique a su criterio la estructura, equipamiento y blancos del establecimiento que ud. ha visitado		
Equipamiento de la Habitación		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	35	14,22764228
Bueno	144	58,53658537
Regular	62	25,20325203
Malo	5	2,032520325
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #16



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el grafico presentan las condiciones del equipamiento de las habitaciones de los establecimientos de hospedaje; y el 59% de turistas respondió que el equipamiento está en buenas condiciones; en cambio el 25% opina que el equipamiento de las habitaciones es regular; mientras el 14% considera excelente el equipamiento; el 2% señala las malas condiciones del equipamiento.

II.3.1.17 Califique a su criterio los bienes muebles del establecimiento que ud. ha visitado.

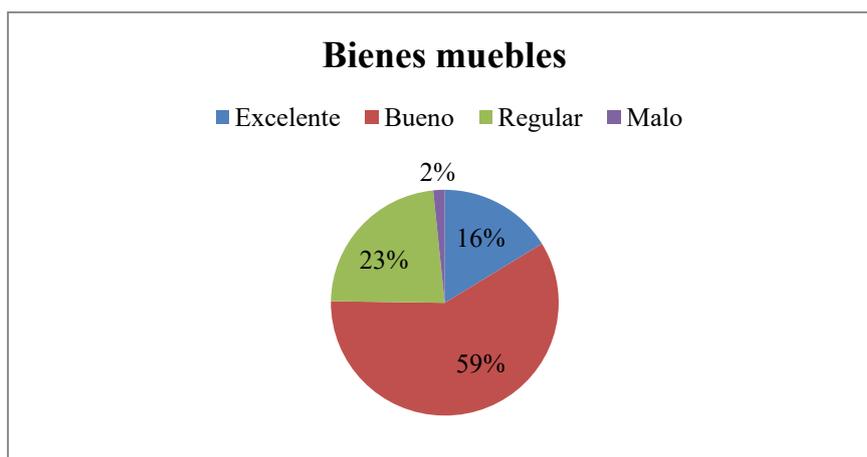
TABLA #17

Califique a su criterio la estructura, equipamiento y blancos del establecimiento que ud. ha visitado		
Bienes Muebles		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	40	16,2601626
Bueno	145	58,94308943
Regular	57	23,17073171
Malo	4	1,62601626
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #17



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico observamos las condiciones de los bienes muebles de los establecimientos de Hospedaje de la provincia de Santa Elena; y el 59% de los encuestados consideraron que los bienes muebles están en buenas condiciones; mientras el 23% opina que los bienes muebles son regulares; en cambio el 16% piensa que son excelente; y el 2% comentan que son malos.

II.3.1.18 Califique ud. el servicio prestado por los establecimientos de alojamiento en la Provincia de Santa Elena

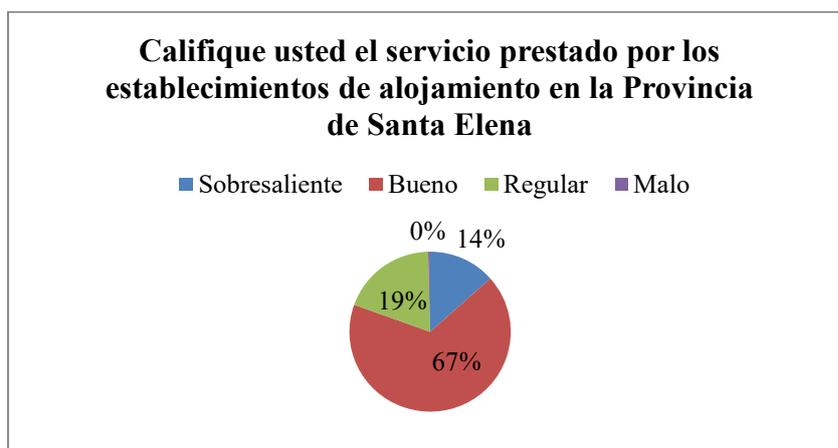
TABLA # 18

Califique ud. el servicio prestado por los establecimientos de alojamiento en la Provincia de Santa Elena		
Opciones	Datos	Frecuencia
Sobresaliente	33	13,41463415
Bueno	165	67,07317073
Regular	47	19,10569106
Malo	1	0,406504065
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #18



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico observamos la calificación del servicio prestado por los establecimientos de Hospedaje; y el 67% de los turistas respondieron que el servicio prestado es bueno; mientras el 19% opina que es regular el servicio de hospedaje; el 14% indica que es excelente el servicio hotelero.

II.3.1.19 Elija ud. los servicios complementarios que debería tener un establecimiento de alojamiento para la comodidad del huésped.

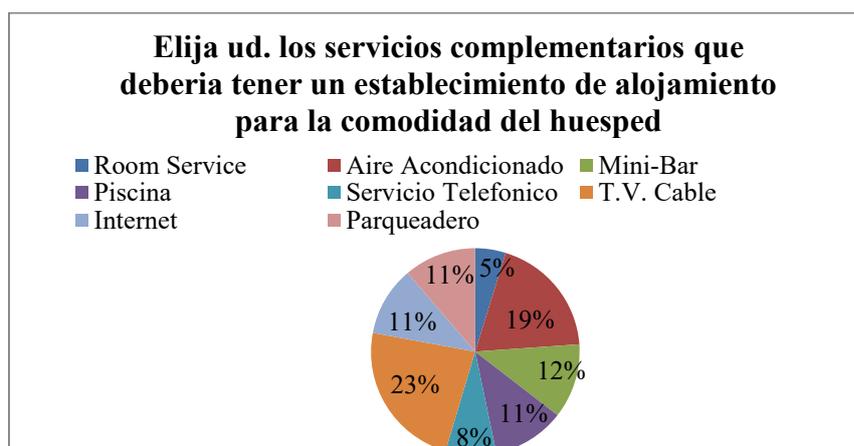
TABLA #19

Elija ud. los servicios complementarios que debería tener un establecimiento de alojamiento para la comodidad del huésped		
Opciones	Datos	Frecuencia
Room Service	35	4,742547
Aire Acondicionado	58	7,859078591
Mini-Bar	80	10,8401084
Piscina	83	11,24661247
Servicio Telefonico	83	11,24661247
T.V. Cable	86	11,65311653
Internet	141	19,10569106
Parqueadero	172	23,30623306
Total	738	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #19



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el grafico observamos que el 23% respondió que es importante el T.V. Cable; mientras el 19% opina que es necesario aire-acondicionado; el 12% comenta que un Mini-Bar; en cambio el 11% comenta que es importante el internet; mientras otro 11% de encuestados dicen que es necesario un parqueadero; y por último el 11% responde que el servicio de Room servicie.

II.3.1.20 ¿Considera Ud. que si la oferta hotelera de la provincia de Santa Elena realiza inversión en estructura permitirá el incremento de turistas en los establecimientos de alojamiento?

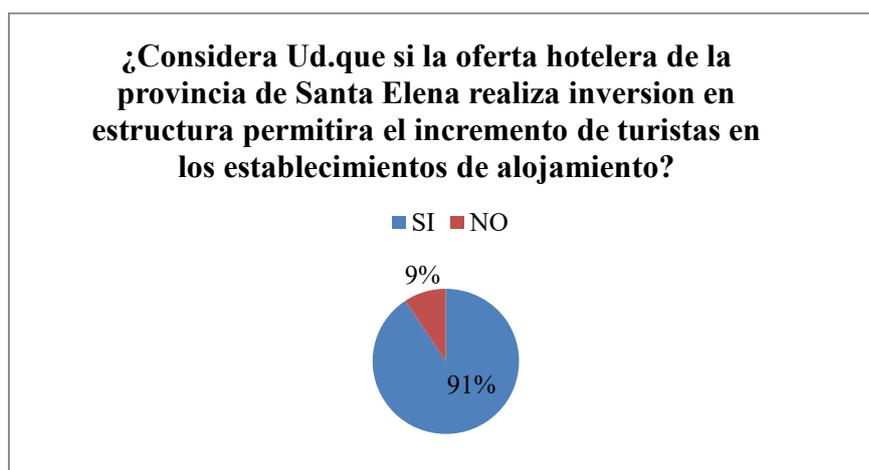
TABLA #20

¿Considera Ud. que si la oferta hotelera de la provincia de Santa Elena realiza inversión en estructura permitirá el incremento de turistas en los establecimientos de alojamiento?		
Opciones	Datos	Frecuencia
SI	223	90,6504065
NO	23	9,349593496
Total	246	100

Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #20



Fuente: Encuesta a Turistas 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el grafico observamos que el 91% de los turistas respondieron que debería existir inversión en los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena; en cambio el 9% de turistas señalaron que no es probable que los turistas se hospeden en establecimientos de alojamiento que realicen inversión. De acuerdo a los porcentajes las personas prefieren pernoctar en un lugar donde se realice mejoramientos en el servicio hotelero.

II.3.2. Encuesta a Huéspedes.

II.3.2.1 Género de los Huéspedes Encuestado

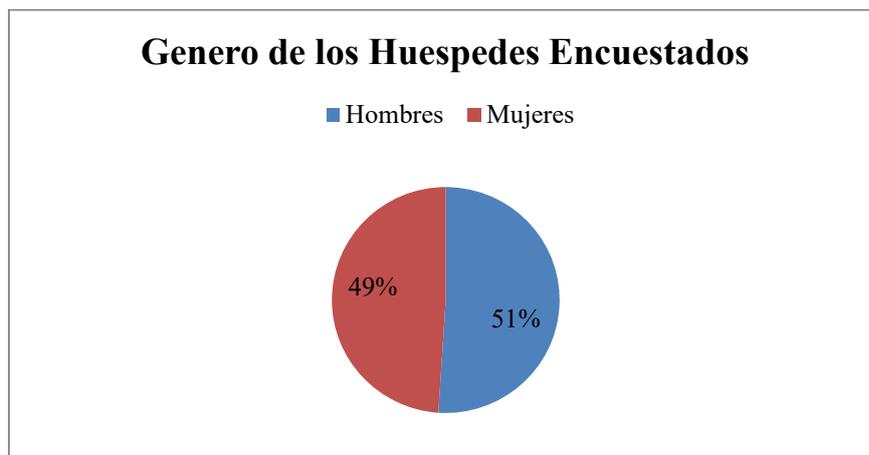
TABLA #1

Genero de los Huéspedes Encuestado		
Sexo	Datos	Frecuencia
Hombres	49	51,04166667
Mujeres	47	48,95833333
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 1



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico número uno podemos apreciar que el 51% de los huéspedes que se encuentran en el Hostal Oasis pertenecen al sexo masculino, por otra parte el 49% se encuentra conformado por el sexo femenino. Esto muestra que el establecimiento Hostal Oasis recibe fluidez de turistas.

II.3.2.2 Edad de los Huéspedes Encuestados

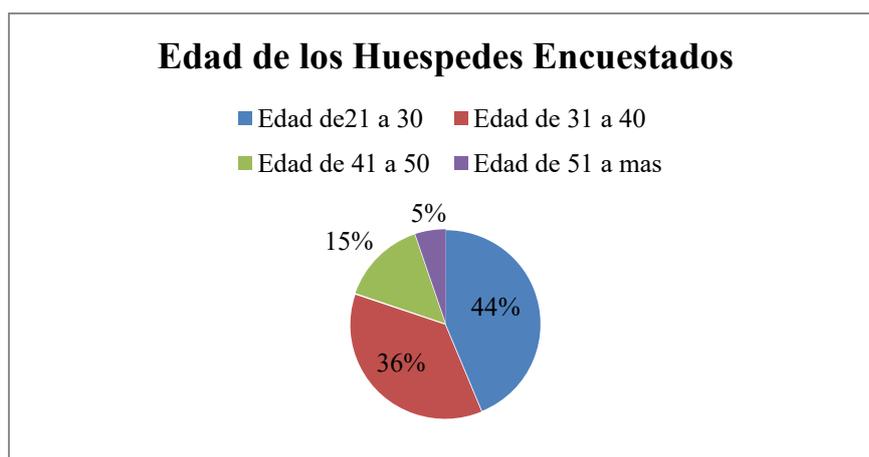
TABLA #2

Edad de los Huéspedes Encuestados		
Edad	Datos	Frecuencia
Edad de 21 a 30	42	43,75
Edad de 31 a 40	35	36,45833333
Edad de 41 a 50	14	14,58333333
Edad de 51 a mas	5	5,208333333
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 2



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Análisis:

En el gráfico número dos observamos que el 44% de los Huéspedes respondieron que pertenecen entre la edad de 21 a 30 años; en segundo lugar se encuentran las personas entre 31 a 40 años de edad con un porcentaje del 36%; mientras que las personas de 41 a 50 años de edad tienen un porcentaje del 15%; y con el 5% están las personas de la tercera edad de 51 o más años de edad.

II.3.2.3 ¿Cuál es su lugar de procedencia?

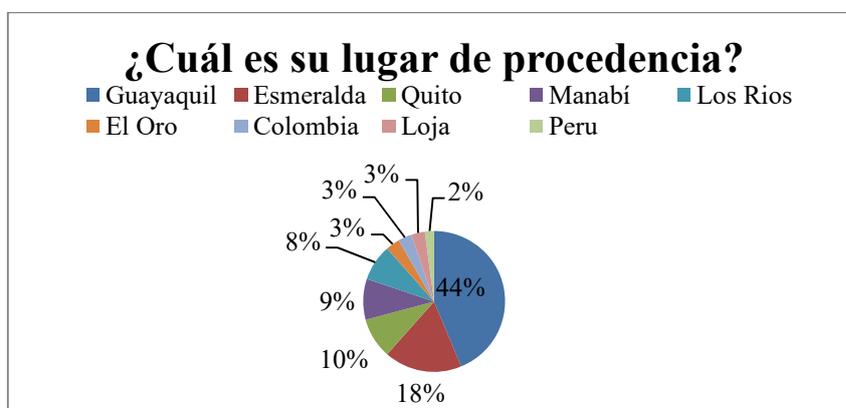
TABLA #3

¿Cuál es su lugar de procedencia?		
Opciones	Datos	Frecuencia
Guayaquil	42	43,75
Esmeralda	17	17,70833333
Quito	9	9,375
Manabí	9	9,375
Los Ríos	8	8,33333333
El Oro	3	3,125
Colombia	3	3,125
Loja	3	3,125
Perú	2	2,08333333
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO #3



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico observamos que el 44% de los huéspedes provienen de Guayaquil; con el 18% encontramos turistas de la provincia de Esmeralda; en cambio el 10% provienen de pichincha-Quito; el 9% de la provincia de Manabí; el 8% provienen de la provincia de Los Ríos; con el 3% encontramos tres sitios procedencia: El Oro, Loja y Colombia; y con el 2% encontramos a huéspedes del país de Perú.

II.3.2.4 ¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena?

TABLA #4

¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena?		
Opciones	Datos	Frecuencia
Negocio	16	16,66666667
Salud	12	12,5
Vacaciones	58	60,41666667
Otros	10	10,41666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 4



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico observamos que el 60% de los huéspedes viajaron a la provincia de Santa Elena por motivo de las vacaciones del feriado; en cambio el 17% de los huéspedes se encuentra por motivo de negocio; en cambio el 13% vienen a la provincia por salud a relajarse y separándose por instantes de la vida cotidiana; el 10% visita nuestra costa por motivos personales.

II.3.2.5 ¿Qué busca ud. Como turista en un establecimiento de Alojamiento?

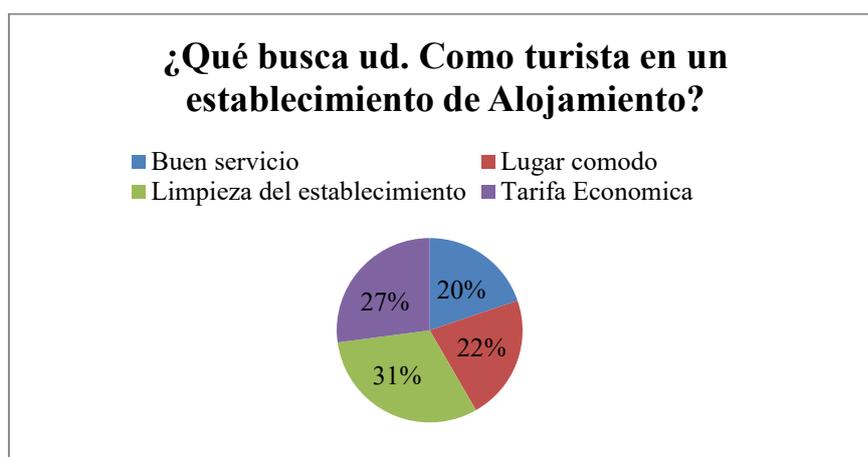
TABLA #5

¿Qué busca ud. Como turista en un establecimiento de Alojamiento?		
Opciones	Datos	Frecuencia
Buen servicio	19	19,79166667
Lugar cómodo	21	21,875
Limpieza del establecimiento	30	31,25
Tarifa Económica	26	27,08333333
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 5



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico número cinco señalamos que el 31% de los huéspedes respondieron que los establecimientos de alojamiento deberían tener una buena limpieza; mientras el 27% opinan que es importante la tarifa económica; mientras el 22% prefieren un lugar cómodo donde se pueda pasar la noche seguro y tranquilo; y el 20% comenta que prefieren buen servicio del establecimientos donde el turista se hospeda.

II.3.2.6 ¿Por qué medio conoció el Hostal Oasis del cantón La Libertad?

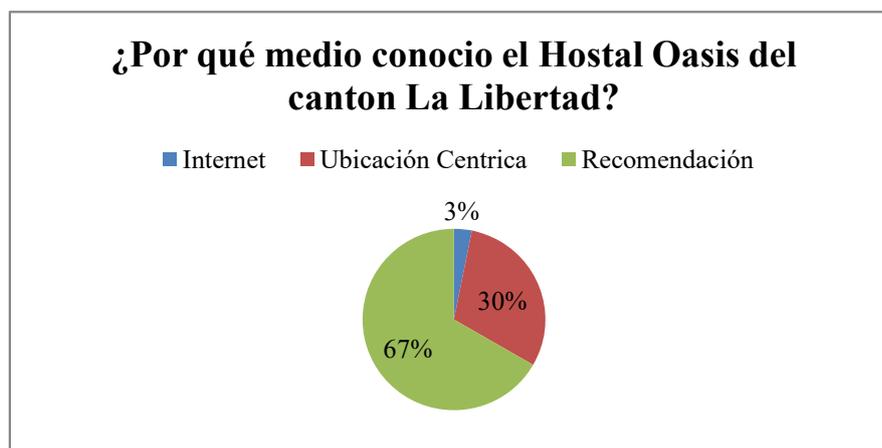
TABLA #6

¿Por qué medio conoció el Hostal Oasis del cantón La Libertad?		
Opciones	Datos	Frecuencia
Internet	3	3,125
Ubicación Céntrica	29	30,20833333
Recomendación	64	66,66666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 6



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico número seis observamos que el 67% de los huéspedes encuestados llegaron al establecimiento de alojamiento "Hostal Oasis" por recomendación de personas que visitaron el establecimiento anteriormente; mientras el 30% se hospedó en el Hostal Oasis por la ubicación céntrica (zona comercial-turística); mientras el 3% de los huéspedes conoció el establecimiento por una página web de la cámara de turismo.

II.3.2.7 ¿Diga ud. El número de días que permanecerá hospedado en el establecimiento Hostal Oasis?

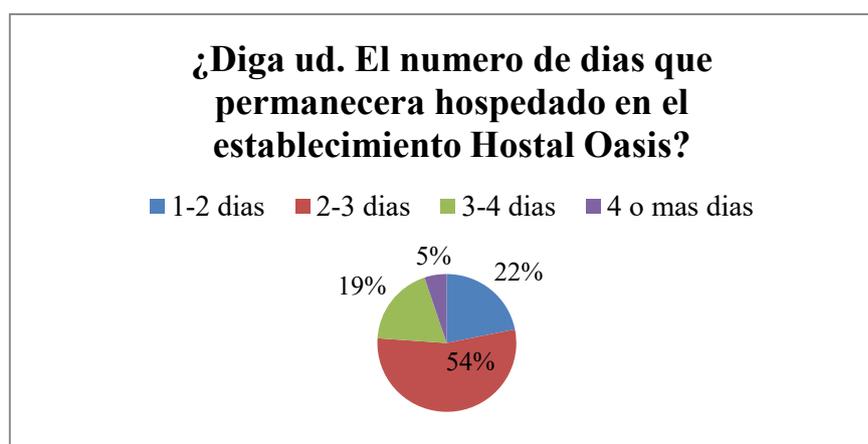
TABLA #7

¿Diga ud. El número de días que permanecerá hospedado en el establecimiento Hostal Oasis?		
Opciones	Datos	Frecuencia
1-2 días	21	21,875
2-3 días	52	54,16666667
3-4 días	18	18,75
4 o más días	5	5,208333333
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO # 7



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el grafico observamos que el 54% de los huéspedes encuestados comentan que estarán hospedados de 2 a 3 días; mientras el 22% indica que estarán de 1 a 2 días hospedados; el 19% estará de 3 a 4 días en el establecimiento; y por último el 5 % decide de 4 a más días de hospedaje. De acuerdo al análisis el establecimiento Hostal Oasis tiene una aceptación notoria de demanda turística, por las razones que los huéspedes desean hospedarse 2 o más días en el establecimiento.

II.3.2.8 Califique a su criterio la estructura del edificio del Hostal Oasis.

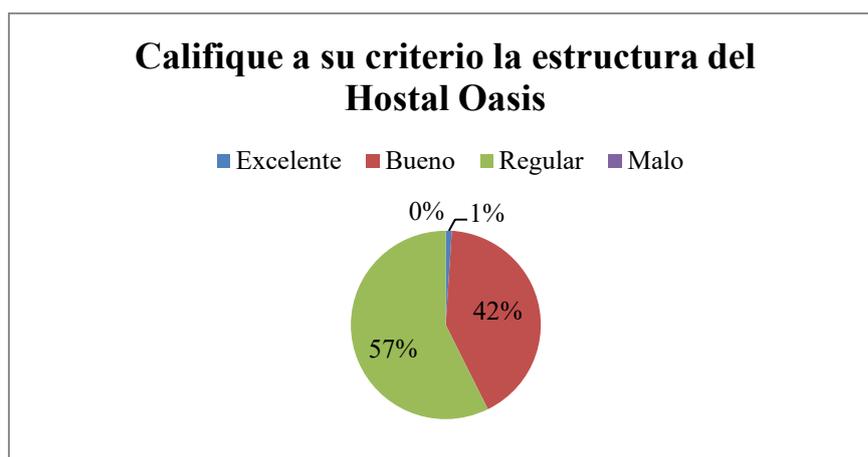
TABLA #8

Califique a su criterio la estructura, equipamiento, blancos y servicios Básicos del Hostal Oasis		
Estructura del Edificio		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	1	1,041666667
Bueno	40	41,66666667
Regular	55	57,29166667
Malo	0	0
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 8



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico número ocho observamos que el 57% de los huéspedes opinan que la estructura del establecimiento Hostal Oasis es regular; mientras el 42% de los huéspedes comenta que la estructura está en buenas condiciones; y el 1% opina que es excelente la estructura del establecimiento de alojamiento. De acuerdo a los porcentajes de las encuestas el Hostal Oasis se encuentra descuidado en la estructura interna y externa por la falta de mejoramiento.

II.3.2.9 Califique a su criterio el equipamiento de las habitaciones del Hostal Oasis

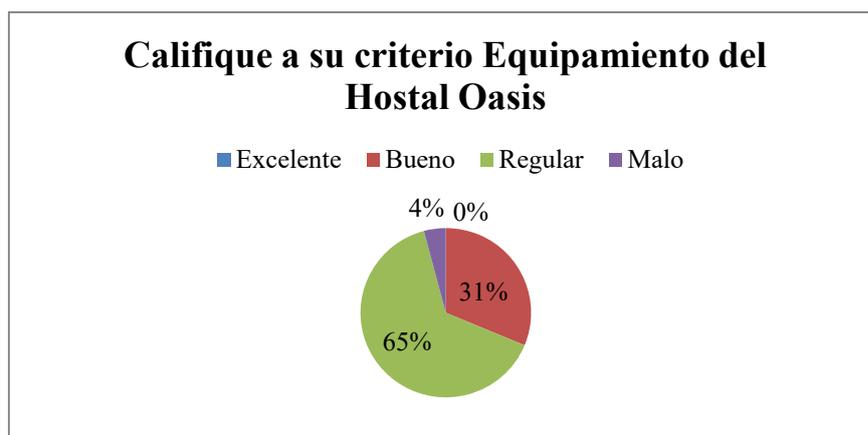
TABLA #9

Califique a su criterio la estructura, equipamiento, blancos y servicios Básicos del Hostal Oasis		
Equipamiento de la Habitación		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	0	0
Bueno	30	31,25
Regular	62	64,58333333
Malo	4	4,166666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 9



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico el 65% de los huéspedes respondieron que el equipamiento del Hostal Oasis está en condiciones regulares; mientras el 31% comenta que el equipamiento está en condiciones buenas; el 4% de los huéspedes opinan que el equipamiento de las habitaciones está en malas condiciones. Por opiniones del 65% de los huéspedes el equipamiento del Hostal Oasis ha finiquitado su vida útil ocasionando que la prestación del servicio se vea afectada.

II.3.2.10 Califique a su criterio los Bienes – Muebles del Hostal Oasis

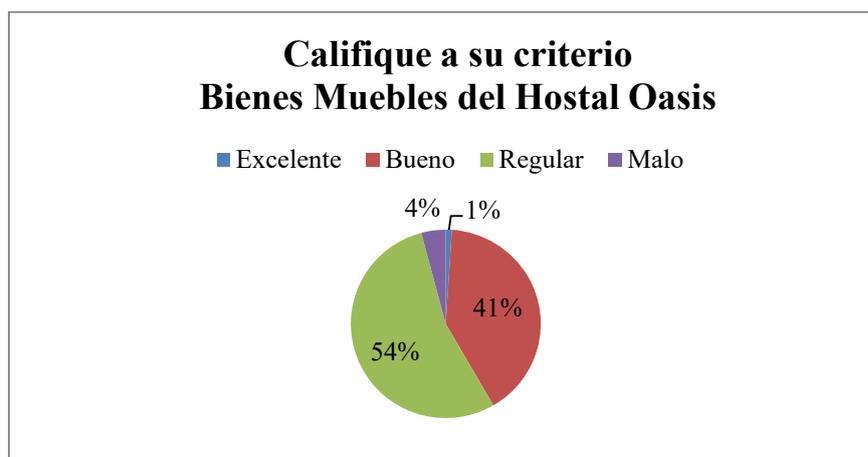
TABLA #10

Califique a su criterio la estructura, equipamiento, blancos y servicios Básicos del Hostal Oasis		
Bienes Muebles		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	1	1,041666667
Bueno	39	40,625
Regular	52	54,16666667
Malo	4	4,166666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 10



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico número diez observamos que el 54% de los huéspedes comentan que es regular las condiciones de los bienes muebles (camas, veladores, closet y otros) del establecimiento Hostal Oasis; mientras el 41% opina que está en buenas condiciones los bienes muebles; y el 4% de los huéspedes comenta que están en malas condiciones los bienes muebles; y el 1% indica que están excelentes.

II.3.2.11 Califique la atención al cliente e imagen del establecimiento- calidad del servicio prestado.

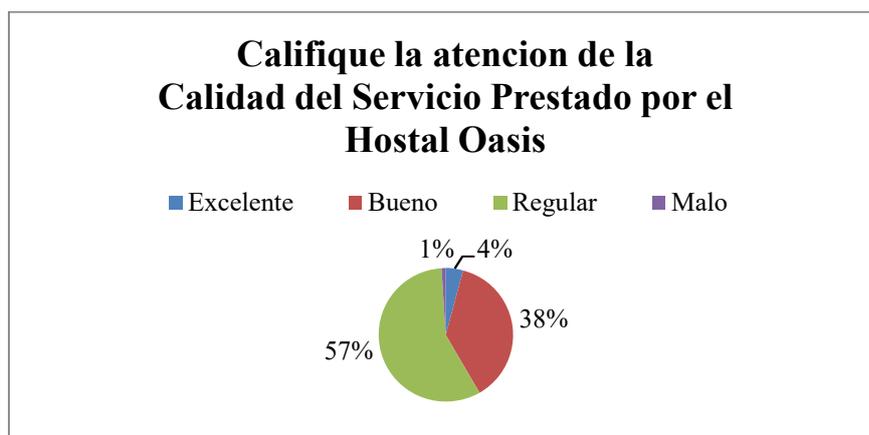
TABLA #11

Califique la atención al cliente e imagen del establecimiento		
Calidad del Servicio Prestado		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	4	4,166666667
Bueno	36	37,5
Regular	55	57,29166667
Malo	1	1,041666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO # 11



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

El gráfico número once muestra que el 54% de los huéspedes comentan que es regular la prestación del servicio del establecimiento Hostal Oasis; en cambio el 38% de los huéspedes opinan que la prestación del servicio es buena; mientras que el 4% señala que la prestación por parte del establecimiento es excelente; y el 1% muestra que la prestación del servicio es mala en el establecimiento.

II.3.2.12 Califique la atención al cliente e imagen del establecimiento- Limpieza del Hostal

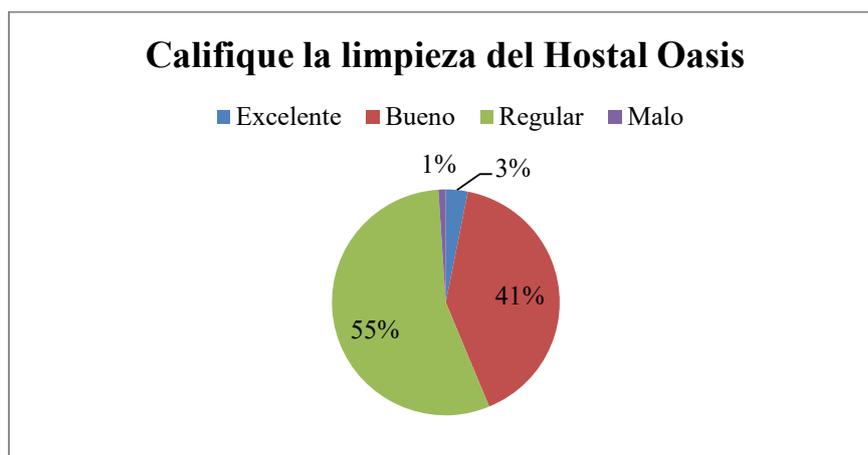
TABLA #12

Califique la atención al cliente e imagen del establecimiento		
Limpieza del Hostal		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	3	3,125
Bueno	39	40,625
Regular	53	55,20833333
Malo	1	1,041666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 12



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico número doce observamos que el 55% de los huéspedes encuestados opinan que es regular la limpieza del establecimiento Hostal Oasis; mientras el 41% comenta que es buena la limpieza; en cambio 3% señala que es excelente; y el 1% considera que es mala la limpieza. Estos porcentajes indican que existe descuido en la limpieza de las habitaciones y áreas del establecimiento Hostal Oasis causando a simple vista abandono y desmejoramiento por el negocio.

II.3.2.13 Califique la atención al cliente e imagen del establecimiento-Servicios Básicos

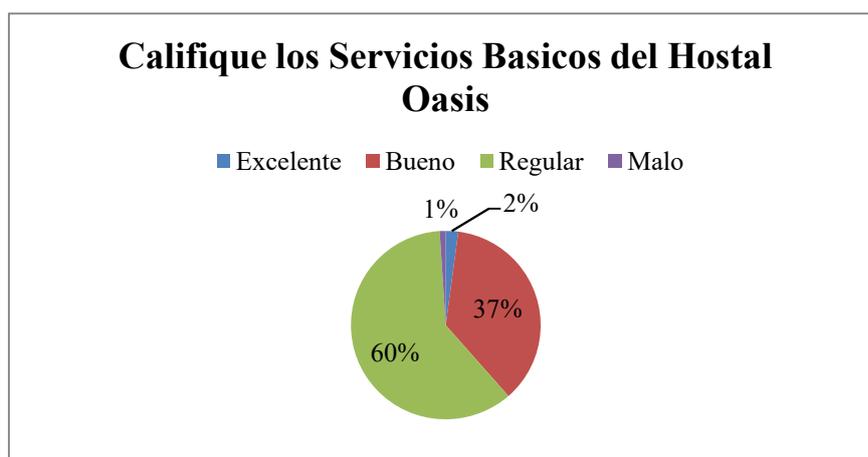
TABLA #13

Califique la atención al cliente e imagen del establecimiento		
Servicios Básicos		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	2	2,083333333
Bueno	35	36,45833333
Regular	58	60,41666667
Malo	1	1,041666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO # 13



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

El gráfico indica que el 60% de los huéspedes respondieron que las condiciones de los servicios básicos son regulares; en cambio el 37% de los huéspedes opinaron que los servicios básicos del establecimiento se encuentran en buenas condiciones; mientras el 2% señala que los servicios básicos son excelentes; y por último el 1% opina que los servicios básicos están en malas condiciones.

II.3.2.14 Califique la Imagen del establecimiento.

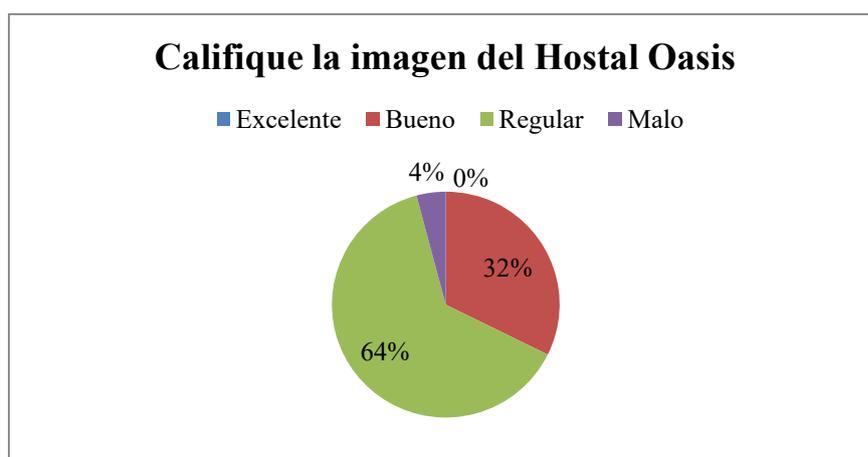
TABLA #14

Califique la atención al cliente e imagen del establecimiento		
Imagen del Establecimiento		
Opciones	Datos	Frecuencia
Excelente	0	0
Bueno	31	32,29166667
Regular	61	63,54166667
Malo	4	4,166666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 14



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico número catorce observamos que el 64% de los huéspedes encuestados opinan que la imagen del establecimiento Hostal Oasis es regular; mientras el 32% comenta que es buena la imagen del establecimiento; en cambio el 4% consideran que existe una imagen pésima en el establecimiento: y el 0% nadie opina que es excelente.

II.3.2.15 ¿Qué servicio adicional le gustaría encontrar en el establecimiento Hostal Oasis?

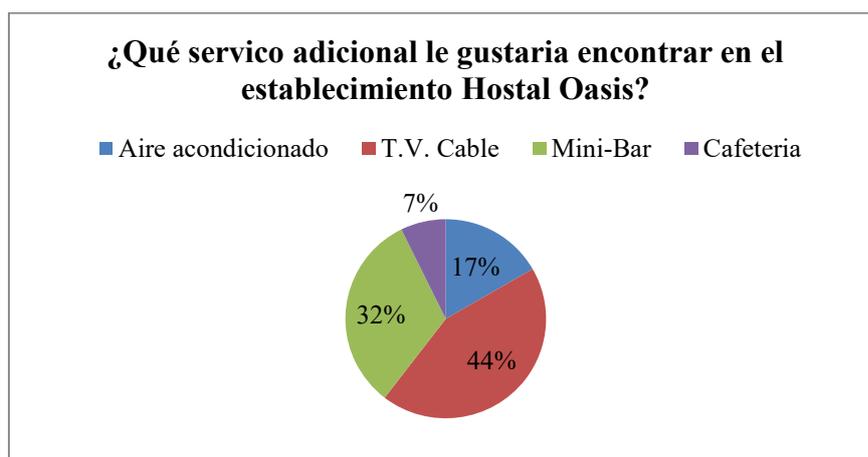
TABLA #15

¿Qué servicio adicional le gustaría encontrar en el establecimiento Hostal Oasis?		
Opciones	Datos	Frecuencia
Aire acondicionado	16	16,66666667
T.V. Cable	42	43,75
Mini-Bar	31	32,29166667
Cafetería	7	7,291666667
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO # 15



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el gráfico observamos que el 44% de los huéspedes respondieron que el establecimiento Hostal Oasis debería tener en las habitaciones T.V. Cable; mientras el 32% opina que le gustaría Mini-Bar en las habitaciones; en cambio el 17% considera importante el aire-acondicionado; y por último el 7% comenta que debería existir una cafetería para el huésped. De acuerdo a las encuestas realizadas los huéspedes están conformes que existan mejoramiento.

II.3.2.16 ¿Señale ud. La tarifa que está dispuesto a pagar si se realiza mejoras en el establecimiento Hostal Oasis?

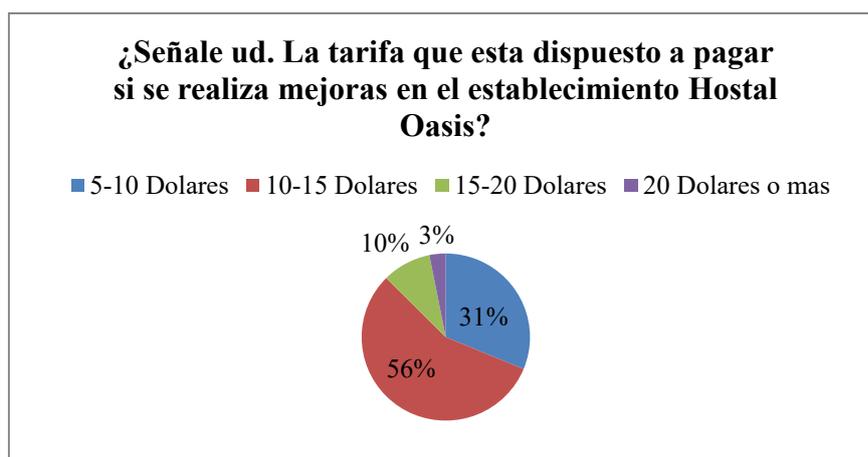
TABLA #16

¿Señale ud. La tarifa que está dispuesto a pagar si se realiza mejoras en el establecimiento Hostal Oasis?		
Opciones	Datos	Frecuencia
5-10 Dólares	30	31,25
10-15 Dólares	54	56,25
15-20 Dólares	9	9,375
20 Dólares o mas	3	3,125
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

GRAFICO # 16



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el grafico numero dieciséis observamos la tarifa que están dispuesto a pagar si existiera mejoras en el establecimiento Hostal Oasis; y el 56% de los huéspedes respondieron que están dispuestos a pagar de 10 a 15 dólares; en cambio el 31% de los huéspedes opinaron que 5 a 10 dólares pagarían por el hospedaje; mientras el 10% comentan que pagarían de 15 a 20 dólares en el hospedaje; en cambio el 3% pagaría de 20 o más dólares el alojamiento.

II.3.2.17 ¿Considera ud. Que si se realiza una inversión en la estructura y servicios del Hostal Oasis permitirá el incremento de huéspedes en su establecimiento?

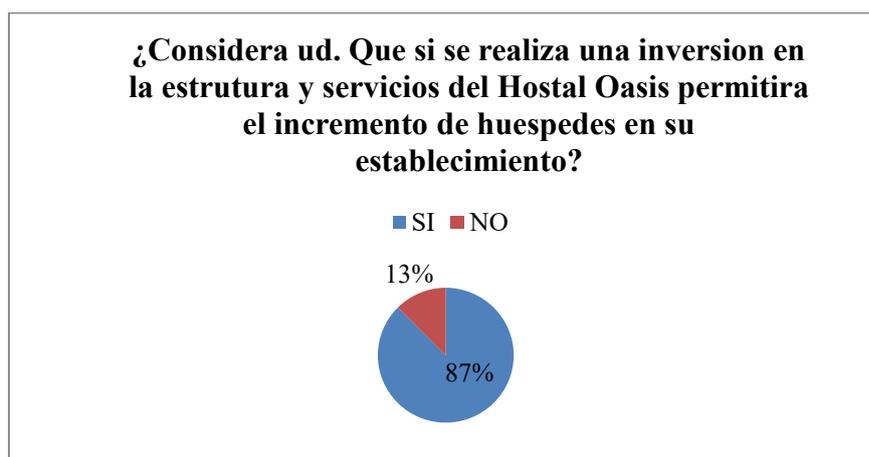
TABLA #17

¿Considera ud. Que si se realiza una inversión en la estructura y servicios del Hostal Oasis permitirá el incremento de huéspedes en su establecimiento?		
Opciones	Datos	Frecuencia
SI	84	87,5
NO	12	12,5
Total	96	100

Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

GRAFICO # 17



Fuente: Encuesta a Huéspedes 2011.

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

Análisis:

En el grafico número diecisiete observamos que el 87% de los encuestados respondieron que "SI", a la inversión en estructura y servicios del Hostal Oasis porque permitirá el incremento de huéspedes; en cambio el 13% opinan que "NO" es probable la llegada de turistas en el establecimiento al realizar inversión. De acuerdo a los porcentajes, los huéspedes están de acuerdo que exista inversión en el establecimiento para mejorar el servicio hotelero.

II.4. RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN

II.4.1 Resultado de la observación directa.

El análisis de la observación directa se ejecuto en los meses de julio hasta septiembre del 2011, en el barrio Kennedy del cantón La Libertad, y se puede señalar que el establecimiento se encuentra convenientemente posicionado a sus alrededores porque se encuentran cerca a: la playa, al centro (Zona Comercial), al terminal terrestre y comparte la zona con algunos establecimientos de alimentos y bebidas que dan la facilidad al turistas que encuentre todo lo necesario en un solo lugar.

Con lo que respecta a su oferta el "Hostal Oasis" cuenta con 2 pisos y dividido 15 habitaciones: 4 habitaciones cama doble y 11 cama matrimonial con baño general, ventilador y Televisores. La recepción es pequeña cuenta con un televisor, cuadro de pintura, muebles de espera y cajoneras de sabanas; con lo que respecta a las condiciones del establecimiento, no cuenta con buena estructura (Edificio) e infraestructura (Servicios Básicos) interna y externa; las habitaciones son incómodas y pequeñas miden 3x3 mtrs² y 4x4 mtrs², no cuentan con camas cómodas para el turista por motivo que están construidas de cemento, además las habitaciones no cuentan con un equipamiento adecuado para el servicio del hostal.

Esto indica que el establecimiento necesita urgentemente un mejoramiento en su estructura e infraestructura para el desarrollo del sector turístico y además lograr la comodidad del huésped y la imagen del establecimiento; a la vez permite que los establecimientos de hospedaje mejoren en sus servicios, siendo así la carta de presentación de la provincia de Santa Elena.

II.5. ANÁLISIS. INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

II.5.1 Análisis general de los resultados obtenidos

De acuerdo a lo observado, la información recogida de los turistas y huéspedes del Hostal Oasis; podemos señalar que la efectividad de la propuesta de un plan de mejoramiento para el Hostal Oasis del cantón La Libertad es optimo y viable, tomando como referencia las herramientas de investigación utilizadas en al campo de acción.

- Los turistas consideran importante el mejoramiento de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Santa Elena porque estos son la carta de presentación para que el turista se encuentre seguro de visitar este lugar.
- Según la información de las encuestas los huéspedes consideran factible el plan de mejoramiento para el Hostal Oasis porque mejorara el establecimiento para brindar comodidad al turista e igualmente la imagen del sector como destino turístico.
- Para mejorar el establecimiento de alojamiento es importante buscar fuentes de financiamiento factibles para poder invertir en el Hostal Oasis.
- Al parecer los datos arrojaron que los equipos de las habitaciones y bienes muebles del establecimiento se encuentran en mal estado esto incita que los bienes sean mejorados.
- En el establecimiento Hostal Oasis debe existir promoción y publicidad luego que se realice el plan de mejoramiento, esto ayudara que el turista se interese de hospedarse en el establecimiento.

- Consideran los huéspedes que mejorando el establecimiento Hostal Oasis están dispuestos a pagar una tarifa adicional por comodidad en el establecimiento de alojamiento.
- La mayoría de los establecimientos de alojamiento se encuentran en constante competencia, esta propuesta lograra que el establecimiento Hostal Oasis invierta y lograra que los establecimientos aledaños también inviertan provocando un desarrollo turístico.
- Los turistas y huéspedes consideran importante que exista una estructura en los servicio del Hostal Oasis logrando que se creen otros adicionales para el mejoramiento de la prestación del servicio Hotelero
- De acuerdo a los datos de los huéspedes opino que el establecimiento Hostal Oasis se encuentra posicionado cerca de atractivos potenciales como: la playa, el malecón, la iglesia entre otros.
- Este proyecto servirá como ejemplo para que los establecimientos de alojamiento busquen la comodidad de los turistas y así logran tener clientes fijos y potenciales para la provincia.

II.6. HIPOTESIS

El desmejoramiento de la estructura y la escasa demanda de clientes del Hostal Oasis se deben a la falta de inversión en la prestación de su servicio hotelero.

CAPITULO III

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL HOSTAL OASIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

III.1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS RECTORES

III.1.1. Visión

Posicionar al "Hostal Oasis" como el mejor establecimiento de alojamiento de la provincia de Santa Elena apto para recibir turistas nacionales y extranjeros que disfruten del descanso de un lugar agradable y cómodo.

III.1.2. Misión.

Satisfacer necesidades de hospedaje del turista brindando un lugar cómodo y confortable a través de sus instalaciones de tal forma que los turistas se sientan motivados a quedarse en el Hostal Oasis.

III.1.3. Objetivo General

Posicionar al establecimiento de alojamiento Hostal Oasis del cantón La Libertad como un establecimiento de hospedaje capaz de brindar un excelente servicio con calidad y eficiencia oportuna para satisfacer al turista nacional e internacional; y a la vez aportar al desarrollo turístico de la localidad.

III.1.4. Objetivos Específicos

- Capacitar a los trabajadores para un buen servicio Hotelero.
- Realizar alianzas estratégicas con proveedores que ayuden a mejorar los materiales y equipos del Hostal Oasis.
- Elaborar la respectiva publicidad promocional del establecimiento de Hospedaje para sus reposicionamiento en el mercado.
- Mantener contacto con los habitantes del sector para realizar estrategias de servicios para ingresos de los negocios aledaños.
- Renovar los equipos, muebles, materiales y blancos del establecimiento de alojamiento.
- Controlar a través de fichas el servicio que tiene el Hostal Oasis para con sus huéspedes.

III.1.5. Políticas.

Es el conjunto de reglamentos y principios que regulan la gestión de la organización en los establecimientos de alojamiento y que contribuyen a la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. Estas políticas son las siguientes:

- Satisfacer las necesidades del huésped con calidad y eficacia logrando encontrar la satisfacción del mismo.
- Ser Conocer las expectativas de los turistas, nacionales e internacionales para ofrecer productos y servicios de su completa satisfacción.
- Promover el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente.
- Aportar al desarrollo turístico del cantón La Libertad satisfaciendo las necesidades del turista.

III.2 ESTUDIO DE MERCADO

III.2.1 El Producto

La Libertad es un balneario de la provincia de Santa Elena, punto turístico que acoge a turistas nacionales e internacionales por todo el año, además cuenta con servicios básicos exigidos por el visitante al momento de elegir un destino turístico tiene una significativa planta de servicios turísticos tales como: hospedaje, alimentación, artesanías, centros comerciales, actividades nocturnas, deportivas, eventos entre otros.

Entre los establecimiento de hospedaje del Cantón La Libertad encontramos El Hostal "OASIS" ubicado en el barrio Kennedy entre calle 19 y 20 av. Ignacio guerra, diagonal a la estación de transporte C.L.P (cooperativa libertad peninsular), inicio sus operaciones el 1° de Enero del 2003, su número de R.U.C (registro único de contribuyente) es el # 090950935800-1 y los propietarios: el Sr. William Manuel Báez Benítez y Franklin Francisco Báez Benítez, fue construido hace 40 años aproximadamente.

El Hostal "OASIS" cuentan con 15 habitaciones: 4 habitaciones con cama doble y 11 con cama matrimonial, cada habitación cuenta con: TV (cable), baño general, ventilador y Snack-bar como servicio complementario una discoteca. Las habitaciones del establecimientos "Hostal Oasis" son de tipo sencillas y dobles; las sencillas miden 3 x 3 mtrs², consta de una cama de plaza y media, ventilador y televisor de 14" pl, y las habitaciones dobles miden 6x6 mtrs², cuenta con 2 camas de plaza y media, ventilador y televisor de 14 pl. El hostal tiene una capacidad para 60 personas aproximadamente.

CUADRO # 6

CUADRO EXPLICATIVO DE COSTO POR HABITACIÓN DEL "HOSTAL OASIS"

Nombre del establecimiento:		HOSTAL OASIS				
Dirección: Barrio Kennedy entre calle 19 y 20 av. Ignacio guerra, diagonal a la estación de transporte C.L.P						
E-mail: manolobeg@hotmail.com				Teléfono: 2785-392		
Servicios: Atención personalizada-servicio de Snack bar-servicio de T.V. Cable						
Habitación:	1 plaza y media	2 plazas	Cantidad / camas	T.V.	Ventilador	Precios
Simple:	X		6	x	x	\$5,00
Matrimonial:		X	5	x	x	\$8,00
Doble:	X		4	x	x	\$10,00
Total Habitaciones:						

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Las habitaciones tienen el precio de \$5.00 por persona. Y el costo del mismo se precisará según el tipo de habitación que se elija acorde al número de huéspedes destinados para usar una determinada habitación. El inmueble cuenta con 2 pisos: 1era. Planta existe ocho habitaciones y un espacio libre; en la 2da. Planta tiene siete habitaciones. La recepción es pequeña cuenta con un televisor, cuadro de pintura, muebles, mostrador y cajoneras para la sábanas. El agua se encuentra en una cisterna en la planta baja y utiliza una bomba de absorción que distribuye a los dos pisos; la energía eléctrica se regula con medidor que comparte la luz a todas las habitaciones.

En esta propuesta de mejoramiento el establecimiento de alojamiento dispondrá de nuevas instalaciones, materiales y equipamiento hotelero para prestar un buen servicio a los huéspedes y a la vez buscar su reposicionamiento en el mercado como punto de pernoctación para los turistas que visitan nuestra provincia. Contara con un lobby (recepción) donde los pasajeros podrán descansar y ver televisión; la recepción contara con una computadora y materiales de oficina para una mejor organización de alquiler de habitaciones; las habitaciones tendrán televisión con TV cable, aire acondicionado, mesas de noche y camas adecuadas para el descanso.

III.2.2 Segmentación Del Mercado Turístico

El segmento de mercado elegido para el Plan de Mejoramiento del Hostal Oasis es un segmento de descanso, placer y vacaciones de personas que gustan del turismo de Sol- Playa y que necesitan un lugar de esparcimiento y diversión nocturna, gente que busca un ambiente muy diferente a la ciudad para tener momentos de relax; además de preferir un lugar: cómodo, agradable, limpio y económico para pernoctar.

Fabio Cárdenas Tabares (México-1997) nos dice que: ‘‘La segmentación consiste en descomponer el mercado total en un número reducido de subconjuntos, que llamados segmentos, teniendo que ser suficientemente homogéneos en cuanto a sus compartimientos, necesidades, motivaciones y gustos, y heterogéneos entre sí para justificar tratamientos de comercialización distintos’’. Pág. #39

Cabe recalcar que existe un grupo de clientes potenciales del establecimiento Hostal Oasis que se hospedan en cualquier fecha del año, y este grupo está conformado por comerciantes, personas que se hospedan en el establecimiento por ser económico y por tener la facilidad de estar cerca al centro de la ciudad. Este grupo de personas estarán incluidas en el segmento escogido, porque son un punto importante para el reposicionamiento mercadológico del Hostal.

III.2.3 Análisis de la Demanda Turística

La provincia de Santa Elena, destino turístico orientado al turismo de sol y playa, es un centro de distribución turística que recibe cientos de turistas de distintas partes del país y del mundo, que llegan a este lugar para disfrutar de las vacaciones en este u otro balneario de la Península. Qué sumados a diversos atractivos como son: Las Playas, Los Bosques, Las Iglesias, Los Museos, y otros; con una planta turística aceptable, configura una imagen turística solida de amplia trayectoria en cuanto su posicionamiento turístico.

Como se menciona en el párrafo anterior, la provincia recibe cientos de turistas nacionales y extranjeros en todo el periodo del año; estos índices de demanda se los estudia estadísticamente comenzando un nuevo periodo anual, llegando a estimar cuantos turistas vendrán a la península cada año; por esta razón se tomo en consideración analizar la temporada del 2010 y 2011, utilizando información de fuentes secundarias como es el periódico "EL UNIVERSO" que escribe en su página web: (<http://www.eluniverso.com/2011/03/05/1/1447/avalancha-turistas-empezo-playas-sugiere-cuidado.html>) y menciona que en la temporada existió una verdadera avalancha de viajeros desde Guayaquil, Quito y otras

localidades hacia las playas de la costa ecuatoriana. El Ministerio de Turismo estimó que ese flujo sería de entre 500 mil y un millón de turistas, durante el feriado de carnaval del 2011. Pequeños y grandes operadores turísticos y dueños de negocios de diversos sectores del país se mostraron sorprendidos sobre el impacto económico, que en el 2010 bordeó \$146 millones, según el ministerio del ramo. El sábado 5 de marzo habían llegado a la provincia de Santa Elena 5.000 visitantes, según la Cámara de Turismo de esa provincia. Las playas de Salinas, San Lorenzo y Chipipe lucían llenas de bañistas que disfrutaban del sol y del mar.

Según la página Web (<http://www.eluniverso.com/2011/03/07/1/1447/unos-270-mil-turistas-estan-santa-elena-playas.html>). Comenta; que el lunes 7 de marzo del 2011, se acercaron a la península 270 mil turistas a Santa Elena y Playas a disfrutar de las playas, espectáculos artísticos o paseos en familia, durante el feriado de carnaval. Unos 100 mil turistas habían llegado a la provincia de Santa Elena solo durante el primer día de feriado (sábado 5 de marzo 2011), según lo reportado por representantes turísticos de la localidad. Un intenso sol cubrió la región mientras diversas actividades se realizaron a lo largo de los balnearios peninsulares. El domingo 6 de marzo 2011, al menos otros 50 mil habrían accedido a la región.

Gracias a los datos de información secundaria obtenidas en "El Universo", podemos demostrar que la provincia de Santa Elena es un producto turístico potencial para el Ecuador; y además ser una provincia que registra cifras importantes de turistas que visitan nuestras playas, a la vez nos posiciona como una provincia económicamente fructífera para nuestro país. La llegada de turistas de la temporada del 2011, fue exitosa ocasionando que la provincia de Santa

Elena tenga una cifra de 150.000 mil turistas que llegaron a nuestras costas en carnaval 2011. Este fenómeno socio-económico beneficia directamente a los establecimientos turísticos: el alojamiento, los restaurantes, las agencias de viajes, operadoras turísticas entre otros; por el motivo que la demanda turística consume productos y servicios de la región y sus gastos generan ingresos para la provincia.

III.2.4 Análisis de la Oferta Turística

En la provincia de Santa Elena existe variedad de establecimientos de alojamiento que ofrecen al turista hospedaje, alimentación y otros servicios adicionales con precios cómodos, ocasionando que la visita a nuestro balneario se convierta en un lugar placentero. En cuanto a lugares de hospedaje elaboramos un cuadro de inventario de establecimiento, donde constara el nombre del establecimiento, número de habitaciones, número de plazas, categoría y precios para conocer las opciones de hospedaje que tiene el cantón La Libertad. Los establecimientos se encuentran clasificados de la siguiente forma:

- **Hoteles:** están en zona urbana; cuenta con más de 29 habitaciones; ofrece a sus huéspedes variedad de servicios adicionales y su estructura es vertical.
- **Hosterías:** se encuentran en zona rural (apartado de la ciudad); cuentan con más de 29 habitaciones; ofrece a sus huéspedes variedad de servicios adicionales y su estructura es vertical.
- **Hostales:** se encuentran en zona urbana; cuenta con menos de 29 habitaciones y mínimo 12; ofrece a sus huéspedes servicios adicionales y su estructura es vertical.
- **Moteles:** se encuentran en zona rural; cuentan con 12 habitaciones y mínimo 6; ofrecen a sus huéspedes servicios básicos y su estructura es horizontal.

CUADRO #7

INVENTARIO DE HOTELES CON REGISTRO DEL CANTON LA LIBERTAD

HOTEL	HB	PL	CATEGORIA	PRECIO	
				Sencillas	Dobles
Valdivia	19	164	Cuarta	\$ 25	30
Costa de Oro	45	153	Cuarta	\$ 25	50
Melvita	35	79	Tercera	\$ 10	\$ 20
Palatino	30	70	Tercera	\$ 10	\$ 20
Malecón Terraza	18	45	Cuarta	\$ 20	\$ 35
HOSTERIA					
La Costa	7	28	Cuarta	\$ 20	\$ 35
Las Gaviotas	17	67	Tercera	\$ 20	\$ 35
HOSTAL					
Libertad gran hostel	10	43	Tercera	\$ 8	\$ 15
Copa Cabana	12	41	Tercera	\$ 15	\$ 28
Pasiones	8	16	Segunda	\$ 10	\$ 20
El Sol	13	27	Segunda	\$ 5	\$ 10
Collins Carrera	12	28	Segunda	\$ 5	\$ 10
Ilusiones	9	26	Segunda	\$ 5	\$ 10
El Oasis	14	28	Segunda	\$ 5	\$ 10
Centenario	14	32	Tercera	\$ 10	\$ 16
Seven Seas	12	20	Tercera	\$ 25	\$ 25
Porto fino	12	40	Tercera	\$ 8	\$ 16
Casa Vieja	19	44	Segunda	\$ 7	\$ 13
Turis-Palma	15	20	Segunda	\$ 8	\$ 16
Costa Brava	11	28	Tercera	\$ 5	\$ 10
Temporada	12	31	Tercera	\$ 5	\$ 10
MOTEL					
Paraíso	14	28	Tercera	\$ 5	\$ 10
New york Metros	21	42	Segunda	\$ 3	10
Kaluga Internacional	9	18	Tercera	\$ 5	\$ 10
Nido de amor	17	34	Segunda	\$ 6	12
Tentación	6	12	Segunda	\$ 5	\$ 10
La Laguna	18	36	Segunda	\$ 5	\$ 10
Marejada	7	14	Tercera	\$ 5	\$ 10
Luna de miel	25	50	Segunda	\$ 5	\$ 10
Los Andes	15	30	Segunda	\$ 5	\$ 10

Las Palmas	19	38	Segunda	\$ 5	\$ 10
Paseo de los Pelicanos	12	37	Segunda	\$ 25	50
El Manantial	9	18	Segunda	\$ 5	\$ 10
El Jardín	7	14	Segunda	\$ 5	\$ 10
PENSION					
Soraya	8	19	Segunda	\$ 5	\$ 10
Arena Inn	9	37	Tercera	\$ 8	\$ 16
Susanita	10	20	Segunda	\$ 5	\$ 10
La esquina del amor	8	16	Segunda	\$ 5	\$ 10
Museo casa león	6	18	Tercera	\$ 10	\$ 18
El Dorado	13	26	Segunda	\$ 6	\$ 8

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Como podemos observar en el catastro de los establecimientos de alojamiento del cantón La Libertad, existen 42 hospederías registradas adecuadamente con categorías y alternativas diferentes de hospedaje con precios razonables y servicios adicionales para los turistas; pero cabe recalcar que algunos no están aptos para atender a huésped; porque existe una despreocupación en la prestación del servicio hotelero y en ese grupo se encuentra el establecimiento Hostal Oasis. Esto podemos demostrar en las encuestas realizadas del capítulo 2 a los huéspedes sobre el servicio de alojamiento del Hostal Oasis.

III.2.5 Análisis de Precios

El análisis de precios ayudara al establecimiento Hostal Oasis a encontrar las tarifas adecuadas para las habitaciones de acuerdo al mercado turístico, esto se conseguirá realizando un análisis comparativo donde daremos a conocer los precios de las habitaciones de los establecimientos de alojamiento del cantón La Libertad, motivo por el cual se realizo un cuadro comparativo donde se detalla el precio de las habitaciones sencillas y dobles de los establecimientos de hospedaje.

CUADRO # 8**PRECIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN****LA LIBERTAD**

HOTEL	SENCILLAS	DOBLES
Valdivia	\$ 25	\$30
Costa de Oro	\$ 25	\$50
Melvita	\$ 10	\$ 20
Palatino	\$ 10	\$ 20
Malecón Terraza	\$ 20	\$ 35
HOSTERIA		
La Costa	\$ 20	\$ 35
Las Gaviotas	\$ 20	\$ 35
HOSTAL		
Libertad gran hostal	\$ 8	\$ 15
Copa Cabana	\$ 15	\$ 28
Pasiones	\$ 10	\$ 20
El Sol	\$ 5	\$ 10
Collins Carrera	\$ 5	\$ 10
Ilusiones	\$ 5	\$ 10
Centenario	\$ 10	\$ 16
Seven Seas	\$ 20	\$ 20
Porto-fino	\$ 8	\$ 16
Casa Vieja	\$ 7	\$ 13
Turis-Palma	\$ 8	\$ 16
Costa Brava	\$ 5	\$ 10
Temporada	\$ 5	\$ 10
MOTEL		
Paraíso	\$ 5	\$ 10
New york Metros	\$ 3	\$ 10
Kaluga Internacional	\$ 5	\$ 10
Nido de amor	\$ 6	\$ 12
Tentación	\$ 5	\$ 10

La Laguna	\$ 5	\$ 10
Marejada	\$ 5	\$ 10
Luna de miel	\$ 5	\$ 10
Los Andes	\$ 5	\$ 10
Las Palmas	\$ 5	\$ 10
Paseo de los Pelicanos	\$ 15	\$ 25
El Manantial	\$ 5	\$ 10
El Jardín	\$ 5	\$ 10
PENSION		
Soraya	\$ 5	\$ 10
Arena Inn	\$ 8	\$ 16
Susanita	\$ 5	\$ 10
La esquina del amor	\$ 5	\$ 10
Museo casa león	\$ 10	\$ 18
El Dorado	\$ 6	\$ 8

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

Este cuadro de precios muestra que los establecimientos de alojamientos del cantón La Libertad cobran por habitaciones sencillas entre 20 a 25 dólares y habitación doble de 30 a 35 dólares; mientras las Hostería manejan precios de habitaciones sencillas de 20 dólares y habitaciones dobles 35 dólares; los Hostales poseen precios de habitaciones sencillas entre 20 a 5 dólares y habitaciones dobles de 28 a 10 dólares; los Moteles cuentan con una tarifa de 15 a 5 dólares por habitación sencilla y 25 a 10 dólares por habitación doble; y por último las pensiones tienen precios de 10 a 5 dólares habitaciones sencillas y de 18 a 8 dólares habitaciones dobles. De acuerdo a los precios estas son las tarifas que se manejan en el mercado local según los costos y gastos que tienen los establecimientos de alojamiento.

CUADRO #9

PRECIOS DEL ESTABLECIMIENTO HOSTAL OASIS

CANTIDAD	HABITACIONES	PRECIOS
6	Simples	\$5,00
5	Matrimoniales	\$8,00
4	Dobles	\$10,00

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

En cuanto a la comparación con los precios de las habitaciones se demostró que los valores que oferta el "Hostal Oasis" son económicos a comparación con los hostales del cantón La Libertad esto se manifiesta comparando los resultados del análisis de precios (**cuadro #8 y cuadro #9**), esto da lugar que se considere una estrategia de precios donde se establezcan tarifas competitivas, analizando constantemente la oferta y la demanda del mercado para tener una ventaja competitiva, además del control de los costos y gastos del establecimiento.

III.2.6 Estrategias de Marketing para Mejoramiento del Hostal Oasis.

III.2.6.1 Imagen del Logotipo y Eslogan

El establecimiento "Hostal Oasis" tiene como estrategia de marketing estratégico diseñar un logotipo y eslogan que sirva como identificación empresarial para el establecimiento y todos sus clientes potenciales, este tipo de estrategia cumplirá la función de posicionar a los consumidores en reconocer dicho grafico o frase que está en el mercado y así buscar el producto o servicio como uno de sus preferidos y adquirir el servicio.

Como podemos observar para el diseño del logotipo, se dibujo un Oasis en representación del nombre del Hostal Oasis combinado con colores que llaman a simple vista la atención del espectador; entre las figuras tenemos: El Sol, identifica lo cálido y familiar que tiene el establecimiento en la prestación del servicio hotelero; Las palmeras, representa el descanso y el placer de las instalaciones del Hostal Oasis; El agua y la arena; simbolizan las playas hermosas que cobijan la provincia de Santa Elena.

Además es importante señalar que en la parte inferior del logotipo encontramos un eslogan: "un lugar para descansar" frase que señala la oferta que el establecimiento Hostal Oasis ofrece a sus huéspedes para la comodidad y tranquilidad de sus clientes, donde podrán pernoctar como si estuviera es su hogar, con calidad de servicio eficiente por parte del personal del establecimiento.



III.2.6.2 Tríptico Publicitario

La elaboración de un tríptico publicitario es parte de las estrategias de marketing Mix; que tienen los establecimientos de alojamiento, y es esencial que la oferta hotelera del cantón La Libertad diseñe a su conveniencia folletos y volantes que llamen la atención del cliente ocasionando que el turista o visitante, visite las instalaciones de alojamiento que tiene la provincia de Santa Elena.

El establecimiento Hostal Oasis diseñara folletos que contengan toda la información necesaria para que el turista conozca el establecimiento y sus alrededores; como por ejemplo en el tríptico estará incluido: el logotipo, eslogan, dirección, teléfono, E-mail, detalles del servicio, precios de las habitaciones y atractivos turísticos; con colores celestes y azules llamativos que llaman a simple vista la atención del espectador.

El folleto se divide en 2 partes: externa e interna: La parte exterior del folleto encontramos datos y direcciones del establecimiento de hospedaje; además fotografía del Hostal Oasis y lugares turísticos del cantón La Libertad. En cambio la parte interior del folleto contiene los tipos de habitaciones, precios y servicios adicionales del Hostal. (Ver anexo#15 y #16)

III.2.6.3 Estrategia de Publicidad y Promoción.

La estrategia publicitaria que se utilizara para promocionar el establecimiento "Hostal Oasis" será radial-televisiva; esto se realizara contactándose con los medios de comunicación para su respectiva promoción. Los medios de comunicación que trabajaran en la publicidad son los siguientes:

- La televisión local (canal 23) este medio de comunicación será utilizado para dar conocer establecimiento, esto se realizará mediante un video que proyectara imágenes de la entrada del Hostal Oasis, La recepción y los tipos de habitaciones entre las cuales se mostrara: una habitación matrimonial y otra de tipo doble.
- La radio también será un medio necesario de comunicación que se utilizara para hacer conocer el "Hostal Oasis" a los posibles clientes, pues por medio de este se podrá llegar a la gente que se traslada en los diferentes medios de transportes como vehículos propios, buses y taxis que trasladan al turista hacia un destino determinado.
- El periódico local centurión o el litoral será un medio de comunicación escrita necesario para hacer conocer el establecimiento Hostal Oasis a los posibles clientes; ya que por medio de este periódico los moradores y turistas sabrán donde se encuentra dicho establecimiento.
- El Internet es un contacto importante, pues la mayoría de los posibles clientes antes de visitar un determinado lugar, realizan visitas virtuales.
- Los Trípticos publicitarios será un medio de comunicación que permitirá que los turistas conozcan el lugar donde se encuentra el establecimiento de hospedaje; además servirá como punto de partida para las otras estrategias ´planteadas en este proyecto de investigación.

III.2.6.4 Plaza o Canales de Distribución.

- Los centros de información turística, son conocidos como "ITUR" (Información Turística), estos canales intermediadores del establecimiento de alojamiento entregaran información publicitaria del Hostal.
- Las operadoras turísticas se encargaran de promocionar entregando trípticos y tarjetas de presentación del Hostal Oasis; además de realizar convenios donde promocionaran al establecimiento de alojamiento en sus paquetes turísticos y tendrán un porcentaje de comisión por el enganche.
- El Departamento de Turismo tendrá un rol fundamental en la promoción del establecimiento Hostal Oasis, porque se realizara un convenio donde se publicara el establecimiento en la Web del departamento ya mencionado.
- El Internet es un contacto importante, pues la mayoría de los posibles clientes antes de visitar un determinado lugar, realizan visitas virtuales.
- Se realizara una alianza estratégica con los medios de transporte turístico, restaurantes de la provincia de Santa Elena para que entreguen folletos publicitarios del establecimiento de alojamiento consiguiendo que los turistas se hospeden en el Hostal.

III.3. ESTUDIO TÉCNICO

III.3.1 Remodelación en la construcción

Para la remodelación de las habitaciones del Hostal Oasis, se procedió a contratar un maestro albañil; el realizo la medición del área de las habitaciones y corredores con el objetivo de ampliar y mejorar la estructura del establecimiento. Luego realizo el presupuesto de costos de la construcción de dichos espacios para la ejecución de la obra. Para la adquisición del material la empresa "DISENSA" elaboro proforma. (Ver Anexo#17).

CUADRO #10

COSTO DE MATERIALES PARA REMODELACION EN LA CONSTRUCCION DE HABITACIONES			
Área:	30mtrs.		
Maestro	William del Pezo		
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
500	Bloques pl-1st-9 liviano unidades	0,33	165
10	sacos de cemento Holcim-roca fuerte	5,9	59
1	1 metro cubico Arena fina GYE	18	18
8	Varilla corr. Sold- Const. 8mm*12m	5,5	44
6	Varilla lisa 5,5 mm *6.0mt c/paq50u.	1,18	7,08
2	libras de rollo de alambre-recocido#18 20kg	1,28	2,56
2	Libras de caja de clavos para Const. 2,5'' 25kg.	1,2	2,4
1	Mano de Obra	150	150
1	transporte fabrica bloque liviano pl-1st-9	35	35
OBSERVACION: Los precios detallados en este cuadro le pertenecen a la empresa "DISENSA"		TOTAL:	483,04

Elaborado por: William Báez Egas

III.3.2 Instalaciones Eléctricas

Para la instalación eléctrica del Hostal Oasis, se procedió a contratar un maestro electricista; el cual conto los puntos eléctricos del área de las habitaciones y corredores. Luego realizo el presupuesto de costos de materiales para la ejecución de la obra. Este trabajo tiene el objetivo de mejorar las instalaciones de los aires acondicionados y otros aparatos eléctricos en el establecimiento. Para la adquisición del material la empresa "DISENSA" elaboro proforma. (Ver Anexo#17)

CUADRO #11

COSTO DE MATERIALES PARA LAS INSTALACIONES ELECTRICAS			
Área:	90mtrs.		
Maestro	William del Pezo		
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
20	Tubos Conduit. Pesada 1/2*3m	0,96	19,2
10	Caja rectangular	0,57	5,7
10	Toma Corriente. Doble Pol/p/Rendón p/plana 15amp	2,00	20
60	Alambre. Sol Thhn #12 Awg 100mt	0,5	30
5	Cinta aislante 19mmx18mx0.13mm	0,69	3,45
5	Cinta teflón 12mm*10m	0,2	1
1	Mano de Obra	100	100
		TOTAL:	179,35
OBSERVACION: Los precios detallados en este cuadro le pertenecen a la empresa " DISENSA "			

Elaborado por: William Báez Egas

III.3.3 Remodelación del tumbado

Para la remodelación del tumbado del Hostal Oasis, se procedió a contratar un maestro albañil el cual realizo la medición del área del tumbado que está deteriorada (esto se encuentra en el segundo piso). Luego se realizo el presupuesto de los gastos de las planchas de yeso y sus utensilios para la ejecución de la obra. La proforma es elaborada por la empresa ''FERRISARIATO''

CUADRO #12

COSTO DE MATERIALES PARA TUMBADO CON ESTRUCTURA DE ALUMINIO BLANCA Y PLANCHAS DE YESO			
Área :	84 M2		
Maestro:	Henry Figueroa		
CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
113	Planchas de yeso modelo palmera	1,5	169,5
33	T Aluminio Blanco de 1 pulgada	5,15	169,95
25	L Aluminio Blanco de 1/2 x 1/2	3,25	81,25
7	Clavos x 100	1,25	8,75
5	Remaches x 100	1,25	6,25
7	Libras de alambre galvaniza # 18	1,45	10,15
1	transporte para planchas	10	10
1	Mano de Obra		345
	TOTAL:		800,85
Observación: Los precios detallados en este cuadro le pertenecen a la empresa ''FERRISARIATO''			

Elaborado por: William Báez Egas.

III.3.4 Pintura

Luego del terminado de la remodelación de las habitaciones y áreas del establecimiento "Hostal Oasis" se necesita contratar un maestro para pintar las habitaciones y áreas del Hostal; además para que realice los gastos de compra de los materiales que se necesita para dar el acabado de pintura a las paredes de las habitaciones del establecimiento. La proforma es elaborada por la empresa "FERRETERIA SOLIS"

CUADRO #13

COSTO DE MATERIALES PARA PINTAR LAS PAREDES			
Área :	27 mtr ²		
Maestro:	Juan Carlos Armijos		
Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total
10	Tarros de pintura azul y verde	\$ 6,00	\$ 60,00
4	Brochas mango #9	\$ 4,00	\$ 16,00
6	Diluyente	\$ 2,00	\$ 12,00
4	Espátula	\$ 3,00	\$ 12,00
1	Mano de obra	\$ 100,00	\$ 100,00
	TOTAL		\$ 200,00
Observación: : Los precios detallados en este cuadro le pertenecen a la "FERRETERIA SOLIS"			

Elaborado por: William Báez Egas

III.3.5 Compras de activos fijos y blancos

III.3.5.1 Equipos de Habitación

Para la adquisición de los equipamientos de las habitaciones se escogió 2 opciones de proformas: "LA GANGA" y "CREDITOS ECONOMICOS" (Anexo #18 y #19) para comparar precios y realizar el respectivo análisis. Cabe indicar que la opción es "LA GANGA" que tiene cantidades favorables para la inversión del establecimiento. Como podemos observar en el cuadro #8, la empresa "LA GANGA" es la mejor opción para el proyecto de mejoramiento para el Hostal Oasis porque ofrece artículos económicos y de calidad permitiendo que se la opción indicada para el presupuesto de inversión.

CUADRO #14

ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE HABITACIÓN PARA EL HOSTAL OASIS			
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
15	A/A awd12abmgo/Abmg 12000btu 110ovlt	518	7770,15
16	DVD dv586 Lg	67,85	1085,6
15	Mini-bar erdw093msjw 4''(BL) Electrolux	253.48	3802,2
17	Sony T.V. Lcd 32'' kdl-32bx325	754.52	12826,84
17	soporte p'' Lcd Indu-global	65.28	1109,76
Observación: Los precios detallados en este cuadro le pertenecen a la empresa Almacenes "LA GANGA" RCA.CIA.LTDA		TOTAL:	\$ 26594,55
		DESCUENTO:	\$ 9165,37
		I.V.A 12%:	\$ 2091,50
		TOTAL A PAGAR:	\$ 19520,70

Elaborado por: William Báez Egas.

III.3.5.2 Muebles y Enseres

Para la adquisición de los Bienes-Muebles del Hostal Oasis se escogió 2 opciones de proformas: "MUEBLERIA IDEAL" Y "MUEBLERIA EDISSON" (Anexo #20 y #21) para comparar precios y realizar el respectivo análisis. Cabe indicar que la opción más pertinente es "MUEBLERIA EDISSON" tiene costos favorables para la inversión del establecimiento. Como podemos observar en el cuadro #9, la "MUEBLERIA EDISSON" es la mejor opción para el proyecto de mejoramiento para el Hostal Oasis porque ofrece bienes económicos y de calidad permitiendo que se la opción indicada para el presupuesto de inversión.

CUADRO #15

ADQUISICIÓN DE MUEBLES Y ENSERES PARA EL HOSTAL OASIS			
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
15	Camas de 2 plazas-modelo Gory	170	2550
15	Veladores con 2 cajones-10 cm. Alto	80	1200
1	Clóset de 4 puertas-200x200x50 repisa	380	380
1	Sofá de 3 puestos-lobby	500	500
15	Coquetas con espejo	250	3750
1	Recibidor-espejo 180x100cm.	150	150
15	Puertas	150	2250
Observación: los precios detallados en este cuadro le pertenecen a la empresa "MUEBLERIA EDISON"		TOTAL:	\$10780,00

Elaborado por: William Báez Egas

III.3.5.3 Menaje y Blancos

Para la adquisición del Menaje y Blancos del Hostal Oasis se escogió la proforma del almacén "EL CAÑONAZO" (Anexo #22) que ofrece variedad de menaje y blancos con precios adecuados en un solo lugar. Como podemos observar en el cuadro #16, el almacén "EL CAÑONAZO" es la mejor opción para el proyecto de mejoramiento para el Hostal Oasis porque ofrece artículos económicos y de calidad permitiendo que se la opción indicada para el presupuesto de inversión.

CUADRO #16

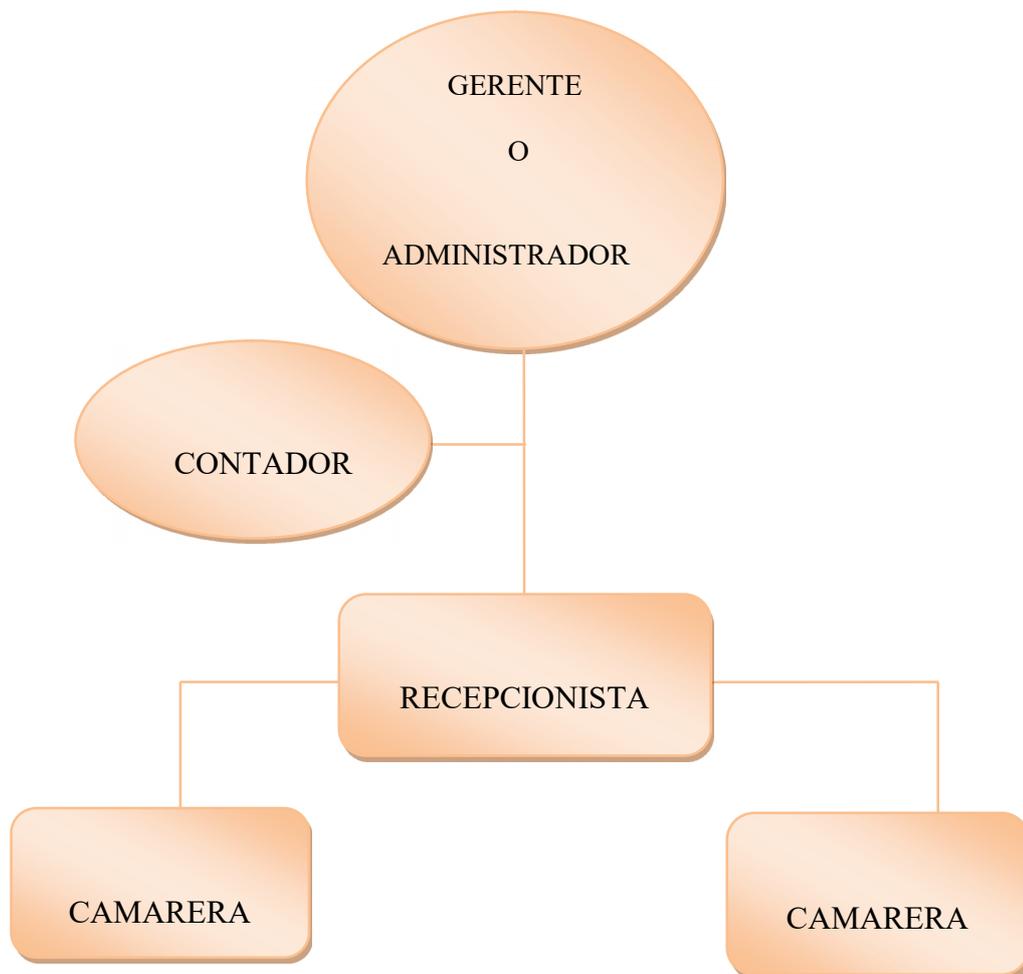
ADQUISICIÓN DE MENAJE Y BLANCOS PARA EL HOSTAL OASIS			
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
30	Toallas grandes de baño	6,00	180,00
50	Almohadas	4,50	225,00
10	Colchones de 2"pl"	130,00	1300,00
30	Edredones de 2 "pl"	28,00	840,00
20	Juegos de sábanas	28,00	560,00
30	Toallas pequeñas de mano	2,50	75,00
20	Alfombras de pies	10,00	200,00
20	Cortinas	15,00	300,00
Observación: Los precios detallados en este cuadro le pertenecen a la empresa Almacenes "EL CAÑONAZO"		TOTAL:	\$ 3680,00
		DESCUENTO:	-----
		I.V.A 12%:	\$ 441,60
		TOTAL A PAGAR:	\$ 4121,60

Elaborado por: William Báez Egas

III.4. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

III.4.1 Organigrama del establecimiento "Hostal Oasis"

CUADRO #17
ORGANIGRAMA DEL HOSTAL OASIS



Elaborado por: William Báez Egas

III.4.2 Descripción y Análisis de Cargos del establecimiento Hostal Oasis

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE “GERENTE O ADMINISTRADOR”

FINALIDAD DEL TRABAJO: Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las tareas y actividades del hotel para encaminar a la empresa al correcto funcionamiento.
FUNCIONES:
1. Compra de materia prima
2. Negociación con los proveedores
3. Realizar y coordinar las reservaciones
4. Negociación y pago a intermediarios
ACTIVIDADES Y TAREAS:
1. Planificar todos los días para reposición de materia prima, materiales de limpieza, y las diferentes tarifas a cobrar por temporadas analizando la afluencia de turismo.
2. Organizar los turnos de trabajo de los empleados y cualquier tarea diaria de acuerdo con el porcentaje de ocupación del hotel.
3. Dirigir a los grupos grandes, les ubica en las habitaciones según cada capacidad.
4. Controlar el buen manejo del libro de registros, la limpieza del hotel y de las habitaciones, y el correcto funcionamiento de las bombas de agua.
APTITUDES:
1. Dominio de cada una de las áreas del hotel
2. Desenvolvimiento fácil y rápido para tratar con el cliente
3. Coordinación general con las demás áreas del hotel
4. Capacidad de juicio crítico

DENOMINACIÓN DEL CARGO: CONTADOR

FINALIDAD DEL TRABAJO: Llevar la contabilidad del hotel
FUNCIONES:
1. Manejar la contabilidad de la empresa
2. realizar las declaraciones del S.R.I (servicio de rentas internas)
ACTIVIDADES Y TAREAS:
1. Declarar los impuestos
2. Llenar formularios
3. Manejo de procesos legales que amerite alguna situación financiera
APTITUDES:
1. Dominio del cargo
NIVEL ACADÉMICO: Título de Contador CPA. Debe manejar la contabilidad de la empresa. Sexo indistinto de entre 30 y 45 años Experiencia mínima de 3 años en el manejo de la contabilidad, preferentemente de hoteles. Estar al día en tributación, afiliado al Colegio de Contadores.
FACTORES QUE CONTRIBUYEN AL DESEMPEÑO:
1. Materiales de trabajo
2. Ambiente laboral

DENOMINACIÓN DEL CARGO: RECEPCIONISTA

FINALIDAD DEL TRABAJO: Recibir y presentar al cliente los servicios del “Hostal Oasis”, con amabilidad y cortesía, esmerándose en el cumplimiento de todos los parámetros de atención al cliente.
FUNCIONES:
1. Registro de datos personales del nuevo huésped en el libro de recepción
2. Contestar llamadas telefónicas
3. Dar información a clientes acerca de los servicios y tarifas del hotel
ACTIVIDADES Y TAREAS:
1. Escribir claramente en el registro datos personales del cliente como nombre, C.I, dirección, procedencia, fecha de entrada, N° de Habitación y fecha de salida.
2. Escribir diariamente en otro registro las habitaciones que tienen que desocupar los huéspedes, para controlar la hora de salida, limpiar la habitación y así mismo disponer de inmediato para rentar.
APTITUDES:
1. Habilidad expresiva
2. Coordinación general con las demás áreas del hotel
3. Capacidad de juicio
4. Atención
NIVEL ACADÉMICO: La experiencia es un factor indispensable, para este cargo, lo ideal sería una persona de sexo masculino de entre 18 y 30 años, con un año aproximado de experiencia y tener estudios superiores de hotelería y turismo.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: CAMARERAS

FINALIDAD DEL TRABAJO: Limpieza del hotel y las habitaciones
FUNCIONES:
1. Realizar la limpieza de las habitaciones que se van desocupando.
2. Limpiar constantemente todas las habitaciones cuando no han sido rentadas.
3. Barrer los pisos, limpiar polvos de corredores descansos y gradas de todo el hotel.
ACTIVIDADES Y TAREAS:
1. Tendido de camas, y reposición de amentéis en cada habitación desocupada
2. Entregar de inmediato la llave de la habitación limpia en recepción
APTITUDES:
1. Rapidez del trabajo
2. Optimización de recursos
3. Coordinación general con las demás áreas del hotel
4. Atención con el cliente
NIVEL ACADÉMICO: La experiencia no se considera un factor indispensable, pero si complementario, lo ideal sería una persona de sexo femenino de entre 18 y 30 años, con un año aproximado de experiencia.

III.5. ESTUDIO FINANCIERO

III.5.1 Proyección de Ocupación

Para conocer la proyección de ocupación del 2012, se utilizo datos de huéspedes de los últimos periodos anuales (2010-2011), estas cifras de ocupación están distribuidas desde Enero a Diciembre de cada año y promediadas por el número de meses (12 meses). Estas cifras permitirán conocer el promedio móvil, los índices de estacionalidad y el pronóstico de ocupación que tendremos en el 2012 de huéspedes.

- OCUPACIÓN MENSUAL DE DOS AÑOS

CUADRO #18

OCUPACION MENSUAL DE DOS AÑOS			
Meses	2010	2011	TOTAL
Enero	450	470	920
Febrero	400	440	840
Marzo	332	400	732
Abril	280	190	470
Mayo	107	98	205
Junio	100	96	196
Julio	107	87	194
Agosto	134	123	257
Septiembre	170	150	320
Octubre	198	157	355
Noviembre	285	300	585
Diciembre	410	450	860
Total	2973	2961	5934
Promedio	247,75	246,75	247,25

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

- **PROMEDIO MÓVIL 2010-2011**

CUADRO #19

PROMEDIO MOVIL AÑO #2											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
400	332	280	107	100	107	134	170	198	285	410	470
332	280	107	100	107	134	170	198	285	410	470	440
280	107	100	107	134	170	198	285	410	470	440	400
107	100	107	134	170	198	285	410	470	440	400	190
100	107	134	170	198	285	410	470	440	400	190	98
107	134	170	198	285	410	470	440	400	190	98	96
134	170	198	285	410	470	440	400	190	98	96	87
170	198	285	410	470	440	400	190	98	96	87	123
198	285	410	470	440	400	190	98	96	87	123	150
285	410	470	440	400	190	98	96	87	123	150	157
410	470	440	400	190	98	96	87	123	150	157	300
470	440	400	190	98	96	87	123	150	157	300	450
2993	3033	3101	3011	3002	2998	2978	2967	2947	2906	2921	2961
249,4	253	258,4	251	250	250	248	247	246	242	243,4	247

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

CUADRO #20

PROMEDIO MOVIL AÑO #3										
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
253	258	251	250	250	248	247	246	242	243	245
258	251	250	250	248	247	246	242	243	245	284
251	250	250	248	247	246	242	243	245	284	251
250	250	248	247	246	242	243	245	284	251	251
250	248	247	246	242	243	245	284	251	251	251
248	247	246	242	243	245	284	251	251	251	251
247	246	242	243	245	284	251	251	251	251	251
246	242	243	245	284	251	251	251	251	251	254
242	243	245	284	251	251	251	251	251	254	251
243	245	284	251	251	251	251	251	254	251	252
245	284	251	251	251	251	251	254	251	252	252
284	251	251	251	251	251	254	251	252	252	253
3017	3015	3008	3008	3009	3010	3016	3020	3026	3036	3046
251	251	251	251	251	251	251	252	252	253	25433

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

- **AJUSTE DE LA SERIE PROMEDIO MOVIL**

CUADRO # 21

AJUSTE DE LA SERIE PROMEDIO MOVIL

AJUSTE DE LA SERIE PROMEDIO MOVIL			
Meses	2010	2011	2012
Enero	450	249	284
Febrero	400	253	251
Marzo	332	258	251
Abril	280	251	251
Mayo	107	250	251
Junio	100	250	251
Julio	107	248	251
Agosto	134	247	251
Septiembre	170	246	252
Octubre	198	242	252
Noviembre	285	243	253
Diciembre	410	245	254
Total	2973	2982	3052
Promedio	247,75	284	283

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

- **ÍNDICE DE ESTACIONALIDAD**

CUADRO # 22

ÍNDICE DE ESTACIONALIDAD

ÍNDICE DE ESTACIONALIDAD				
	2010	2011	SUMA	2012
Enero	1,816347124	1,904761905	3,721109029	1,86055451
Febrero	1,614530777	1,783181358	3,397712135	1,69885607
Marzo	1,340060545	1,621073961	2,961134506	1,48056725
Abril	1,130171544	0,770010132	1,900181676	0,95009084
Mayo	0,431886983	0,397163121	0,829050103	0,41452505
Junio	0,403632694	0,389057751	0,792690445	0,39634522
Julio	0,431886983	0,352583587	0,784470569	0,39223528
Agosto	0,54086781	0,498480243	1,039348053	0,51967403
Septiembre	1,268656716	0,607902736	1,876559452	0,93827973
Octubre	0,799192735	0,63627153	1,435464265	0,71773213
Noviembre	1,150353179	1,215805471	2,36615865	1,18307932
Diciembre	1,654894046	1,823708207	3,478602253	1,73930113
TOTAL	12,58248114	12		12,2912406

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

- **PRONOSTICO DE OCUPACION AÑO 2012**

CUADRO #23

PRONOSTICO DE OCUPACIÓN 2012

PRONOSTICO DE OCUPACION AÑO 2012						
	INDICE	AJUSTE	PRONOSTICO	OBJETIVO	CAPACIDAD	OCUPACION
Enero	1,8605545	284	528,3974808	700	3100	23%
Febrero	1,698856	251	426,4128736	550	3000	18%
Marzo	1,4805672	251	371,6223798	500	3100	16%
Abril	0,9500908	251	238,4728008	300	3000	10%
Mayo	0,414525	251	104,0457876	200	3100	6%
Junio	0,3963452	251	99,48265022	200	3000	7%
Julio	0,3922352	251	98,45105528	200	3100	6%
Agosto	0,519674	251	130,4381815	200	3100	6%
Septiembre	0,9382797	252	236,446492	350	3000	12%
Octubre	0,7177321	252	180,8684968	300	3100	10%
Noviembre	1,1830793	253	299,319068	450	3000	15%
Diciembre	1,7393913	254	441,8053902	700	3100	23%
Total	12,29133	3052	3155,762656	4650	36700	
Ocupación		8,316076	8,598808328	12,67	100	
Promedio Mes		254,3333	262,9802214	387,5	3058,3333	

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.2 Presupuesto de ventas

El presupuesto de venta está conformado por el resultado del pronóstico de ocupación del 2012 multiplicado por el valor de la habitación (**3156 huéspedes*\$15,00 dólares= 47336**); valor que se escogió de acuerdo al 56% de las encuestas de los huéspedes que respondieron que están dispuestos a pagar de 10 a 15 dólares por el mejoramiento del establecimiento Hostal Oasis. El valor de la multiplicación es el ingreso anual 2013; en cambio para los ingresos 2014 al 2017 se utilizó el valor total de ingresos del 2013 multiplicado por 10% de estimación de incremento anual por los 4 años (**47336 huéspedes*10%= 52070**); el resultado es el total de ingreso 2014 al 2017.

CUADRO #24

PRESUPUESTO DE VENTA 2013

	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D	TOTAL/ ANUAL
Precio	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Ventas	528	426	372	238	104	99	98	130	236	181	299	442	3156
Ventas Neta	7926	6396	5574	3577	1561	1492	1477	1957	3547	2713	4490	6627	47336

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.3 Presupuesto de Sueldos y Salarios

El establecimiento "Hostal Oasis" cuenta con 4 trabajadores: el administrador, el contador, el recepcionista y el camarero que poseen puesto de trabajo y sueldos diferentes; y son parte del cuadro de gastos de sueldos y salarios del 2012. Para calcular los sueldos mensuales de cada trabajador se aplico los aportes del instituto ecuatoriano de seguridad social y remuneraciones adicionales previstas en el código trabajo. Luego se suma los 4 sueldos (\$1.688,51) y para convertirlos anualmente se los multiplico por (*12) del total devengado (\$20.262,07).

CUADRO #25

MANO DE OBRA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2012					
	ADMINISTRADOR	CONTADOR	RECEPCIONISTA	CAMARERO	TOTAL DEVENGADO
Sueldos	\$ 400,00	\$ 300,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 1.284,00
Total Sueldos (A)	\$ 400,00	\$ 300,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 1.284,00
Aporte al IESS 11,15%	\$ 44,60	\$ 33,45	\$ 32,56	\$ 32,56	\$ 143,17
IECE-SECAP 1%	\$ 4,00	\$ 3,00	\$ 2,92	\$ 2,92	\$ 12,84
Total Aporte al IESS (B)	\$ 48,60	\$ 36,45	\$ 35,48	\$ 35,48	\$ 156,01
Remuneraciones Adicionales					
Decimo tercero	\$ 33,33	\$ 25,00	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 107,00
Decimo cuarto	22	22	22	22	88
Vacaciones	\$ 16,67	\$ 12,50	\$ 12,17	\$ 12,17	\$ 53,50
Total Remuneraciones (C)	\$ 72,00	\$ 59,50	\$ 58,50	\$ 58,50	\$ 248,50
Total Carga Prestacional = B+C	\$ 120,60	\$ 95,95	\$ 93,98	\$ 93,98	\$ 404,51
Mano de Obra A+(B+C)	\$ 520,60	\$ 395,95	\$ 385,98	\$ 385,98	\$ 1.688,51

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.4 Presupuestos de Costos y Gastos

Para la elaboración del presupuesto de costos y gastos se utilizo los gastos administrativos que se refieren a los sueldos y salarios; también los gastos de servicios básicos; gastos de documentación anuales, gastos de préstamos, , gastos de ventas entre otros; estos rubros se los aplico para el 2013; mientras para el 2014 al 2017 se estimo según la inflación económica del Ecuador que serán los mismo rubros para los siguientes 4 años.

CUADRO #26

PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS

Meses/Cuentas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost.	Septiemb.	Octub.	Noviemb.	Diciemb.	Total
Gastos Administrativos	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	1688,506	20262
Gastos de Servicio	265	265	265	265	265	265	265	265	265	265	265	265	3180
Gastos / Ventas	690	690	690	690	690	690	690	690	690	690	690	690	8280
Gastos/ Habitacion	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	697,5	8370
Gastos Varios	\$ 399,96												400
Gastos Legales	265												265
Total Mensual	4006	3341	3341	3341	3341	3341	3341	3341	3341	3341	3341	3341	40757

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.5.5 Gastos Administrativos

Los gastos administrativos son los rubros de los sueldos y salarios del personal que labora en el Hostal Oasis; estos valores fueron cogidos del presupuesto de sueldos y salarios (Ver Cuadro#25)

CUADRO #27

GASTOS ADMINISTRATIVOS

GASTOS DE ADMINISTRACION				
CONCEPTO	CANTIDAD	MENSUAL	TOTAL MENSUAL	ANUAL
Administrador	1	520,6	520,6	6247,2
Contador	1	395,95	395,95	4751,4
Recepcionista	1	385,978	385,978	4631,736
Camarero	1	385,978	385,978	4631,736
Total Gastos de Administración		1688,506	1688,506	20262,072

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.6 Gastos de Ventas

Los gastos de ventas están constituidos por cuñas televisivas, de periódicos, de trípticos y cuñas radiales del establecimiento Hostal Oasis para promoción de la misma. Este rubro es importante por motivo que luego del mejoramiento se necesita promoción.

CUADRO #28

GASTOS DE VENTAS

GASTOS DE VENTAS				
CONCEPTO	CANTIDAD	MENSUAL	TOTAL MENSUAL	ANUAL
Television	2	150	300	3600
Periodico	2	60	120	1440
Tripticos	1000	90	90	1080
Radio	2	90	180	2160
TOTAL GASTO DE VENTA			690	8280

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.7 Gastos por Servicios Básicos

Los servicios básicos del establecimiento Hostal Oasis se componen del servicio de Agua Potable, Energía Eléctrica y servicio Telefónico; estos gastos fijos son indispensables para el Hostal Oasis porque es el motor del servicio Hotelero.

CUADRO #29

GASTOS POR SERVICIOS BÁSICOS

GASTOS DE SERVICIOS			
CONCEPTO	MENSUAL	TOTAL MENSUAL	ANUAL
Agua	100	95	1140
Luz	90	90	1080
Teléfono e Internet	80	80	960
Total Gastos- Servicios Básicos	270	270	3180

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.8 Gastos de Constitución

Los gastos de constitución están constituidos por el permiso de funcionamiento, la declaración del servicio de rentas internas, intendencia y comisaria, permiso de salud y el permiso del cuerpo de bomberos. Sin estos permisos el establecimiento de alojamiento no tendrá actividad comercial.

CUADRO #30

GASTOS LEGALES

Gastos Legales	
Requisitos	TOTAL
Permisos de Funcionamiento	15
SRI	150
Intendencia y comisaria	60
Permiso de Salud	22,00
Cuerpos de Bomberos	18,00
Total Gastos de Constitución	265

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.9 Gastos Varios

Los gastos varios del establecimiento Hostal Oasis son los artículos o suministros de aseo que se necesitan para la limpieza de las habitaciones y áreas del hostel; este rubro lo identificamos con este nombre por la razón de considerarlo una sola cuenta y poder tener la facilidad de calcularlo adecuadamente en los estados financieros con el valor de \$400,00 dólares anuales. Este cálculo se lo obtuvo con el total de artículos (\$ 33,33 dólares) multiplicado por 12 que son los meses que le corresponden al año.

CUADRO #31
GASTOS VARIOS

GASTOS VARIOS DEL HOSTAL OASIS			
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Escoba	2,5	5
2	Trapeador	2	4
2	Baldes	2,25	4,5
1	Ventosa	1,5	1,5
1	Mano de oso	1,5	1,5
3	Detergente Deja 2kl.	2,79	8,37
1	Galón de Pinoklin	3	3
1	Galón de cloro	3	3
2	paquetes de funda de basura	1,23	2,46
		Total Mensual	33,33
		Total Anual	399,96

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.5.10 Gasto de Habitación

Los Gastos de habitación son costos por huésped para mejorar la instancia del mismo teniendo en la mano lo que necesita como por ejemplo: jabón, Shampoo, papel higiénico, gaseosa y un Snack; además este gasto constituye la bienvenida que le da el establecimiento al cliente. Para que este rubro se convierta en una cantidad mensual se multiplica *15 habitaciones y * 30 días que da un valor de \$697,50 valor mensual; luego que esta el valor mensual se lo multiplica por 12 y es un valor anual \$8370,00. Estos gastos son para mejorar el servicio y es una forma de recibir al huésped por visitar el Hostal Oasis. Es importante mencionar que este rubro estará como un gasto en el presupuesto de Egresos y también en el procedimiento del estado de resultado y Flujo de Caja del establecimiento Hostal Oasis.

CUADRO #32

GASTOS DE PRODUCTOS PARA LA HABITACIÓN

Gastos de Habitación				
Descripción	Medidas del envase	Unidades de medidas	Precio	Unidades que se requiere
Jaboncillo	1	unidad	\$ 0,05	100%
Shampoo	1	unidad	\$ 0,20	100%
Papel Higienico	1	rollo	\$ 0,40	100%
Cola	1	500 cc	\$ 0,50	100%
Tortolin	1	unidad	\$ 0,40	100%
Total por Huesped			\$ 1,55	
Total Mensual			\$ 697,50	
Total Anual			\$ 8.370,00	

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.11 Balance de Equipos, Muebles y Tecnología

En este cuadro podemos apreciar los bienes- muebles que el establecimiento Hostel Oasis necesita para el mejoramiento del servicio hotelero. Estos activos cuentan con sus respectivos precios y vida útil; y servirán para realizar los estados financieros requeridos en el plan de mejoramiento.

CUADRO #33

BALANCE DE EQUIPOS, MUEBLES, BLANCOS Y TECNOLOGÍA

Maquinarias y Equipo				
A/A AWD12ABMGO/ABMG 12000BTU 110OVL	15	518,01	7770,15	10
DVD DV586 LG	16	67,85	1085,6	10
MINIBAR ERDW093MSJW 4''(BL) ELECTROLUX	15	253,48	3802,2	10
SONY TV. LCD 32'' KDL-32BX325	17	754,52	12826,84	10
SOPORTE P'' LCD INDUGLOBAL	17	65,28	1109,76	10
Muebles y Enceres				
Camas de 2 plazas-modelo Gory	15	170	2550	5
Veladores con 2 cajones-10 cm. Alto	15	80	1200	5
Clóset de 4 puertas-200x200x50 repisa	1	380	380	5
Sofá de 3 puestos-lobby	1	500	500	5
Coquetas con espejo	15	250	3750	5
Recibidor-espejo 180x100cm.	1	150	150	5
puertas	15	150	2250	5
Blancos				
Toallas grandes de baño	30	6	180	5
Almohadas	50	4,5	225	5
Colchones de 2''pl''	10	130	1300	5
Edredones de 2''pl''	30	28	840	5
Juegos de sábanas	20	28	560	5
Toallas pequeñas de mano	30	2,5	75	5
Alfombras de pies	20	10	200	5
Cortinas	20	15	300	5
Equipos de Computación				
Laptops	3	400	1200	3
Caja registradora	1	400	400	3
Total Bruto		4363,14	42654,55	
Descuento de artículo General			6632	
TOTAL NETO			36022,55	

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.5.12 Calendario de Reinversión en Equipos

El calendario de reinversión indica el tiempo en que los activos fijos serán cambiados en el establecimiento permitiendo que el Hostal Oasis modifique el equipamiento de acuerdo a las nuevas tendencias del mercado. A partir de quinto año los bienes – muebles del establecimiento serán renovados.

CUADRO #34

CALENDARIO DE REINVERSIÓN EN EQUIPOS

EQUIPOS	0	1	2	3	4
	1	2	3	4	5
Maquinarias y Equipo					
A/A AWD12ABMGO/ABMG 12000BTU 110OVL	0	0	0	0	0
DVD DV586 LG	0	0	0	0	0
MINIBAR ERDW093MSJW 4''(BL) ELECTROLUX	0	0	0	0	0
SONY TV. LCD 32'' KDL-32BX325	0	0	0	0	0
SOPORTE P'' LCD INDUGLOBAL	0	0	0	0	0
Muebles y Enceres					
Camas de 2 plazas-modelo Gory	0	0	0	0	2550
Veladores con 2 cajones-10 cm. Alto	0	0	0	0	1200
Clóset de 4 puertas-200x200x50 repisa	0	0	0	0	380
Sofá de 3 puestos-lobby	0	0	0	0	500
Coquetas con espejo	0	0	0	0	3750
Recibidor-espejo 180x100cm.	0	0	0	0	150
puertas	0	0	0	0	2250
Blancos					
Toallas grandes de baño	0	0	0	0	180
Almohadas	0	0	0	0	225
Colchones de 2''pl''	0	0	0	0	1300
Edredones de 2''pl''	0	0	0	0	840
Juegos de sábanas	0	0	0	0	560
Toallas pequeñas de mano	0	0	0	0	75
Alfombras de pies	0	0	0	0	200
Cortinas	0	0	0	0	300
Equipos de Computación	0	0	0	0	0
Laptops	0	0	1200	0	0
Caja registradora	0	0	400	0	0
EQUIPOS	1	2	3	4	5
Total Anual		0	1600	0	14460

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.5.13 Calendario de Ingresos por Venta de Equipos de Reemplazo

El calendario de ingresos por venta de Equipos se refiere al tiempo que recuperara el valor de salvamento de los activos fijos que compro en el primer año de mejoramiento del Hostal Oasis; esto servirá como un ingreso en los estados financieros del quinto año. Hay que indicar que todos los activos fijos de las empresas que tengan su vida útil por finalizar se deberían aprovechar en recuperar algo de la inversión.

CUADRO #35

CALENDARIO DE INGRESOS POR VENTA DE EQUIPOS DE REEMPLAZO

EQUIPOS	0	1	2	3	4
	1	2	3	4	5
Maquinarias y Equipo					
A/A AWD12ABMGO/ABMG 12000BTU 1100VLT	0	0	0	0	0
DVD DV586 LG	0	0	0	0	0
MINIBAR ERDW093MSJW 4''(BL) ELECTROLUX	0	0	0	0	0
SONY TV. LCD 32'' KDL-32BX325	0	0	0	0	0
SOPORTE P'' LCD INDUGLOBAL	0	0	0	0	0
Muebles y Enceres					
Camas de 2 plazas-modelo Gory	0	0	0	0	1275
Veladores con 2 cajones-10 cm. Alto	0	0	0	0	600
Clóset de 4 puertas-200x200x50 repisa	0	0	0	0	190
Sofá de 3 puestos-lobby	0	0	0	0	250
Coquetas con espejo	0	0	0	0	1875
Recibidor-espejo 180x100cm.	0	0	0	0	75
puertas	0	0	0	0	1125
Blancos					
Toallas grandes de baño	0	0	0	0	90
Almohadas	0	0	0	0	112,5
Colchones de 2''pl''	0	0	0	0	650
Edredones de 2 ''pl''	0	0	0	0	420
Juegos de sábanas	0	0	0	0	280
Toallas pequeñas de mano	0	0	0	0	37,5
Alfombras de pies	0	0	0	0	100
Cortinas	0	0	0	0	150
Equipos de Computación	0	0	0	0	0
Laptops	0	0	600	0	0
Caja registradora	0	0	200	0	0
TOTAL INGRESO POR VENTA DE MAQUINARIA	0	0	800	0	7230

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.14 Balance de Obras Físicas

El balance de obras físicas está constituido por la remodelación del tumbado, la instalación Eléctrica, la construcción de habitaciones y la pintura; este balance permite conocer el valor unitario de los materiales necesarios para el mejoramiento del establecimiento del Hostal Oasis.

CUADRO #36

BALANCE DE OBRAS FÍSICAS

Items	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario (US\$)	Costo Total (US\$)
Remodelacion del Tumbado				
Planchas de yeso modeo palmera		113	1,5	169,5
T Aluminio Blanco de 1 pugada		33	5,15	169,95
L Aluminio Blanco de 1/2 x 1/2		25	3,25	81,25
Clavos x 100		7	1,25	8,75
Remaches x 100		5	1,25	6,25
Libras de alambre galvaniza # 18		7	1,45	10,15
transporte para planchas		1	10	10
Mano de obra		1	345	345
Instalacion Electrica				
tubos conduit. Pesada 1/2*3m		20	0,96	19,2
Caja rectangular		10	0,57	5,7
toma C. Doble Pol/p/rendon p/plana 15amp		10	2	20
alambre. Sol thhn #12 awg 100mt		60	0,5	30
Cinta aislante 19mmx18mx0.13mm		5	0,69	3,45
Cinta teflon 12mm*10m		5	0,2	1
Mano de Obra		1	100	100
Construccion de Habitaciones				
Bloques pl-1st-9 liviano unidades		500	0,33	165
sacos de cemento Holcim-rocafuerte		10	5,9	59
1 metro cubico Arena fina GYE		1	18	18
varilla corr. Sold-const. 8mm*12m		8	5,5	44
varilla lisa 5,5 mm *6.0mt c/paq 50 u		6	1,18	7,08
libras de rollo de alambre-recocido #18 20kg		2	1,28	2,56
libras de caja de clavos para const. 2,5'' 25kg.		2	1,2	2,4
Mano de Obra		1	150	150
transporte fabrica blque liviano pl-1st-9		1	35	35
Pintura				
Tarros de pintura (color azul claro y verde)		10	6	60
Brochas mango #9		4	4	16
Diluyente		6	2	12
Espátula		4	3	12
Mano de obra		1	100	100
Inversión Total de Obras Físicas				1.663

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.5.15 Depreciación

La depreciación del equipamiento de habitación, muebles y enseres y equipos de computación tiene el mismo parentesco a la amortización pero solo es aplicable a los activos fijos; por razones que los activos fijos pierden su valor en el tiempo y valen menos que cuando se los adquirió; es decir se deprecian. Este cálculo se aplica a los artículos que adquiera el establecimiento Hostal Oasis. Además este rubro sirve para el cálculo los estados de resultado y Flujo de Caja del establecimiento de hospedaje.

CUADRO #37
DEPRECIACIÓN

ACTIVO	VALOR DE COMPRA	VIDA CONTABLE	DEPREC. ANUAL	AÑO DEPREC.	DEPREC. ACUMUL.	VALOR EN LIBRO
Maquinarias y Equipo						
A/A AWD12ABMGO/ABMG 12000BTU 110OVL	\$7.770,15	10	777,02	5	3885,08	3885,08
DVD DV586 LG	\$1.085,60	10	108,56	5	542,80	542,80
MINIBAR ERDW093MSJW 4''(BL) ELECTROLUX	\$3.802,20	10	380,22	5	1901,10	1901,10
SONY TV. LCD 32'' KDL-32BX325	\$12.826,84	10	1282,68	5	6413,42	6413,42
SOPORTE P'' LCD INDUGLOBAL	\$1.109,76	10	110,98	5	554,88	554,88
Muebles y Enceres						
Camas de 2 plazas-modelo Gory	\$2.550,00	5	510,00	5	2550,00	0,00
Veladores con 2 cajones-10 cm. Alto	\$1.200,00	5	240,00	5	1200,00	0,00
Clóset de 4 puertas-200x200x50 repisa	\$380,00	5	76,00	5	380,00	0,00
Sofá de 3 puestos-lobby	\$500,00	5	100,00	5	500,00	0,00
Coquetas con espejo	\$3.750,00	5	750,00	5	3750,00	0,00
Recibidor-espejo 180x100cm.	\$150,00	5	30,00	5	150,00	0,00
Equipos de Computación						
Laptops	\$1.200,00	3	400,00	2	800,00	400,00
Caja registradora	\$400,00	3	133,33	2	266,67	133,33
Depreciación Anual			4898,79	Valor de Salvamento		13830,61

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.6. FINANCIACIÓN

III.6.1 Financiamiento del Hostal Oasis.

La estructura de financiamiento puede estar dado por dos tipos de financiamiento: el propio y el ajeno; el primero es dado en gran parte por los accionistas o dueños del establecimiento; y el segundo puede ser definido por prestamos de instituciones bancarias, que prestan dinero con interese a largo y corto plazo según el monto requerido.

Para el financiamiento del establecimiento de alojamiento Hostal Oasis se presento en la inversión inicial, el monto requerido para la puesta en marcha del proyecto es de \$ 37.685,54 el mismo que será financiado con 45% (\$17.054,54) de capital propio aportado de manera equitativa entre sus 2 propietarios o dueños del establecimiento y el 55% (\$20.638) de la inversión será financiada por préstamo bancario del Banco del Pacifico con una tasa de interés del 9,5% por remodelación.

CUADRO #38

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

Inversión	Valor	Porcentaje
Capital Propio	\$ 17.047,54	45%
Préstamo Bancario	\$ 20.638	55%
TOTAL	\$ 37.685,54	100%

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.6.2 Amortización

Amortizar es cancelar una deuda y sus intereses a través de pagos periódicos o dividendos que están formados por una porción del capital más los correspondientes intereses sobre el saldo del mismo. A medida que se realiza un pago de dividendo del capital adeudado disminuye; así como el pago de interés. Para esta forma de pago se realizan tablas de amortización en las que mediante formulas matemáticas financieras se establece un dividendo a pagar mensualmente.

Para la elaboración de la tabla de amortización del establecimiento Hostal Oasis se procedió a adquirir un préstamo del Banco del Pacifico de \$20.638,00 dólares con una tasa de 9,5% de interés a 5 años plazos; por otra parte el valor del dividendo se calculo utilizando la formula financiera de Excel denominada "PAGO".

CUADRO # 39

AMORTIZACION DE DEUDA DEL CAPITAL

TOTAL INVERSIÓN	37685,5					
DEUDA	20638	Periodo	Pago	Interés	Amortización	Capital Vivo
INTERÉS	9,5%	0				20638
AÑOS	5	1	5375	1961	3414	17224
		2	5375	1636	3739	13485
		3	5375	1281	4094	9391
		4	5375	892	4483	4909
		5	5375	466	4909	0

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.6.3 Estado de Resultado

El Estado de Resultado tiene el mismo movimiento que el flujo de efectivo pero no son iguales; porque el flujo de caja es el que verifica el movimiento de efectivo que tiene la empresa utilizando las mismas cuentas del Estado de Resultado; en cambio el Estado de resultado verifica si la empresa tiene utilidad o no. Para el cálculo de estado de resultado de procedió a restar los ingresos con los egresos (gastos operativos); el resultado es la utilidad operacional ($52136-45656=6481$); luego la utilidad operacional se resta con los gastos financieros ($6481-1961=4520$); y da como resultado la utilidad antes de la participación de trabajadores e impuestos este valor sirve para el cálculo de porcentajes de impuestos (25%) y utilidades(15%) de cada periodo anual y como resultado del establecimiento se obtuvo ganancias.

CUADRO #40

ESTADO DE RESULTADO

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos					
Ventas X Habitación	47336	52070	57277	63005	69305
Otros Ingresos (Alquiler de Local \$400,00)	4800				
Total Ingresos	52136	52070	57277	63005	69305
Egresos					
Gastos Administrativos	20262	20262	20262	20262	20262
Gastos de Venta	8280	8280	8280	8280	8280
Gastos Legales	265	265	265	265	265
Gastos de Servicios	3180	3180	3180	3180	3180
Gastos Varios	399,96	399,96	399,96	399,96	399,96
Gastos de Habitación	8370	8370	8370	8370	8370
Depreciación (de activos fijos)	4899	4899	4899	4899	4899
(=) Utilidad Operacional	6481	6414	11621	17349	23649
(-) Gastos No Operacionales					
Gastos Financieros (intereses sobre prestamos)	1961	1636	1281	892	466
Otros gastos no operacionales					
(=) Utilidad antes de Participación /Trabajadores e Impuestos	4520	4778	10340	16457	23183
(-) 15% Participación de Trabajadores	678	717	1551	2469	3477
(=) Utilidad antes de Impuestos	3842	4061	8789	13988	19706
(-) 25% Impuesto a la Renta	961	1015	2197	3497	4926
(=) UTILIDAD NETA	2882	3046	6592	10491	14779

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.6.4 Flujo de Efectivo

Para elaborar el Flujo de Efectivo se recurrió al presupuesto de ventas y a los gastos operativos; los cuales tienen valores numéricos finales en cada periodo anual. Los valores del presupuesto de ventas se convierten en ingresos y los valores de los gastos operativos se convierten en los egresos; estos valores se restan ($52136-45656=6481$); y da como resultado la utilidad operacional; luego la utilidad operacional se resta con los gastos financieros ($6481-1961=4520$) y da como resultado la utilidad antes de la participación de trabajadores e impuestos este valor sirve para calcular impuestos y utilidades al final de cada periodo anual; finalmente llegamos a restar y calcular porcentaje y tenemos como resultado la utilidad neta. Luego se procedió a realizar el cálculo de las inversiones, préstamos y valores de salvamento del establecimiento Hostal Oasis obteniendo así el Flujo de Efectivo.

CUADRO #41
FLUJO DE CAJA

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos						
Ventas X Habitación		47336	52070	57277	63005	69305
Otros Ingresos (Alquiler de Local)		4800				
Total Ingresos		52136	52070	57277	63005	69305
Egresos						
Gastos Administrativos		20262	20262	20262	20262	20262
Gastos de Venta		8280	8280	8280	8280	8280
Gastos de Constitución		265	265	265	265	265
Gastos de Servicios		3180	3180	3180	3180	3180
Gastos Varios		399.96	399.96	399.96	399.96	399.96
Gastos de Habitación		8370	8370	8370	8370	8370
Depreciación (de activos fijos)		4899	4899	4899	4899	4899
(=) Utilidad Operacional		6481	6414	11621	17349	23649
(-) Gastos No Operacionales						
Gastos Financieros (intereses)		1961	1636	1281	892	466
Otros gastos no operacionales						
(=) Utilidad antes de Part. Trab. E Impuestos		4520	4778	10340	16457	23183
(-) 15% Participación de Trabajadores		678	717	1551	2469	3477
(=) Utilidad antes de Impuestos		3842	4061	8789	13988	19706
(-) 25% Impuesto a la Renta		961	1015	2197	3497	4926
(=) UTILIDAD NETA		2882	3046	6592	10491	14779
(+) Depreciación (de activos fijos)		4899	4899	4899	4899	4899
(-) Inversión	-37686	0	0	-1600	0	-14460
(+) Préstamo	20638					
(-) Amortización Capital del Préstamo		-3414	-3739	-4094	-4483	-4909
(+) Valor de Desecho						13830.61
(=) Flujo Neto Efectivo	-17048	4366	4206	5797	10907	14140

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas.

III.6.5 Evaluación Financiera

III.6.5.1 Valor Actual Neto

El valor actual neto es el valor monetario que resulta de restar la suma de flujos de los últimos 5 años descontados a la inversión inicial que son -17.047,54 dólares equivale comparar todas la ganancias; si es mayor al desembolso el V.A.N es factible para el trabajo de investigación. Al realizar el cálculo financiero para el Hostel Oasis se observo positivo el V.A.N entonces el proyecto es factible.

CUADRO #42
VALOR ACTUAL NETO

PROYECTO	FLUJO	V.A.	VAN
AÑOS		0,12	
0	(17.047,54)	1	-17.047,54
1	4.366,02	0,89285714	3.898,23
2	4.206,14	0,79719388	3.353,11
3	5.796,86	0,71178025	4.126,09
4	10.907,29	0,63551808	6.931,78
5	14.140,08	0,56742686	8.023,46
		<u>VAN</u>	9.285,12

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.6.5.2 Tasa Interna de Rendimiento

La tasa interna de rendimiento, es la tasa de descuento por la cual el V.A.N es positivo es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. Si la T.I.R es mayor al costo de oportunidad, el proyecto es aceptado ya que cubre los costos y gastos siendo rentable el proyecto con un 23% de rendimiento.

CUADRO #43

TASA INTERNA DE RENDIMIENTO

PROYECTO	FLUJO
AÑOS	
0	(17.047,54)
1	4.366,02
2	4.206,14
3	5.796,86
4	10.907,29
5	14.140,08
TOTAL	28%

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.7 CRONOGRAMA DE INVERSIÓN

El cronograma de inversión es necesario diseñar porque permite conocer el tiempo que demorara la inversión en el mejoramiento del establecimiento Hostal Oasis y para poder realizar una planificación adecuada de los equipos y poner en marcha el funcionamiento del negocio. El cronograma está distribuido de Enero a Abril del 2013 estas fechas están pintadas de color de acuerdo a la planificación dada en los balances financieros.

CUADRO # 44

CRONOGRAMA DE INVERSIÓN

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Préstamo Bancario						
Permisos Legales						
Compras de Materiales/Construcción						
Construcción de habitaciones						
Instalación del Tumbado del 2do.piso						
Pintar habitaciones						
Instalación Eléctrica						
Compra de Equipamiento / habitaciones						
Compra Muebles y Enseres						
Compra Menaje y Blancos						
Publicidad						

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

III.8. SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.

El sistema de control y seguimiento aplicado en el proyecto de investigación es un seguimiento de observación directa para comprobar si la realización de plan de mejoramiento para el Hostal Oasis del cantón La Libertad tiene un buen sistema de inversión y fuentes de financiamiento factible para su puesta en marcha.

El control se llevara a cabo cada tres meses en una bitácora de observación donde se anotara todo lo relacionado a la ocupación y al control del equipamiento de las Habitaciones y Bienes-Muebles requerido por el Hostal Oasis; cabe indicar que esto será con la ayuda de los propietarios del establecimiento; ya que ellos son los que manejan la empresa de servicio.

Además se elaborara un buzón de sugerencia donde los huéspedes podrán opinar sobre el servicio hotelero del establecimiento Hostal Oasis esto ayudara a mejorar el servicio del Hostal para con sus Huéspedes y público en general.

CONCLUSIONES

- De acuerdo al análisis del estudio de mercado, estudio técnico, estudio organizacional y financiero puedo decir que mi proyecto es factible y a la vez rentable.
- El producto Hostal Oasis tendrá una buena acogida en el mercado que se oferta, ya que sus instalaciones mejoran gracias a préstamo bancario y el capital propio que darán vida a esta empresa de servicio.
- Debido a que los hostales pude tener más habitaciones, se considerara la ampliación de las instalaciones de acuerdo a la acogida que tenga por los turistas y a la revisión constante de los ingresos que genere la producción.
- De acuerdo a la tecnología en el establecimiento Hostal Oasis; este se pone a la par con otros establecimientos de alojamiento con la compra de equipamiento actualizado y artículos de nueva generación para el confort del turista y clientes potenciales.

RECOMENDACIONES

- Revisar constantemente los gastos y los costos fijos para no caer en pérdidas.
- Controlar que el personal se desempeñe de manera eficiente y este colaborando con la institución.
- Realizar una constante promoción del Hostal Oasis para que tenga mayor acogida.
- Vigilar constantemente el servicio hotelero para tratar brindar a los clientes una excelente atención.
- Controlar el abastecimiento de artículos de aseo, esencial para que los empleados puedan trabajar de manera productiva en el área de servicio, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente dentro de El hostal.
- Trabajar de manera coordinada con todos los empleados tratando de satisfacer sus necesidades como entes que participan en el desarrollo de la hostal.
- Que se ejecute este proyecto, debido a que si existe una demanda que se hospedaría en este establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- RAYMOND T. SPARROWE 2001.** Atención al cliente en Hostelería, España Pág. # 145.
- CÁRDENAS TABARES F. 1996.** Mercadotecnia y Productividad Turística, México Trillas, Pág. #9.
- ADOLFO MAYENBERGER 2000** Evaluación Operacional y Financiera Aplicada a la Industria Hotelera Colombia Pág. # 43.
- WILLIAMS. GRAY S. 1995** Hoteles y Moteles Administración y Funcionamiento, México-Pág. # 54.
- GRUPO EDITORIAL OCÉANO 2002** Enciclopedia práctica profesional de Turismo, hoteles y restaurante. Océano Centrum, Barcelona.
- DAVID MORALES MEJÍA 1995** Financiamiento turístico- fuentes Internas y externas-pág. #141.
- EDGAR HERNÁNDEZ DÍAZ 1999** Proyectos Turísticos–Formulación y Evaluación. – Pg. # 75- #79 y #80.
- FLORIÁN PORSCHE 2002** Gestión de calidad aplicada a Hostelería y Restauración.
- CLAUDIO URBANO 2006** Técnicas para Investigar y Análisis De Datos y Redacción Científica, Argentina,

LINKS DE INTERNET

- <http://www.eluniverso.com/2011/03/05/1/1447/avalancha-turistas-empezo-playas-sugiere-cuidado.html>)
- <http://www.eluniverso.com/2011/03/07/1/1447/unos-270-mil-turistas-estan-santa-elena-playas.html>).
- <http://www.expwww.expreso.ec/.../santa-Elena...turistas->
- www.monografias.com

ANEXO

ANEXO #1 Encuesta a Turistas

UNIVERSIDAD PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



ENCUESTA A TURISTAS

OBJETIVO: Conocer posibles deficiencias en la estructura y servicios de los establecimientos de alojamiento de la Provincia de Santa Elena mediante encuestas a los turistas para la obtención de información sobre las necesidades en alojamiento que tienen los turistas en sus visitas a la provincia.

1.- Datos Generales:

Sexo: Masculino Femenino

Edad: 21 a 30 31 a 40 41 a 50 51 o mas

Ciudad:

2).- ¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena? (Señale solo 1 opción)

A. Negocio

B. Salud

C. Vacaciones

D. Otros

3).- Señale usted donde se hospeda frecuentemente cuando visita la Provincia de Santa Elena.

1.- Cantón Santa Elena 2.- Cantón La Libertad 3. Cantón Salinas

4).- Diga usted el tipo de establecimientos prefiere hospedarse. (Señale solo 1 opción)

- 1. Hotel (más de 29 habitaciones y servicios adicionales)
- 2. Hostería (apartada de la ciudad)
- 3. Hostal (se encuentra en zona urbana-ciudad)
- 4. Apartamentos (alquiler)
- 5. Otros: Especifique:.....

5).- Señale usted con una (X) la calidad de los servicios Básicos de los establecimientos de alojamiento de la Provincia de Santa Elena.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Servicio de agua potable				
Servicio de Energía Eléctrica.				
Servicio Telefónico.				
Servicio de Internet				

6).- ¿Cree usted que la oferta hotelera de la Provincia de Santa Elena cubre las necesidades de hospedaje de turistas en feriados y temporadas?

SI NO

7).- Califique la atención al cliente e imagen de los establecimientos visitados por ud.

SERVICIOS	CALIFICACIÓN			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
La Limpieza del establecimiento es:				
El Alojamiento es:				
Imagen del establecimiento es:				

8).- Califique a su criterio con una (X) la estructura, equipamiento y Muebles y Enseres del establecimiento que ud. ha visitado en la provincia de Santa Elena.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Estructura del Edificio (Habitaciones, Fachada Exterior, Recepción, Tumbado y otros).				
Equipamientos de la habitación (Televisor, DVD, Radio, Aire Acondicionado y otros).				
Muebles y Enseres (Camas, Colchones, Veladores, Closet, Otros).				

9).- Califique usted el servicio prestado por los establecimientos de alojamiento en la Provincia de Santa Elena.

- a) Sobresaliente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

10).- Elija usted los servicios complementarios que debería tener un establecimiento de alojamiento para la comodidad del huésped.

- | | | | |
|--------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Room Servicie | <input type="checkbox"/> | Servicio Telefónico | <input type="checkbox"/> |
| Aire Acondicionado | <input type="checkbox"/> | T.V. Cable | <input type="checkbox"/> |
| Mini-Bar | <input type="checkbox"/> | Internet | <input type="checkbox"/> |
| Piscina | <input type="checkbox"/> | Parqueadero | <input type="checkbox"/> |

11).- ¿Considera Ud. que si la oferta hotelera de la Provincia de Santa Elena invierte en su estructura y servicios permitirá el incremento de turistas en los establecimientos de hospedaje?

- SI NO

ANEXO #2 Encuestas a Huéspedes

UNIVERSIDAD PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



ENCUESTA A HUESPEDES

OBJETIVO: Identificar posibles problemas que puede tener los huéspedes al permanecer hospedados en el Hostal Oasis del Cantón La Libertad, por medio de una encuesta a los huéspedes, que permita mejorar la estructura y servicios del establecimiento.

1).- Datos Generales

Sexo: Masculino: Femenino:

Edad: 21 a 30 31 a 40 41 a 50 51 o mas

Ciudad:

2).- ¿Por qué motivo viajo a la provincia de Santa Elena?

- A. Negocio
- B. Salud
- C. Vacaciones
- D. Otros

3).- ¿Que busca usted como turista en un establecimiento de alojamiento?

- A. Buen servicio
- B. Lugar cómodo
- C. Limpieza del establecimiento
- D. Tarifa Económico

4).- ¿Por qué medio conoció el Hostal Oasis del Cantón La Libertad?

- A. Internet:
- B. Ubicación Céntrica
- C. Recomendación

5).- Diga usted el números de días que permanecerá Hospedado en el establecimiento Hostal Oasis.

- A. 1-2 Días
- B. 2-3 Días
- C. 3-4 Días
- D. 4 o más Días

6).-Califique a su criterio con una (X) la Estructura, Equipamiento y Muebles y Enseres del Hostal Oasis.

Estructura del Edificio (habitaciones, Recepción, Fachada Exterior, Tumbados y otros).

Equipamientos de la habitación (Televisor, DVD, Ventiladores).

Muebles y Enseres (Camas, Colchones, Velador, etc.).

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Estructura del Edificio (habitaciones, Recepción, Fachada Exterior, Tumbados y otros).				
Equipamientos de la habitación (Televisor, DVD, Ventiladores).				
Muebles y Enseres (Camas, Colchones, Velador, etc.).				

7).- Califique usted la atención al cliente e imagen del establecimiento:

SERVICIOS	CALIFICACIÓN			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Calidad del servicio prestado				
Limpieza del hostel				
Servicios Básicos				
Imagen del establecimiento				

8).- ¿Qué servicio adicional le gustaría encontrar en el establecimiento Hostal Oasis?

- A. Aire Acondicionado
- B. TV. Cable
- C. Mini-Bar
- D. Cafetería

9).- ¿Señale usted la tarifa que está dispuesto a pagar si se realiza mejoras en el establecimiento Hostal Oasis?

- A. 5-10 dólares
- B. 10-15 dólares
- C. 15-20 dólares
- D. 20 dólares o mas

10.- ¿Considera Ud. que si se realiza una inversión en la estructura y servicios del Hostal Oasis permitirá el incremento de huéspedes en su establecimiento?

SI

NO

ANEXO #3 Croquis del Cantón La Libertad



Fuente: Ilustre Municipalidad del Cantón La Libertad

ANEXO #4 Permiso de Funcionamiento Turístico



MINISTERIO DEL INTERIOR
PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO
 (válido sin enmiendas)

AÑO 2011

Nº. P.A.F.
052136

VALOR USD \$ **15,00**

32136 15

INFORMACION BASICA

COO. CATASTRO **1764**

RAZON SOCIAL: **HOSTAL "OASIS"**
 Nº. R.U.C.: **0909509358**

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: **BAEZ BENITEZ WILLIAM MANUEL**
 Nº. CEDULA CIUDADANIA **0909509358**

TIPO DE ESTABLECIMIENTO: **HOSTAL**

PROVINCIA: **SANTA ELENA**
 CANTON: **LA LIBERTAD**
 CIUDAD/PARROQUIA: **LA LIBERTAD**
 DIRECCION **AV. DIAGONAL SIN INTERSECCION CALLE 19**

*SEGUN DECRETO 3310-B Y ACUERDO MINISTERIAL Nº. 0176 DEL 07-IX-2005

ADVERTENCIAS

1. AUTORIZACION
 El Intendente de conformidad a las responsabilidades y competencias que le otorgan la Ley y reglamentos autoriza:

1.1 Permanecer abierto hasta las: _____ Horas
 1.2 Funcionar con sonido exterior hasta las: _____ Horas

2. RETIRO DEL PERMISO
 Este PERMISO podrá ser RETIRADO por una consulta autorizada por la INTENDENCIA DE POLICIA, en los siguientes casos:

- * Si el Establecimiento funciona pesada la música autorizada
- * Si no cumple con el volumen de música autorizado
- * Si en el interior se promueven escándalos
- * Si en el interior se encuentran mascotas de otros animales
- * Si se infringe cualquier disposición legal sobre el material

3. SANCION
 El retiro del Permiso trae consigo la respectiva SANCION. De todo retiro de Permiso debe INFORMARSE a la Dirección Financiera en la Provincia de Pichincha y al Recaudador Fiscal de la Gobernación, en las Provincias.

DIRECTOR FINANCIERO

[Firma]

Fecha de Emisión **11-xx-11**

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 RECAUDADOR FISCAL
 GOBERNACION PROVINCIA
 DE SANTA ELENA

[Firma]

Fecha de Recaudación

INTENDENTE GENERAL DE POLICIA

[Firma]

Fecha de Firma y Entrega

UBICAR ESTE PERMISO EN UN LUGAR VISIBLE
 CONTRIBUYENTE

26 JUL 2011

ANEXO #5 Registro Único de Contribuyente

SRI
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 0909509358001

APELLIDOS Y NOMBRES: BAEZ BENITEZ WILLIAM MANUEL

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 27/03/2008
NOMBRE COMERCIAL: HOTEL OASIS

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. ACT.:** 24/03/2008
* SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOTELES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Cantón: LA LIBERTAD Parroquia: LA LIBERTAD Calle: AV. DIAGONAL Número:
S/N Intersección: CALLE 18 AVA. Referencia: A UNA CUADRA DE LA COOPERATIVA LIBERTAD
PENINSULAR Teléfono Trabajo: 093006518 Teléfono Trabajo: 065173282

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 27/03/2008
NOMBRE COMERCIAL: BAR DISCOTECA ZITRON

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. ACT.:** 24/03/2008
* VENTA DE BEBIDAS, CERVEZA Y TRAGOS AL PASO PARA SU CONSUMO INMEDIATO EN BARES
* ACTIVIDADES DE DISCOTECAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Cantón: LA LIBERTAD Parroquia: LA LIBERTAD Calle: AV. DIAGONAL Número:
S/N Intersección: CALLE 18 AVA. Referencia: A UNA CUADRA DE LA COOPERATIVA LIBERTAD
PENINSULAR Teléfono Trabajo: 093006518

[Firma]
Firma del Contribuyente

[Firma]
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MPP/CHA Lugar de emisión: LA LIBERTAD/AV. 9 DE OCTUBRE Fecha y hora: 24/03/2008 11:03:17
JOSUÉ ROBLES

[Firma]
Pacho Zorro Robles Patricia
DELEGADO DEL R.U.C.
Servicio de Rentas Internas
Libertad Sur - Libertad

ANEXO #6 Fotos de recopilación de las Encuestas



Encuestas a Turistas en el malecón de La Libertad

ANEXO #7 Fotos de recopilación de las Encuestas



Encuestas a Turistas en el Malecón de Salinas

ANEXO #8 Fotos de recopilación de las Encuestas



Encuestas en el Malecón de Ballenita

ANEXO #9 Fotos de recopilación de las Encuestas



Encuestas en la playa de Puerto Lucia

ANEXO #10 Fotos del Estado Externo Actual del Hostal Oasis



Foto externa del Hostal Oasis

ANEXO #11 Fotos del Estado Interno Actual del Hostal Oasis



Foto del primer Piso y habitaciones del Hostal Oasis

ANEXO #12 Fotos del Estado Interno Actual del Hostal Oasis



Foto del segundo piso y habitaciones del Hostal Oasis

ANEXO #13 Fotos del Estado Actual de las habitaciones del Hostal Oasis



Foto de habitación matrimonial

ANEXO #14 Fotos del Estado Actual de las habitaciones del Hostal Oasis

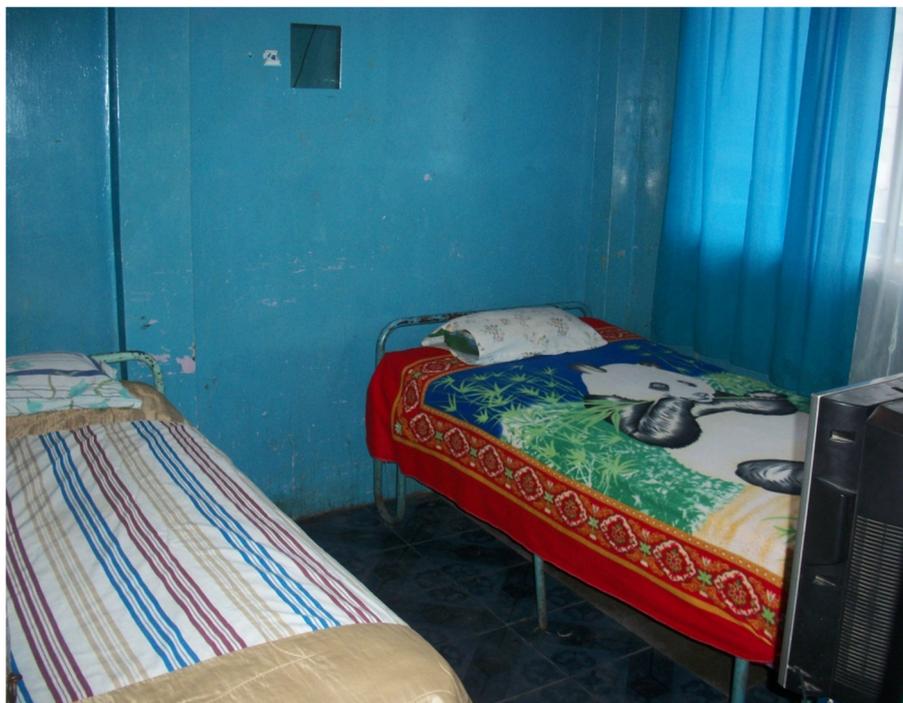


Foto de Habitación Doble

ANEXO #15
FOLLETO EXTERIOR

UBICACION

Se encuentra ubicado en el Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, este Cantón se caracteriza por tener hermosas playas para el disfrute de los amantes del sol y del mar.



El Hostal Oasis ofrece al público en general sus instalaciones cómodas y económicas con un excelente ambiente familiar en la prestación del servicio.



HOSTAL OASIS

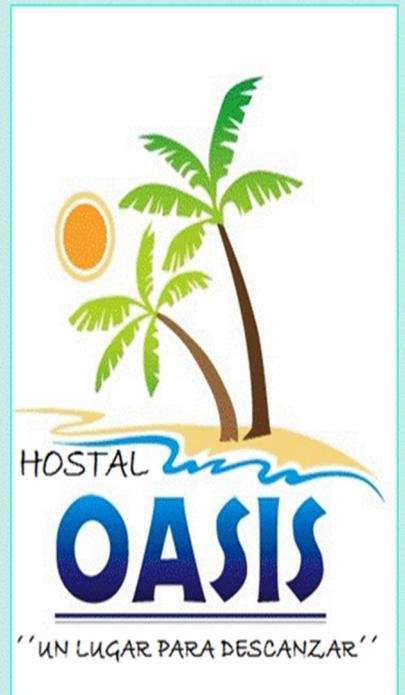
Dirección:

Barrio Kennedy entre calle 19 y 20. Av. Ignacio Guerra, diagonal a la estación de transporte CLP

Teléfono: 2785392

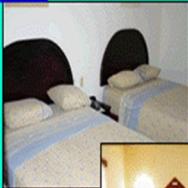
Cel: 088040286

Correo: monolobeg@hotmail.com



Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

ANEXO #16 FOLLETO INTERIOR

<h3>HABITACIONES</h3> <p>El Cuenta con habitaciones matrimoniales y dobles con TV Cable, baño privado y aire acondicionado, conforme a las exigencias del cliente.</p> 	<h3>H. SIMPLES</h3>   <h3>H. DOBLES</h3>   <h3>BAÑO PRIVADO</h3> 	<h3>SERVICIOS ADICIONALES</h3> <p>El establecimiento cuenta con un MINI-BAR donde se brindara una atención esmerada a los pedidos de los clientes.</p>  <p><u>Ven y disfruta de nuestras instalaciones</u></p>
--	--	--

Elaborado por: Tnlgo. William Báez Egas

ANEXO #17 PROFORMA "DISENSA"

<p>MATECONSA Víctor S. 86674001 Franquiciado Disensa AVDA 12 Y CALLE 44 GRAL ENRIQUEZ GALLO 012754910</p>	 Usuario: Francisco Impreso desde: 192.168.0.2 ECUADOR Fecha de Impresión: 03/02/2012 16:21: Page 1 of 1																																																																																																																																
<p>COTIZACIÓN No. 0003477</p>																																																																																																																																	
<p>Tipo Venta: MATECONSA Cliente: 9999999999 WILLIAM BAEZ Dirección: HOTEL HOSTAL OASIS Fecha de Emisión: 03/02/2012 16:20:51</p>	<p>Caja: CAJA GENERAL 1 Teléfono: 088040286 F. Validez: 04/03/2012 16:20:51</p>																																																																																																																																
<p>ITEMS</p>																																																																																																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Código</th> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cantidad</th> <th style="width: 10%;">Unidad</th> <th style="width: 10%;">Precio</th> <th style="width: 5%;">% D</th> <th style="width: 5%;">P. Desc</th> <th style="width: 10%;">Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00001960</td> <td>BLOQUE LIVIANO PL-1ST-9</td> <td>500.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>0.3300</td> <td>0.00</td> <td>0.3300</td> <td>165.0000</td> </tr> <tr> <td>SRV00046</td> <td>TRANSPORTE FABRICA BLOQUE LIVIANO PL-1ST-9</td> <td>500.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>0.0700</td> <td>0.00</td> <td>0.0700</td> <td>35.0000</td> </tr> <tr> <td>00000001</td> <td>CEMENTO HOLCIM ROCAFUERTE SACOS 50 KG - GU</td> <td>10.00</td> <td>SACO 50</td> <td>5.9018</td> <td>0.00</td> <td>5.9018</td> <td>59.0180</td> </tr> <tr> <td>SRV00001</td> <td>TRANSPORTE FABRICA CEMENTO HOLCIM ROCAFUERTE SACOS</td> <td>10.00</td> <td>SACO 50</td> <td>0.4100</td> <td>0.00</td> <td>0.4100</td> <td>4.1000</td> </tr> <tr> <td>00002527</td> <td>ARENA FINA GYE</td> <td>1.00</td> <td>METCUB</td> <td>18.0000</td> <td>0.00</td> <td>18.0000</td> <td>18.0000</td> </tr> <tr> <td>00001364</td> <td>VARILLA CORR. SOLD. CONST. 8 MM*12M</td> <td>8.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>5.1516</td> <td>0.00</td> <td>5.1516</td> <td>41.2128</td> </tr> <tr> <td>00001358</td> <td>VARILLA LISA 5.5MM * 6.0MT C/PAQ 50U</td> <td>6.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>1.1766</td> <td>0.00</td> <td>1.1766</td> <td>7.0596</td> </tr> <tr> <td>00001467</td> <td>ROLLO ALAMBRE RECOCIDO # 18 20 KG</td> <td>2.00</td> <td>LIBRA</td> <td>1.2679</td> <td>0.00</td> <td>1.2679</td> <td>2.5358</td> </tr> <tr> <td>00001421</td> <td>CAJA CLAVOS PARA CONST 2.5" 25 KG</td> <td>2.00</td> <td>LIBRAS</td> <td>1.1992</td> <td>0.00</td> <td>1.1992</td> <td>2.3984</td> </tr> <tr> <td>00001008</td> <td>TUB CONDUIT PESADA 1/2 * 3M</td> <td>20.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>0.9621</td> <td>0.00</td> <td>0.9621</td> <td>19.2420</td> </tr> <tr> <td>00001827</td> <td>CAJA RECTANGULAR</td> <td>10.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>0.5731</td> <td>0.00</td> <td>0.5731</td> <td>5.7310</td> </tr> <tr> <td>00002696</td> <td>TOMA C. DOBLE POL/P/REDON P/PLANA 15AMP</td> <td>10.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>1.9950</td> <td>0.00</td> <td>1.9950</td> <td>19.9500</td> </tr> <tr> <td>00001291</td> <td>ALAMB SOL THHN #12 AWG 100MT</td> <td>60.00</td> <td>METLIN</td> <td>0.5015</td> <td>0.00</td> <td>0.5015</td> <td>30.0900</td> </tr> <tr> <td>00001831</td> <td>CINTA AISLANTE 19MMX18MMX0.13MM</td> <td>5.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>0.6930</td> <td>0.00</td> <td>0.6930</td> <td>3.4650</td> </tr> <tr> <td>00000800</td> <td>CINTA TEFLON 12MM*10M</td> <td>5.00</td> <td>UNIDAD</td> <td>0.2000</td> <td>0.00</td> <td>0.2000</td> <td>1.0000</td> </tr> </tbody> </table>		Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio	% D	P. Desc	Subtotal	00001960	BLOQUE LIVIANO PL-1ST-9	500.00	UNIDAD	0.3300	0.00	0.3300	165.0000	SRV00046	TRANSPORTE FABRICA BLOQUE LIVIANO PL-1ST-9	500.00	UNIDAD	0.0700	0.00	0.0700	35.0000	00000001	CEMENTO HOLCIM ROCAFUERTE SACOS 50 KG - GU	10.00	SACO 50	5.9018	0.00	5.9018	59.0180	SRV00001	TRANSPORTE FABRICA CEMENTO HOLCIM ROCAFUERTE SACOS	10.00	SACO 50	0.4100	0.00	0.4100	4.1000	00002527	ARENA FINA GYE	1.00	METCUB	18.0000	0.00	18.0000	18.0000	00001364	VARILLA CORR. SOLD. CONST. 8 MM*12M	8.00	UNIDAD	5.1516	0.00	5.1516	41.2128	00001358	VARILLA LISA 5.5MM * 6.0MT C/PAQ 50U	6.00	UNIDAD	1.1766	0.00	1.1766	7.0596	00001467	ROLLO ALAMBRE RECOCIDO # 18 20 KG	2.00	LIBRA	1.2679	0.00	1.2679	2.5358	00001421	CAJA CLAVOS PARA CONST 2.5" 25 KG	2.00	LIBRAS	1.1992	0.00	1.1992	2.3984	00001008	TUB CONDUIT PESADA 1/2 * 3M	20.00	UNIDAD	0.9621	0.00	0.9621	19.2420	00001827	CAJA RECTANGULAR	10.00	UNIDAD	0.5731	0.00	0.5731	5.7310	00002696	TOMA C. DOBLE POL/P/REDON P/PLANA 15AMP	10.00	UNIDAD	1.9950	0.00	1.9950	19.9500	00001291	ALAMB SOL THHN #12 AWG 100MT	60.00	METLIN	0.5015	0.00	0.5015	30.0900	00001831	CINTA AISLANTE 19MMX18MMX0.13MM	5.00	UNIDAD	0.6930	0.00	0.6930	3.4650	00000800	CINTA TEFLON 12MM*10M	5.00	UNIDAD	0.2000	0.00	0.2000	1.0000
Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio	% D	P. Desc	Subtotal																																																																																																																										
00001960	BLOQUE LIVIANO PL-1ST-9	500.00	UNIDAD	0.3300	0.00	0.3300	165.0000																																																																																																																										
SRV00046	TRANSPORTE FABRICA BLOQUE LIVIANO PL-1ST-9	500.00	UNIDAD	0.0700	0.00	0.0700	35.0000																																																																																																																										
00000001	CEMENTO HOLCIM ROCAFUERTE SACOS 50 KG - GU	10.00	SACO 50	5.9018	0.00	5.9018	59.0180																																																																																																																										
SRV00001	TRANSPORTE FABRICA CEMENTO HOLCIM ROCAFUERTE SACOS	10.00	SACO 50	0.4100	0.00	0.4100	4.1000																																																																																																																										
00002527	ARENA FINA GYE	1.00	METCUB	18.0000	0.00	18.0000	18.0000																																																																																																																										
00001364	VARILLA CORR. SOLD. CONST. 8 MM*12M	8.00	UNIDAD	5.1516	0.00	5.1516	41.2128																																																																																																																										
00001358	VARILLA LISA 5.5MM * 6.0MT C/PAQ 50U	6.00	UNIDAD	1.1766	0.00	1.1766	7.0596																																																																																																																										
00001467	ROLLO ALAMBRE RECOCIDO # 18 20 KG	2.00	LIBRA	1.2679	0.00	1.2679	2.5358																																																																																																																										
00001421	CAJA CLAVOS PARA CONST 2.5" 25 KG	2.00	LIBRAS	1.1992	0.00	1.1992	2.3984																																																																																																																										
00001008	TUB CONDUIT PESADA 1/2 * 3M	20.00	UNIDAD	0.9621	0.00	0.9621	19.2420																																																																																																																										
00001827	CAJA RECTANGULAR	10.00	UNIDAD	0.5731	0.00	0.5731	5.7310																																																																																																																										
00002696	TOMA C. DOBLE POL/P/REDON P/PLANA 15AMP	10.00	UNIDAD	1.9950	0.00	1.9950	19.9500																																																																																																																										
00001291	ALAMB SOL THHN #12 AWG 100MT	60.00	METLIN	0.5015	0.00	0.5015	30.0900																																																																																																																										
00001831	CINTA AISLANTE 19MMX18MMX0.13MM	5.00	UNIDAD	0.6930	0.00	0.6930	3.4650																																																																																																																										
00000800	CINTA TEFLON 12MM*10M	5.00	UNIDAD	0.2000	0.00	0.2000	1.0000																																																																																																																										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> cuatrocientos cincuenta y seis y 60 / 100 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Subtotal gravado:</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">12.00 %</td> <td style="width: 30%; text-align: right;">356.70</td> </tr> <tr> <td>Subtotal exento:</td> <td style="text-align: right;">0 %</td> <td style="text-align: right;">57.10</td> </tr> <tr> <td>Descuento:</td> <td style="text-align: right;">0.00 %</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Subtotal gravado descuento:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">356.70</td> </tr> <tr> <td>Subtotal exento descuento:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">57.10</td> </tr> <tr> <td>IVA:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">42.80</td> </tr> <tr> <td>ICE:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">456.60</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>		cuatrocientos cincuenta y seis y 60 / 100	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Subtotal gravado:</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">12.00 %</td> <td style="width: 30%; text-align: right;">356.70</td> </tr> <tr> <td>Subtotal exento:</td> <td style="text-align: right;">0 %</td> <td style="text-align: right;">57.10</td> </tr> <tr> <td>Descuento:</td> <td style="text-align: right;">0.00 %</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Subtotal gravado descuento:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">356.70</td> </tr> <tr> <td>Subtotal exento descuento:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">57.10</td> </tr> <tr> <td>IVA:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">42.80</td> </tr> <tr> <td>ICE:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">456.60</td> </tr> </table>	Subtotal gravado:	12.00 %	356.70	Subtotal exento:	0 %	57.10	Descuento:	0.00 %	0.00	Subtotal gravado descuento:		356.70	Subtotal exento descuento:		57.10	IVA:		42.80	ICE:		0.00	Total:		456.60																																																																																																						
cuatrocientos cincuenta y seis y 60 / 100	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Subtotal gravado:</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">12.00 %</td> <td style="width: 30%; text-align: right;">356.70</td> </tr> <tr> <td>Subtotal exento:</td> <td style="text-align: right;">0 %</td> <td style="text-align: right;">57.10</td> </tr> <tr> <td>Descuento:</td> <td style="text-align: right;">0.00 %</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Subtotal gravado descuento:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">356.70</td> </tr> <tr> <td>Subtotal exento descuento:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">57.10</td> </tr> <tr> <td>IVA:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">42.80</td> </tr> <tr> <td>ICE:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td></td> <td style="text-align: right;">456.60</td> </tr> </table>	Subtotal gravado:	12.00 %	356.70	Subtotal exento:	0 %	57.10	Descuento:	0.00 %	0.00	Subtotal gravado descuento:		356.70	Subtotal exento descuento:		57.10	IVA:		42.80	ICE:		0.00	Total:		456.60																																																																																																								
Subtotal gravado:	12.00 %	356.70																																																																																																																															
Subtotal exento:	0 %	57.10																																																																																																																															
Descuento:	0.00 %	0.00																																																																																																																															
Subtotal gravado descuento:		356.70																																																																																																																															
Subtotal exento descuento:		57.10																																																																																																																															
IVA:		42.80																																																																																																																															
ICE:		0.00																																																																																																																															
Total:		456.60																																																																																																																															
<p>Dirección: Av. 12 s/n y Calle 44 Vía La Libertad - Santa Elena Junto a Importadora Andina Telefax: 2787060</p>																																																																																																																																	



ANEXO #18 PROFORMA "CREDITOS ECONOMICOS"

Créditos Económicos # 135644

COTIZACIÓN

Pag.01/02

Fecha: 04/ENE/2012 Telfs.: 086488406 Cel.:
 Nombre: BAEZ EGAS WILLIAM MANUEL C.I.: 0927367714
 Dirección / Trabajo: SANTA ELENA

Modelo	Cantidad	Descripción	PVP
32LK330	17	TV.IG 32" LCD	\$ 16.719,30
DV586	16	REPROD.DVD LG	\$ 1.446,51
W122CM	15	A/A LG VEN.12000-BTU.220V.C/R.	\$ 7.534,54
SUB-TOTAL			\$ 25.700,35
DESCUENTO			\$
TOTAL'			\$

Regalo:

Observaciones:

Almacén:

Vendedor:

Vigencia de la oferta:

TOTAL	Competencia 1	Competencia 2	Créditos Económicos
1 \$	1 \$	1 \$	1 \$
2 \$	2 \$	2 \$	2 \$
3 \$	3 \$	3 \$	3 \$
4 \$	4 \$	4 \$	4 \$
5 \$	5 \$	5 \$	5 \$

CUOTAS	CUOTAS DE	CUOTAS	CUOTAS DE	CUOTAS	CUOTAS DE
2+3+4		2+3+4		2+3+4	
\$		\$		\$	

PRECIOS INCLUYEN IVA

Precio Final a Crédito →

Créditos Económicos # 135644

COTIZACIÓN

Pag.02/02

Fecha: 04/ENE/2012 Telfs.: 086488406 Cel.:
 Nombre: BAEZ EGAS WILLIAM MANUEL C.I.: 0927367714
 Dirección / Trabajo: SANTA ELENA

Modelo	Cantidad	Descripción	PVP
SMCRF43FB	15	REFR.SMC 4.3'BLANCO, FROST	\$ 5.608,15
SUB-TOTAL			\$ 31.308,50
DESCUENTO			\$
TOTAL'			\$ 23.063,42 (*)

Regalo:

Observaciones: EFECTIVO
QUINAS

Almacén: RODRIGUEZ MARIELA

Vendedor:

Vigencia de la oferta: Cotización sujeta a cambio sin

TOTAL	Competencia 1	Competencia 2	Créditos Económicos
1 \$	1 \$	1 \$	23.063,42
2 \$	2 \$	2 \$	2 \$
3 \$	3 \$	3 \$	3 \$
4 \$	4 \$	4 \$	4 \$
5 \$	5 \$	5 \$	5 \$

CUOTAS	CUOTAS DE	CUOTAS	CUOTAS DE	CUOTAS	CUOTAS DE
2+3+4		2+3+4		2+3+4	
\$		\$		\$	

PRECIOS INCLUYEN IVA

Precio Final a Crédito →

(*) PRECIO ALICUADO CLUB COMEPRECIOS

ANEXO#20 PROFORMA MUEBLERIA "IDEAL"

muebles
IDEAL

... el arte plasmado en la madera

Proforma *William Baez*

CANT.	DESCRIPCION	TOTAL
15	Camas sofa	3750,00
15	Veladores picados	1050,00
1	Receptor Jucoreo 56.	680,00
1	Juego de sala sofa	850,00
10	coquetas mayol	4500,00
1	Bopero closet puerta dc.	400,00
total:		11230,00

MUEBLES IDEAL
LA LIBERTAD

ACEPTAMOS TODAS SUS TARJETAS DE CREDITO





muebles
IDEAL

... el arte plasmado en la madera



• **Gualaceo:** Av. Jaime Roldós y Antonio Delgado
Telfs.: 2 255 183 / 2 255 221

• **Sucursal Libertad - La Península -** Av. 11 entre la 42 y 41
Telfs.: 042 785 001

• **Talleres:** Telfs.: 072256638 / 072258058 Sector Bullcay

• **E-mail:** muebles.ideal.g@hotmail.com

- SOMOS FABRICANTES -

ANEXO#21 PROFORMA MUEBLERIA "EDISON"



Muebleria "Edison"

Fabricamos toda clase de muebles en maderas de primera calidad para sala, comedor, y dormitorio, aparadores, puertas y anaqueles
TRABAJOS GARANTIZADOS

General Enriquez Gallo Solar 7-8 / Telf.: 042784964
La Libertad - Ecuador

PEDRO EDISON BORBOR CARVAJAL
RUC: 0906148994001

NOTA DE VENTA

Nº. 00865

Fecha: 5 Enero 2012.	CALIFICACIÓN ARTESANAL: 36466
Sr. (es): Wilton Boez.	CI/RUC: 0927367714.
Dirección: La Libertad.	Telf.: 2786447.

CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	P. TOTAL
15	Comas 2 plato. modelo Gory.	\$ 170 =	2550-
15	Velador 2 cajon 10cm mas alto.	\$ 80 =	1200-
1	Repaso. 4puerta. 200X200X50 repita.	\$ 380 =	\$ 380-
1	Sofa. 3 puesto.	\$ 500 =	\$ 500 =
15	Repaso coqueta. con espejo.	\$ 250 =	\$ 3750 =
1	Espejo 180X100.	\$ 150 =	150-
	PROFORMA.		

Son _____ dólares TOTAL \$ 8.530 =

Pedro Borbor C.
RECIBI CONFORME

ANEXO #22 PROFORMA ALMACENES " EL CAÑONAZO "



R.U.C. 0901070532001

PROFORMA

0000823

PONE A SU DISPOSICION EL MAS VARIADO SURTIDO DE TELAS NACIONALES E IMPORTADAS
 EN SUS DOS PISOS DE EXHIBICION : CALLE GUAYAQUIL Y 2DA. AV.
 TELF. 2785292 2783495 LA LIBERTAD

LUGAR La Libertad DIA 16 MES 1 AÑO 2012

CLIENTE William Baez. Gas.
 DIRECCION Barrio Kennedy Hostel Oasis.
 C.I./R.U.C. 0927367714001

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	P. TOTAL
30	Towallas.	\$6.00	\$180.00
50	Almohadas	\$4.50	\$225
10	Colchones 2 plaza	\$130.00	\$1300.00
30	Edredones 2 Plaza	\$28.00	\$840.00
20	Juegos de sábanas.	\$28.00	\$560.00
30	Towallas de mano	\$2.50	\$75.00
20	Alfombras de Pies	\$10.00	\$200.00
20	Cortinas	\$15.00	\$300.00

SON: CUATRO MIL CIENTO VEINTIUN
DOLARES CON SESENTA CENTAVOS DOLARES

SUB-TOTAL	\$ 3'680.00
IVA 12 %	\$ 441.60
IVA 0%	\$
TOTAL	\$ 4'121.60

FIRMA AUTORIZADA  RECI BI CONFORME 