



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

**PLAN DE NEGOCIO PARA EL HOSTAL MANATEE CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTORA: REYES CORDERO RITA ROXANNA

TUTORA: LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

**PLAN DE NEGOCIO PARA EL HOSTAL MANATEE CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTORA: REYES CORDERO RITA ROXANNA

TUTORA: LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

La Libertad, 04 de Noviembre del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “PLAN DE NEGOCIO PARA EL HOSTAL MANATEE CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”, elaborado por la Srta. Rita Roxanna Reyes Cordero, egresada de la Escuela de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final de trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

ATENTAMENTE

.....
Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc
TUTOR

La Libertad, 04 de Noviembre del 2015

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación “PLAN DE NEGOCIO PARA EL HOSTAL MANATEE CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que consta en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

ATENTAMENTE

.....
Rita Roxanna Reyes Cordero
C.I. 0926469313

DEDICATORIA

Al Creador de todas las cosas por permitirme llegar en este momento de mi vida, porque Él me ha dado fortaleza en triunfos y momentos difíciles; por ello, con sencillez y humildad dedico en primera instancia mi trabajo de tesis a Dios.

A mis padres César y Cecilia por ser mis pilares fundamentales y su apoyo incondicional, quienes me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, por todos sus consejos que han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis amigos porque con ellos hemos vivido momentos únicos sean buenos y malos porque de esta manera hemos formado un gran equipo logrando llegar hasta el final del camino y conseguir el mismo objetivo.

Con esfuerzo y dedicación se alcanza la meta, por tal motivo dedico mi reconocimiento de gratitud a todos aquellos que han compartido conmigo y así compartir momentos de felicidad.

Roxanna.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por haberme aceptado a ser parte de ella abriendo las puertas de su seno científico para poder seguir mi carrera. También a los docentes quienes con paciencia y dedicación impartieron sus conocimientos, fomentando el deseo de superación y triunfo en la vida.

A mi tutora Lcda. Tannia Aguirre Suárez por su acogida, respaldo y conocimientos brindados para culminar el presente trabajo.

Al administrador y colaboradores del hostel Manatee por haber aceptado que se realice mi tesis obteniendo información relevante para poder llevar a cabo la investigación.

Roxanna.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA.
**DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
**DIRECTOR DE CARRERA GESTIÓN
Y DESARROLLO TURÍSTICO**

Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**PLAN DE NEGOCIO PARA EL HOSTAL MANATEE CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016**

Autora: Rita Roxanna Reyes Cordero
Tutora: Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo investigativo se enfoca en el desarrollo de un plan de negocio que aporte al fortalecimiento organizacional convirtiendo las oportunidades en ventajas competitivas para el Hostal Manatee ubicado en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena con la finalidad de que existan equipos de trabajos exitosos para la correcta elaboración de las estructuras internas con el debido personal capacitado, para de esta manera mejorar los procedimientos aplicando estrategias adecuadas que ayuden a identificar y corregir errores para una buena organización administrativa. El desarrollo del plan de negocio establece principios mediante la distribución adecuada de cargas laborales mejorando el desempeño de funciones administrativas, toma de decisiones y principios institucionales. En primera instancia se diagnosticó la situación actual del Hostal Manatee mediante la realización de la matriz FODA, así mismo se analizaron las fuerzas de Porter, el diseño de la estructura organizacional donde se asignan cargos y roles específicos para cada colaborador ya que por medio de estos factores de análisis se garantizará el desempeño eficaz de las actividades que se realizan en el hostal y así cumplir con los objetivos establecidos y proyectados. La metodología se enfoca en un estudio de campo, descriptivo y aplicado que permita medir sus debidas variables hallando soluciones viables al problema. Para obtener la debida y relevante información se recolectaron datos a través de la entrevista al administrador y encuestas a los clientes y colaboradores del Hostal. Así mismo se utilizaron fuentes secundarias como libros, revistas e internet que sirvieron de apoyo para el desarrollo del plan de negocio. Finalmente se realizó el análisis financiero en donde se determina la rentabilidad económica por el funcionamiento de la empresa y la debida permanencia en el mercado turístico. Todo lo antes mencionado de los procesos ayuda a mejorar y a contribuir la coordinación efectiva en las funciones laborales del Hostal Manatee y de esta manera lograr eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	6
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1 ANTECEDENTES DEL PLAN DE NEGOCIO	6
1.2 CONCEPTO	8
1.3 IMPORTANCIA	9
1.4 COMPONENTES	10
1.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11
1.5.1 Origen y evolución de la gestión administrativa	11
1.5.2 Concepto de Gestión	12
1.5.3 Definición de gestión administrativa	12
1.5.4 Importancia de la gestión administrativa	12
1.5.5 Gestión de la calidad del hostel	12
1.5.6 Objetivos de la gestión administrativa	14
1.5.7 Análisis del entorno	15
1.5.8 Aspectos políticos y legales	16
1.5.9 Misión	17
1.5.10 Visión	17
1.5.11 Objetivos	18
1.5.12 Valores	18

1.5.13	Estrategias	19
1.5.14	Estrategias de crecimiento.....	20
1.5.15	Orgánico Funcional	21
1.5.16	Recursos	21
1.5.17	Análisis FODA.....	22
1.5.18	Administración.....	22
1.5.19	El proceso de la administración.....	23
1.5.20	Modelo de Porter.....	24
1.6	COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.....	25
1.6.1	Características.....	25
1.6.2	Ventajas	26
1.6.3	Desventajas	27
1.6.4	Función.....	27
1.6.5	Competitividad.....	27
1.6.6	Importancia	28
1.6.7	Demanda	28
1.6.8	Oferta	29
1.6.9	Análisis de mercado	29
1.6.10	Cliente y consumidor	30
1.6.11	Plan de mercadeo	30
1.6.12	Plan de Marketing.....	31
1.6.13	Ventas.....	33
1.6.14	Plan de producción	33
1.6.15	Requerimiento de producción.....	33
1.7	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	34
	CAPÍTULO II	37
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
2.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	37
2.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.3	TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.4	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	40

2.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
2.6	PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	45
2.7.1	Análisis de los resultados de la entrevista	45
2.7.2	Análisis de los resultados de las encuestas	46
2.7.2.1	Análisis de encuestas aplicadas a los colaboradores	48
2.7.2.2	Análisis de encuestas aplicadas a los clientes	59
2.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	70
	CAPÍTULO III	73
3.1	PRESENTACIÓN	73
3.2	JUSTIFICACIÓN	74
3.3	DESARROLLO DE LA EMPRESA	75
3.3.1	Descripción de la Empresa	75
3.3.2	Filosofía corporativa	76
3.3.2.1	Estrategia corporativa	76
3.3.2.2	Objetivo del plan de negocio	77
3.3.2.3	Finalidad	77
3.3.2.4	Propósito	77
3.3.2.5	Misión	77
3.3.2.6	Visión (2017)	77
3.3.2.7	Objetivo Hostal Manatee	77
3.3.2.8	Principios	78
3.3.2.9	Valores	78
3.3.3	Análisis del Mercado	78
3.3.3.1	Oferta	79
3.3.3.2	Demanda	79
3.3.4	Análisis de la Industria	80
3.3.5	Análisis del Hostal Manatee mediante las 5 fuerzas de Porter	82
3.3.5.1	Amenaza de entrada de nuevos competidores:	82
3.3.5.2	Rivalidad entre competidores	83

3.3.5.3	Poder de negociación de los proveedores	85
3.3.5.4	Poder de negociación con los consumidores	87
3.3.5.5	Amenaza de ingreso de productos sustitutos	88
3.3.6	Evaluación de servicio de alojamiento	88
3.3.7	Plan de Marketing.....	93
3.3.7.1	Clientes.....	93
3.3.7.2	Punto de venta	93
3.3.7.3	Marca	93
3.3.7.4	Característica de la marca	95
3.3.7.5	Percepciones de la marca en el mercado.....	96
3.3.7.6	Servicios	96
3.3.7.7	Precios	97
3.3.7.8	Ciclo de vida	98
3.3.7.9	Estrategias de promoción y venta.....	98
3.3.7.10	Organigrama	102
3.3.7.10.1	Descripción de funciones	103
3.3.7.11	Estrategias de gestión organizacional.....	109
3.3.7.12	Motivación organizacional	110
3.3.8	Plan Operacional.....	113
3.3.8.1	Ciclo del servicio de alojamiento en el Hostal Manatee.....	115
3.3.8.2	Requerimientos para los servicios	116
3.3.9	Gestión de Calidad.....	117
3.3.10	Plan de Acción	121
3.3.11	Análisis Financiero.....	123
3.3.11.1	Inversión	123
3.3.11.2	Inversión Inicial.....	124
3.3.11.3	Inversión total de activos fijos.....	125
3.3.11.4	Distribución de Activos Fijos	125
3.3.11.5	Inversión Diferida	127
3.3.11.6	Capital de trabajo	128
3.3.11.7	Costos de operación	130

3.3.11.8	Gastos operacionales	130
3.3.11.9	Presupuesto	132
3.3.11.10	Costos directos e indirectos	133
3.3.11.11	Proyección de Ingresos	134
3.3.11.12	Estado de pérdidas y ganancias proyectadas	136
3.3.12	Determinación del VAN y el TIR	137
	CONCLUSIONES	139
	RECOMENDACIONES	140
	BIBLIOGRAFÍA	141
	ANEXOS	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Población	41
Tabla N° 2	Valores Observados	70
Tabla N° 3	Valores Esperados	71
Tabla N° 4	Valores X²	71
Tabla N° 5	Tamaño de la Empresa	75
Tabla N° 6	Categoría Turística	76
Tabla N° 7	Ingresos de turistas al cantón La Libertad	79
Tabla N° 8	Procedencia	80
Tabla N° 9	Competidores directo	83
Tabla N° 10	Competidores indirectos I	83
Tabla N° 11	Competidores indirectos II	84
Tabla N° 12	Productos y servicios I	85
Tabla N° 13	Productos y servicios II	86
Tabla N° 14	Productos y servicios III	86
Tabla N° 15	Producto y servicio IV	86
Tabla N° 16	Accesibilidad	89
Tabla N° 17	Infraestructura e instalaciones	89
Tabla N° 18	Equipamiento e Insumos	89
Tabla N° 19	Servicios higiénicos con los siguientes insumos	90
Tabla N° 20	Habitaciones privadas con los siguientes insumos	91
Tabla N° 21	Señalización	91
Tabla N° 22	Servicios	92
Tabla N° 23	Gestión administrativa	92
Tabla N° 24	Seguridad	93
Tabla N° 25	Días de trabajo	109
Tabla N° 26	Tránsito de turistas en el hostel	110
Tabla N° 27	Días para atender a proveedores	110
Tabla N° 28	Habitaciones Disponibles	113
Tabla N° 29	Equipamiento y mobiliarios	114
Tabla N° 30	Mobiliarios	114
Tabla N° 31	Habitaciones dobles	116
Tabla N° 32	Habitaciones Triples	117
Tabla N° 33	Plan de acción	122
Tabla N° 34	Estructura de Capital	123
Tabla N° 35	Inversión inicial	124
Tabla N° 36	Inversión total de Activos fijos	125
Tabla N° 37	Equipo de computación	126
Tabla N° 38	Muebles de oficina	126
Tabla N° 39	Equipo de oficina	127

Tabla N° 40 Gastos de Distribución	127
Tabla N° 41 Capital de trabajo	128
Tabla N° 42 Remuneraciones	129
Tabla N° 43 Costos de producción	130
Tabla N° 44 Suministros y materiales	131
Tabla N° 45 Servicios básicos	131
Tabla N° 46 Promoción y publicidad	132
Tabla N° 47 Presupuesto de gastos de administración	133
Tabla N° 48 Mano de obra directa e indirecta	133
Tabla N° 49 Proyección de Ingresos	135
Tabla N° 50 Estado de pérdidas y ganancias proyectadas	136
Tabla N° 51 Determinación del VAN y TIR	138
Tabla N° 52 Operacionalización de la Variable Independiente	146
Tabla N° 53 Operacionalización de la Variable Dependiente	147
Tabla N° 54 Género de los colaboradores	153
Tabla N° 55 Edad de los trabajadores	153
Tabla N° 56 Conoce misión del hostel	153
Tabla N° 57 Áreas del hostel	154
Tabla N° 58 Administración del hostel	154
Tabla N° 59 Rol de funciones	154
Tabla N° 60 Hostel trabaja en coordinación	155
Tabla N° 61 Comunicación de las decisiones	155
Tabla N° 62 Capacitaciones al trabajador	155
Tabla N° 63 Publicidad del hostel	156
Tabla N° 64 Fortalecimiento de la gestión administrativa	156
Tabla N° 65 Género de los clientes	157
Tabla N° 66 Edad de los clientes	157
Tabla N° 67 Organización con misión	157
Tabla N° 68 Importancia Áreas administrativa, organizacional y operacional	158
Tabla N° 69 Administración del hostel	158
Tabla N° 70 Cumplimiento de funciones con responsabilidad	158
Tabla N° 71 Coordinación de los trabajadores en actividades	159
Tabla N° 72 Cumplimiento de reuniones con los trabajadores	159
Tabla N° 73 Aumenten conocimientos de calidad de servicio al cliente	159
Tabla N° 74 Mejorar publicidad existente	160
Tabla N° 75 Aspecto importante de la administración	160

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Estrategias de la 3I	19
Gráfico N° 2 Proceso Administrativo.....	23
Gráfico N° 3 Las cinco fuerzas de Michael Porter.....	25
Gráfico N° 4 Género de los colaboradores.....	48
Gráfico N° 5 Edad de los colaboradores	49
Gráfico N° 6 Conoce misión del hostel.....	50
Gráfico N° 7 Áreas del hostel.....	51
Gráfico N° 8 Administración del hostel	52
Gráfico N° 9 Rol de funciones.....	53
Gráfico N° 10 Hostel trabaja en coordinación	54
Gráfico N° 11 Comunicación de las decisiones.....	55
Gráfico N° 12 Capacitaciones al trabajador.....	56
Gráfico N° 13 Publicidad del hostel	57
Gráfico N° 14 Fortalecimiento de la gestión administrativa	58
Gráfico N° 15 Género de los clientes	59
Gráfico N° 16 Edad de los clientes.....	60
Gráfico N° 17 Organización con misión.....	61
Gráfico N° 18 Importancia de las áreas administrativa, organizacional y operacional.....	62
Gráfico N° 19 Administración del hostel	63
Gráfico N° 20 Cumplimiento de funciones con responsabilidad	64
Gráfico N° 21 Coordinación de los trabajadores en actividades	65
Gráfico N° 22 Cumplimiento de reuniones con los trabajadores	66
Gráfico N° 23 Mejorar la competitividad del Hostel.....	67
Gráfico N° 24 Mejorar publicidad existente.....	68
Gráfico N° 25 Aspecto importante de la administración.....	69
Gráfico N° 26 Logotipo.....	94
Gráfico N° 27 Slogan	94
Gráfico N° 28 Percepciones en el mercado	96
Gráfico N° 29 Servicios.....	97
Gráfico N° 30 Ciclo de vida.....	98
Gráfico N° 31 E-Booking.....	99
Gráfico N° 32 Tarjeta de presentación delantera	100
Gráfico N° 33 Tarjeta de presentación trasera	100
Gráfico N° 34 Folleto del Hostel	101
Gráfico N° 35 Organigrama.....	102
Gráfico N° 36 Protocolo de integración	111
Gráfico N° 37 Capacitación Turística	113
Gráfico N° 38 Ciclo del servicio de alojamiento en el Hostel Manatee	115

Gráfico N° 39 Gerente	117
Gráfico N° 40 Procedimiento eficiente para el cargo de recepcionista	118
Gráfico N° 41 Procedimiento eficiente para el cargo de camarero	119
Gráfico N° 42 Procedimiento eficiente para el cargo de mantenimiento:.....	119
Gráfico N° 43 Procedimiento eficiente para el cargo de auxiliar contable	120
Gráfico N° 44 Procedimiento eficiente para el cargo de seguridad	120

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, como principal organización internacional en el ámbito turístico, respalda por un turismo que aporte al crecimiento económico, a un progreso incluyente y a la sostenibilidad ambiental, brinda liderazgo apoyo al sector generando conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo.

El turismo es una actividad que puede variar de manera sustancial la estructura económica de cualquier país. Es uno de los principales generadores de desarrollo económico y social no solo por su fuente de divisas, sino por ser factor primordial para alcanzar la paz, promover la identidad nacional y unificar la sociedad.

Para el desarrollo de la actividad turística en un hostel es muy importante que las actividades estén previamente establecidas y programadas para el servicio directo al turista y/o visitante consiguiendo su fidelidad, dándoles el servicio que se requiere con comportamientos y actitudes como debe de ser, para ello es de vital importancia que exista un plan de negocio dentro del hostel, lo que se convierte en una ejecución muy útil para lanzar una actividad en la empresa puesta en marcha en beneficio de la misma y sobre todo del visitante.

Mediante la presente tesis, se contribuirá al fortalecimiento turístico y liderazgo en un gran potencial humano, lleno de muchas características y caminos de acciones. Se basa en la implementación de un plan de negocio para el Hostel Manatee del cantón La Libertad, el cual ayudará en una nueva forma de pensar sobre el futuro del negocio: a dónde ir; cómo ir; o qué hacer durante el camino para ganar una mayor competitividad. Recordemos que los tiempos cambian, la gente adopta nuevas formas de relajamiento de diversión y descanso.

El propósito fundamental es la realización de un plan de negocio como estrategia de direccionamiento para su fortalecimiento turístico siendo este un elemento clave para aumentar el desarrollo del hostel.

Cada vez las empresas son más competitivas, hoy en día existen muchas alrededor de nuestro entorno. Es por ello que actualmente cada empresa debe tener estrategias establecidas para poder enfrentar muy bien a sus competidores. En las pequeñas y medianas empresas las decisiones normalmente están concentradas en pocas personas. La elaboración de un plan de negocio tiene mucha importancia porque de esta manera se tomarán decisiones en base a la información y análisis.

El Hostal Manatee está ubicado en el cantón La Libertad, tiene 7 años de funcionamiento, está conformado por dos accionistas, cuenta con ocho habitaciones y el servicio que brinda por cada departamento es de agua caliente, agua fría, TV, Wifi ilimitado, parqueo privado y lavandería.

En la actualidad existen varios lugares muy parecidos con lo antes expuesto, pero así mismo también sucede que muchos de ellos no tienen un plan de negocio para poder lograr y ejecutar una excelente gestión administrativa y actitudes turísticas. En el Hostal Manatee se refleja la inexistencia de organización en sus diferentes áreas de trabajo. Al momento de la toma de decisiones lo realizan de manera empírica y no mediante reuniones con los trabajadores para de esta forma escuchar opiniones y sugerencias según sea el tema a tratarse.

En la parte administrativa se pudo identificar las falencias actuales sean estas de coordinación o responsabilidad al momento de realizar actividades o gestiones para lograr un buen desempeño y mejoramiento en el ámbito turístico y administrativo. Debido a las problemáticas identificadas, la más importante es que el Hostal Manatee no tiene establecido un plan de negocio, por lo antes expuesto se hace obligatoria la implementación del mismo para lograr buenos resultados asumiendo las responsabilidades que se requieren y así incrementar su financiamiento.

Para llegar a consensos en el plan de negocio para el Hostal se realizó una entrevista con el Sr. Administrador y de esta manera se aprobó el compromiso por medio de una carta aval.

El objetivo principal del presente trabajo es elaborar un plan de negocio como estrategia en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico situacional, logrando la satisfacción de los clientes del Hostal Manatee del cantón La Libertad, a través de los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico para conocer la situación actual del Hostal Manatee.
- Analizar los elementos de un plan de negocio para el Hostal Manatee.
- Plasmar actividades y estrategias para el fortalecimiento del Hostal Manatee.
- Desarrollar el plan de negocio para el Hostal Manatee.

La metodología aplicada en este trabajo de investigación se la considera muy importante y original porque en el Hostal Manatee no se ha ejecutado un sondeo de este tipo con el propósito de dar solución al problema determinado, mencionando que hasta la fecha no hay y no se ha realizado un plan de negocio para el Hostal. La motivación hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas (instrumentos como encuesta, entrevista, observación, consultas bibliográficas, etc.) que han de servir de aporte para el estudio del problema existente y a su aplicación posterior, para de esta manera cumplir con los objetivos establecidos lo cual permitirá contribuir a la solución de problemas de manera directa e interna del hostal. Así mismo se obtuvo información de libros relacionados al objeto de estudio que en este caso es el plan de negocio para el Hostal.

El diagnóstico que se desarrolló en el Hostal Manatee, fue de gran ayuda porque permitió vivir la realidad de la organización. Se puede mencionar que no hay establecidas directrices estratégicas tales como la misión, visión, valores, principios, filosofía, políticas y objetivos a medianos y largo plazo. Con lo anterior expuesto se logra que la organización tenga un buen direccionamiento eficiente para

el desempeño de cada actividad administrativa al momento de ejecutarse, porque caso contrario no se podrá conseguir los resultados esperados por la ineficiencia del mal manejo de los recursos, provocando una inexistencia de éxito organizacional para el hostel.

Los directivos administrativos se tienen que involucrar en cada actividad para el buen desempeño del desarrollo sostenible y dejar cada aspecto negativo porque esto genera un impedimento para el progreso de la organización. Es por ello que se deben establecer las debidas capacitaciones en diferentes temas exclusivamente administrativos porque de esta forma ayudará a enfocarse a la realización de los objetivos organizacionales por el bien de la empresa y así cada día ir mejorando para hacer frente a la competitividad.

Además de realizar periódicamente un diagnóstico institucional ya que esto le permitirá maximizar sus fortalezas y oportunidades consiguiendo los mejores beneficios en la generación y ejecución de proyectos, minimizando las debilidades y amenazas que han afectado el desarrollo de la organización.

El presente estudio de investigación se encuentra constituido por los siguientes capítulos que se describen:

Capítulo I. Marco Teórico: sustenta las bases que orientan al problema de estudio, es decir es una lista de elementos conceptuales que ayudan y sirven de base a la indagación. Describe las debidas variables, formula y desarrolla argumentos dividiendo tareas y trabajo para llegar a un objetivo común. Además se integran las teorías, enfoques teóricos y estudios en general a todo lo que se refiere al problema de estudio investigativo.

Capítulo II: Metodología de la investigación: Disciplina que establece las estrategias metodológicas, elabora, sistematiza y evalúa el lugar donde se efectuó el proceso de indagación de la información, es decir la recolección de datos y su debido análisis mediante los tipos de investigación. Además en este capítulo se muestran el análisis e interpretación de resultados del Hostal Manatee.

Capítulo III: este capítulo enfoca la propuesta a la solución del problema como es el plan de negocio para el Hostal Manatee del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. De esta manera se proyectan las fases y procesos que ayudarán a dividir tareas y trabajos mediante la coordinación efectiva en su gestión administrativa con la única finalidad de lograr un trabajo en equipo con la debida eficacia y organización.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL PLAN DE NEGOCIO

El plan de negocio se viene dando en muchos países con el propósito de incrementar la actividad turística, ofreciendo alternativas innovadoras para el desarrollo del turismo. Las decisiones de negocios deben siempre tomarse en base a la fortaleza de la idea del negocio y debe existir por un propósito. El plan de negocio ha sido durante varias décadas considerado como una herramienta que ha permitido obtener muchos beneficios de los empresarios.

Las organizaciones tienen la finalidad de ser estructuradas para que de esta manera se logren las metas y objetivos que se desean alcanzar y así mismo están divididas en diferentes áreas para que se cumplan las funciones establecidas con respecto a su especialización.

Hoy en día las estrategias de un plan de negocio bien preparado y periódicamente actualizado, son un valioso instrumento de gestión, ya que durante su desarrollo se analiza la factibilidad de un proyecto, se buscan alternativas y se proponen directrices del mismo, a la vez fortalece el crecimiento y proyección de las actividades turísticas.

Todas las organizaciones tienen diferentes maneras de organizarse, por ejemplo algunas de ellas establecen la debida estructura de acuerdo a la realización de cada actividad para de esta manera poder alcanzar el objetivo determinado.

El plan de negocio evalúa el funcionamiento de la empresa, así como los distintos caminos que tome sobre el escenario previsto, sirve para brindar información a los usuarios de la empresa, bancos, inversionistas e instituciones financieras y turísticas que pudieran brindar en algún momento apoyo financiero a la empresa.

Es por tal razón que el plan de negocio ayuda a recopilar la debida información sobre el sector hotelero y turístico, determinando el mercado al que se va a dirigir, establece la viabilidad de una organización y analiza la nueva tendencia que se puede presentar.

De esta manera se puede definir que el plan de negocio es una iniciativa comercial con una descripción y análisis de perspectivas empresariales. Ayuda a fortalecer la institucionalidad y la gestión pública del turismo, en este caso se trataría del hostel. Así mismo mejorará la calidad de los servicios que se ofrecen fortaleciendo las habilidades y competencias del talento humano en función de las necesidades de la demanda turística y la generación de empleo.

El futuro desarrollo de la hostelería depende en gran medida de la evolución de la economía, pero ciertos factores sociales, como el empleo de la mujer, tienen considerable influencia. Es posible que los factores, junto con el aumento de los viajes, vayan empujando a la industria de la hostelería a ofrecer mayor variedad de servicios y calidad a los clientes dentro de su evolución.

De todo lo antes expuesto se hace énfasis en que el plan de negocio es fundamental para el éxito de cualquier proyecto, sirve de gran ayuda para directivos y para personas que adelanten algún tipo de gestión dentro de una comunidad. Establece un instrumento fundamental para la administración contable y recursos humanos que tiene que ser realizado con la intención de facilitar métodos que ayuden a mantener los esfuerzos de una empresa y así potenciar debilidades coherentes con el manejo eficiente de los recursos alcanzados a través de las distintas fuentes de ingresos.

En el mundo de los negocios de pleno siglo XXI se ha corregido este tipo de herramienta siendo su aplicación un éxito indiscutible a nivel mundial, de tal manera que muchos autores y estudiosos de negocio han planteado conceptualizaciones y modelos que hacen del plan de negocio un componente importante e indispensable para la creación y fortalecimiento empresarial.

Se debe cumplir con los siguientes requisitos para realizar un plan de negocio:

- Definir diferentes etapas que nos ayuden a medir los resultados.
- Establecer metas a corto y mediano plazos.
- Definir los resultados finales esperados.
- Establecer criterios de medición para conocer con certeza los logros.
- Identificar posibles oportunidades para aprovecharlas en su aplicación.
- Involucrar a los ejecutivos.
- Contar con un responsable para su aplicación.
- Prever dificultades que puedan presentarse así como sus posibles medidas correctivas.
- Ser claro conciso e informativo

1.2 CONCEPTO

El plan de negocio es un documento escrito, hecho por el empresario, cuya finalidad es documentar la información más relevante relacionada con la nueva empresa y su mercado.

El plan de negocio puede verse como un mapa donde se identifican claramente los objetivos de la empresa, las rutas a seguir para alcanzar los objetivos, los obstáculos que se enfrentarán en el camino, las herramientas que se utilizarán para superar los obstáculos y los mecanismos para medir el avance del proceso.

Un plan de negocio es el que describe la idea básica que establece una empresa y en el que se describen consideraciones relacionadas con su inicio y su operación futura. Por lo expresado anteriormente se concluye que un plan de negocio es un documento que en forma ordenada y sistemática detalla los aspectos operacionales y financieros de una empresa.

1.3 IMPORTANCIA

El plan de negocio ayuda a evaluar el funcionamiento de la empresa, así como los distintos caminos que tome sobre el escenario previsto. Sirve para brindar información a usuarios de la empresa que pudieran brindar en algún momento apoyo financiero a la empresa. Es de suma importancia contar con uno ya sea al iniciar una empresa, crear un nuevo producto o re direccionar a la empresa, este documento permite conceptualizar y llevar al mínimo los riesgos de la implementación, definir la estrategia de progreso e incluir metas y objetivos.

Además el plan de negocio es un instrumento muy importante que permite comunicar una idea de negocio para de esta manera venderla u obtener una respuesta positiva por parte de los inversores. Es una herramienta de uso interno para el empresario porque esto ayuda a que se pueda evaluar la debida viabilidad de las ideas y así poder concretar un seguimiento de la puesta en marcha con la única finalidad de conseguir el éxito esperado.

1.4 COMPONENTES

Plan de Marketing

El plan de marketing es aquel que desarrolla los pronósticos de ventas que sirven de base para elaborar planes de mediano y largo alcance. El papel de la ética en el fomento de la imagen corporativa sólida y el papel que desempeñan los mercados financieros para que la empresa obtenga capital en nuevos proyectos.

Plan Operacional

El plan operacional desarrolla y utiliza pronóstico para tomar decisiones, como: Programación de trabajadores, reabastecimiento de inventarios a corto plazo y planificación de la capacidad a largo plazo.

Plan Financiero

El plan financiero se apoya en pronósticos a largo plazo para proyectar las necesidades de capital. Se define como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Además se ocupa del proceso, de las instituciones, de los mercados y de los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos.

1.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.5.1 Origen y evolución de la gestión administrativa

Al hablar del origen y la evolución de la gestión administrativa esta se viene dando desde hace épocas atrás pues la práctica de la administración ha existido desde los tiempos más remotos, esto dice que se ha venido perfeccionando a través de sus necesidades por tratar de mejorar y más que todo de dar soluciones a los conflictos empresariales o más bien evaluar o controlar que los resultados estén acordes con lo planificado.

La palabra administración proviene de dos voces griegas "ad" que significa hacia, y esta última palabra viene a su vez de "minister", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad y del sufijo "ter", que sirve como término de comparación, es decir que la administración se desarrolla bajo el mando de otro.

La administración es aquella que ayuda a tomar decisiones de los recursos dentro de la organización, para el cumplimiento de sus fines y objetivos. Entre las funciones principales de un gerente se encuentra: planificar, organizar, liderar y controlar, mediante la administración se puede llevar a cabo secuencialmente y coordinadamente todas las actividades usando los principios que le permitan en conjunto tomar las mejores decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones con el propósito de obtener posicionamiento en el mercado sea nacional como internacional.

Se manifiesta que la base fundamental de toda empresa es la administración puesto que por medio de ella se anticipan las actividades a realizar para alcanzar los resultados esperados.

1.5.2 Concepto de Gestión

Se relaciona de la misma forma la palabra “acción”, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. Retomando, se encuentran hasta aquí dos relaciones que indican una acción que debe estar enfocada en la consecución de objetivos previamente establecidos. Es decir, que se llama gestión (en palabras propias) a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad. (SALGUEIRO, 2001)

1.5.3 Definición de gestión administrativa

El proceso de definir, obtener y evaluar se podría llamar como planificar, organizar y controlar el entorno donde se está trabajando para cumplir el concepto de gestión alcanzando los objetivos establecidos. La gestión administrativa determina los resultados efectivos que debe lograr la organización en su respectiva óptima aplicación de procesos administrativos.

1.5.4 Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicha organización. Es una base para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales.

1.5.5 Gestión de la calidad del hostel

Conocer en que consiste la gestión, ayuda a comprender la respectiva actividad de la función administrativa general, la cual determina sus debidas políticas de calidad, objetivos y responsabilidades para poder dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

La gestión de calidad hace énfasis en buscar la calidad total la cual debe asegurar para alcanzar las expectativas del cliente. Es el grado de satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades del consumidor. Además no sólo es importante para mantener la posición del liderazgo, sino también, por motivos de rentabilidad.

La calidad constituye por ello un objetivo permanente, que ha de orientar las actividades desarrolladas por las empresas turísticas y debe estar relacionada con el uso y el valor que satisface el requerimiento de los clientes.

El hostel estaría obligado a implementar estrategias, de esta manera permitirá el acceso al mundo competitivo y poder ofrecer los servicios requeridos por cada uno de ellos. Este es el proceso mediante el cual se evalúa la competencia y eficacia de una entidad que realiza actividades de certificación de tercera parte.

El método de gestión de la calidad es un conjunto de normas mediante las cuales una empresa controla y administra sistemáticamente las actividades relacionadas a la calidad, en busca de la satisfacción de los clientes. Por lo tanto en el hostel un sistema de calidad es una herramienta de vital importancia porque logra mantener y mejorar la calidad de los resultados cuando estos pueden ser de productos, servicios y decisiones que se deriven de los resultados de los procesos de producción.

En sí consiste en la debida organización, las responsabilidades, la documentación, los procesos y los recursos, para alcanzar y mantener la calidad debida para poder brindar al cliente como se amerita el caso.

La adopción de un sistema de gestión de calidad constituye una estrategia para la organización, proporcionándole las siguientes ventajas:

- Mayor número de clientes y su fidelización
- Motivar al personal y mantener un buen clima laboral
- Lograr el crecimiento de la empresa y por lo tanto mayor rentabilidad
- Reducir los costos de calidad
- Mayor productividad
- Mejorar la posición competitiva en el mercado
- Mejorar la relación con los proveedores
- Mejorar la organización para hacer el trabajo
- Promover la creatividad

Objetivos de calidad

- Ofrecer a los clientes un servicio de calidad, que cumpla y supere sus expectativas.
- Mantener la filosofía de mejora continua.
- Contar con personal motivado, vocación de servicio, altamente capacitado.
- Mantener una comunicación efectiva.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios.
- Mantener y mejorar continuamente las instalaciones del hostel.

1.5.6 Objetivos de la gestión administrativa

- Mejora el desenvolvimiento del personal, en razón de su constante supervisión y del cumplimiento de los objetivos que han sido establecidos de mutuo acuerdo con la gerencia.

- Mejora la comunicación entre gerente y empleado debido a que el proceso de fijación de responsabilidades se establece de manera conjunta entre ellos.
- Cumple los objetivos empresariales motivando e impulsando al colaborador mediante incentivos.

La incorporación de un modelo de gestión administrativa exige una comprensión de los elementos involucrados en cada proceso. La finalidad que tiene es administrar la habilidad y destrezas humanas. De esta manera gerente y empleado se ponen de acuerdo en el establecimiento de objetivos, en el tiempo de entrega y en los recursos asignados.

1.5.7 Análisis del entorno

Todas las organizaciones están relacionándose permanentemente con su entorno ya que, a través de él, obtienen los insumos necesarios para generar los productos que posteriormente les entregan a los clientes, usuarios y/o beneficiarios que también están presentes en el ambiente.

Hoy en día, las organizaciones funcionan como sistemas abiertos, lo que implica que están en permanente contacto con su alrededor y que ésta es una variable importante que inevitablemente influye en el funcionamiento de la organización, condicionando con ello, el logro de sus objetivos. Por ello, es necesaria la realización de un análisis del entorno en el que la organización se desempeña.

Los ámbitos deben ser examinados como parte de este análisis:

Inmediato: Aquel en que la organización se desempeña de manera directa, en donde se relaciona y compete con sus similares. En este ambiente se analiza la posición de la organización y la de sus competidores con respecto a su lugar y participación en el ámbito que labora.

Nacional: Analiza el contexto nacional con el fin de determinar las posibilidades y perjuicios que entrega para relacionarse en el ambiente exterior.

Macroambiente o ámbito exterior: Busca determinar cómo la coyuntura externa (económica, política, etc.) puede afectar el desempeño de la organización.

1.5.8 Aspectos políticos y legales

La política administrativa como eje para la actuación de todos los componentes de la organización educativa debe ser presentada de manera formal visualizando los aspectos que deben regir sus formas de acción. Entre los objetivos de la política administrativa de la empresa se encuentran:

- Determinar el grado de imagen e idoneidad
- Definir las metas de la organización en el contexto de su calidad
- Implementar los objetivos financieros
- Adoptar la estructura organizada y funcional
- Coordinar el nivel de apoyo al área educativa, de investigación y desarrollo
- Organizar los sistemas de comunicación, contabilidad y control internos de la institución.

En el ejercicio de la administración debe existir una política orientada hacia los resultados sociales, es decir los que aporta la empresa para el desarrollo del individuo, de la comunidad y del país. Para ello se recurre a la política participativa, apoyo a la comunidad, participación del entorno, al recurso de comunicación y toma de decisiones compartidas.

Es importante en el enfoque de gestión administrativa la orientación que el directivo docente proyecta con un tipo de racionalidad al momento de dirigir, analizar problemas y tomar decisiones en la empresa. El modelo de gestión debe tener una perspectiva en una racionalidad crítico-social que tenga en cuenta la democracia participativa para producir cambios y el administrador esté preparado para entender la sociedad en la cual labora, velar por hacer efectivos los valores de justicia social, autenticidad en las relaciones sociales y bienestar con la comunidad.

1.5.9 Misión

La misión es la razón de ser la empresa, debe ser motivadora a lo que se refiere que debe transmitir entusiasmo a todos los que conforman la empresa. (GALINDO RUIZ, 2011)

Es una declaración del propósito de una organización:

- ¿Por qué existe?
- ¿Qué hace?
- ¿A quién sirve?

1.5.10 Visión

Es un conjunto de ideas generales que permiten definir claramente, a dónde quiere llegar la empresa o proyecto a futuro. (GALINDO RUIZ, 2011)

La visión es el conjunto de ideas que esbozan un estado deseado por la organización en el futuro, es por tanto el “sueño” o “imagen” de lo que desea alcanzar en un tiempo determinado y debe constituir el “norte” hacia donde se quiere llegar.

1.5.11 Objetivos

Son los fines a los que se dirigen las actividades organizacionales e individuales:

- Deben ser claros, precisos y cuantificables (verificables).
- Los objetivos son el fin determinado.
- Son los que permiten alcanzar metas.
- Constituyen el plan básico de la empresa

Permiten establecer los planes de acción en que incurrirá la empresa, a corto, mediano y largo plazo. Deben ser medibles, claros, alcanzables y realizables, en el tiempo proyectado. (GALINDO RUIZ, 2011)

1.5.12 Valores

Los valores son fundamentales en la existencia de la empresa, al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón o sistema de valores deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en el que actúa y opera con ética (MONTES, 2011)

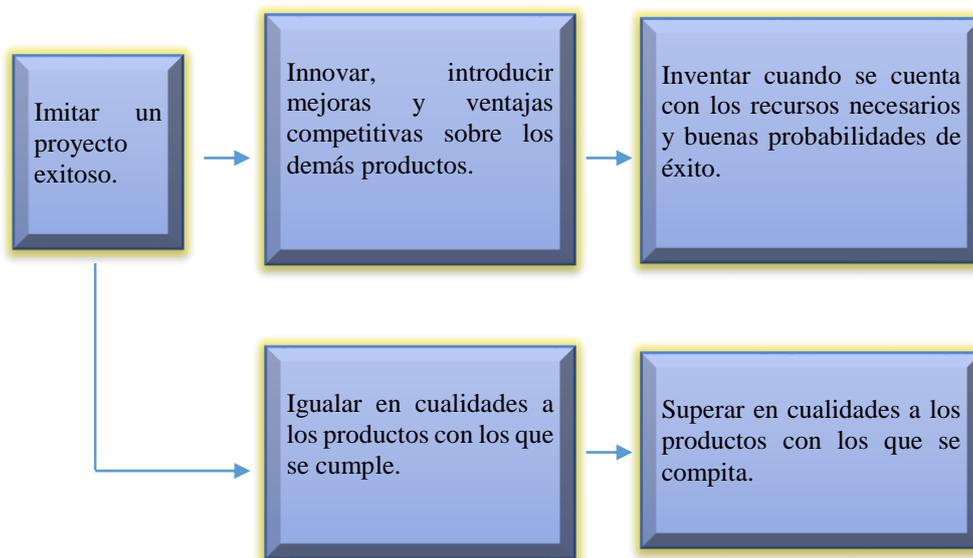
Los valores son el reflejo del comportamiento humano, reflejando los intereses, sueños y aspiraciones. En una organización los valores son el marco de actitudes que tienen los miembros de la organización día a día, la cual tiene relación directa con la misión y visión. Es por ello que la compenetración se vincula con el estado anímico que tenga el miembro de la organización. En definitiva los valores son ideas abstractas que guían el pensamiento y la acción.

1.5.13 Estrategias

Es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez, establece la consecuencia coherente de las acciones a realizar. Si es formulada adecuadamente servirá de ayuda para ordenar y asignar los recursos necesarios, con la finalidad de lograr una situación viable y original con un plan contingente. (MINTZBERG, 2006).

La estrategia es una guía, una dirección que implica la fijación de los objetivos. Es decir, son orientaciones generales de las acciones que debe realizar una organización para lograr lo que pretende.

Gráfico N° 1 Estrategias de la 3I



Fuente: María Antonella Granados Martin (1997)
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

1.5.14 Estrategias de crecimiento

El análisis del crecimiento empresarial y de sus factores explicativos poseen un documento fundamental en el transcurso de globalización en el que se halla la economía; por ello resulta de sumo interés aclarar los aspectos que encierran el concepto de crecimiento.

Adoptar una estrategia de crecimiento fija no se obtiene exclusivamente con la calidad y afán emprendedor del conjunto directivo, con ajuste de manera eficaz de los medios de producción y comercialización de los negocios de la empresa. Permite distinguir dificultades de origen cualitativo, relacionados con la necesidad de cambios en la estructura, técnicas de dirección y de control, etc. Por otro lado los problemas de tipo cuantitativo procedentes de las demandas de recursos para la inversión y financiación que dicho crecimiento genera.

Las empresas que persiguen una estrategia de crecimiento se caracterizan por:

- Crecen más rápidamente que los mercados en los que operan.
- Tienen márgenes superiores que la media.
- Intentan no entrar, posponer o eliminar la competencia en precios en su industria.
- Desarrollan regularmente nuevos productos y servicios, nuevos mercados, nuevos procesos, y nuevos usos para los productos antiguos.
- Tienden a crear nuevos conceptos y tendencias, introduciendo nuevas reglas de juego en su mercado, promoviendo la demanda de algo que no existía anteriormente.

Las estrategias de crecimiento son muy fundamentales en las empresas porque de esta manera ayudan a continuar ganando mercados ante la competitividad, de esta manera la empresa puede ser reconocida en el territorio ubicado y posicionarse en la mente del consumidor.

Siempre se debe considerar que los clientes constituyen el personaje principal en las empresas sean estas que brinden productos o presten servicios. Es por tal razón que cada vez hay que ir innovando para una mejor presentación al momento de que los clientes opten por dicho servicio o producto y de esta manera satisfacer las necesidades del ser humano.

1.5.15 Orgánico Funcional

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen. Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

1.5.16 Recursos

Los recursos en una empresa son muy importantes porque de esta manera se distribuyen las diferentes áreas existentes que puedan llevar a cabo el funcionamiento como es debido en los procesos que se presenten y logren culminar con éxito los objetivos.

Los recursos se pueden clasificar del siguiente modo:

- **Recursos Humanos:** Son las personas que integran, siguen y participan en la organización. Ideal recurso vivo y dinámico de la organización que decide la conducción de los demás.

- **Recursos Materiales:** Necesarios para efectuar los procedimientos básicos de la organización.
- **Recursos Financieros:** Flujos de dinero disponibles para hacer frente a las obligaciones que adquiere la organización.
- **Recursos Mercadológicos:** Patrimonios por los cuales la organización localiza, ingresa en relación e interviene en los clientes.

1.5.17 Análisis FODA

Es aquella herramienta que ayuda a comprender la situación actual de una empresa u organización, es una sigla que significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Las debilidades y fortalezas son internas de la organización y por lo tanto se logra operar sobre ellas con mayor destreza. Las oportunidades y amenazas son variables no controlables, se puede prevenir y actuar según la conveniencia.

Según el diagnóstico se desglosa el esquema de fortalezas y debilidades el cual manda y prevalece en las situaciones que pretenden mayor atención y procesos de perfección.

1.5.18 Administración

La administración es la parte fundamental del trabajo de un gerente al momento de la toma de decisiones, sus funciones pueden ser agrupadas de la siguiente manera: planificar, organizar, dirigir y controlar. En cada una de estas funciones el gerente estará expuesto a una buena comunicación como factor común de desempeño.

De esta manera la administración ayuda a la coordinación eficaz y eficiente de los recursos del hostel para alcanzar sus objetivos con la máxima productividad. Así se cumplirá llevando a cabo cada función para cada colaborador existente, esto significa que mejorarán los procesos administrativos con la finalidad de alcanzar metas organizacionales junto con el personal del hostel.

1.5.19 El proceso de la administración

Un proceso administrativo es una forma ordenada y precisa de hacer las cosas que están relacionadas entre sí y favorecen a un fin.

Gráfico N° 2 Proceso Administrativo



Fuente: Ediciones Holguin 2° Edición 2007
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

- **Planificación:** Mediante su equipo gerencial la organización fija las metas y estrategias para la consecución de objetivos. Planificar significa especificar esas metas y establecer el camino estratégico para lograr su realización.
- **Organizar:** Dado que los gerentes deben poder organizar la distribución de los recursos tales como humanos, financieros, materiales y de tiempo, por tal motivo deben ser orientados a la consecución y realización de la visión y metas concretas de la empresa.
- **Dirección:** El gerente requiere tener la capacidad de dirigir a sus subalternos y lograr trabajar en equipo para una buena toma de decisiones.
- **Control:** Gracias a la función de control, la gerencia podrá tener el tiempo suficiente para reaccionar ante determinada circunstancia no prevista o simplemente desfavorable. Se reorientan las estrategias, agregan o disminuyen recursos para formular nuevas ideas.

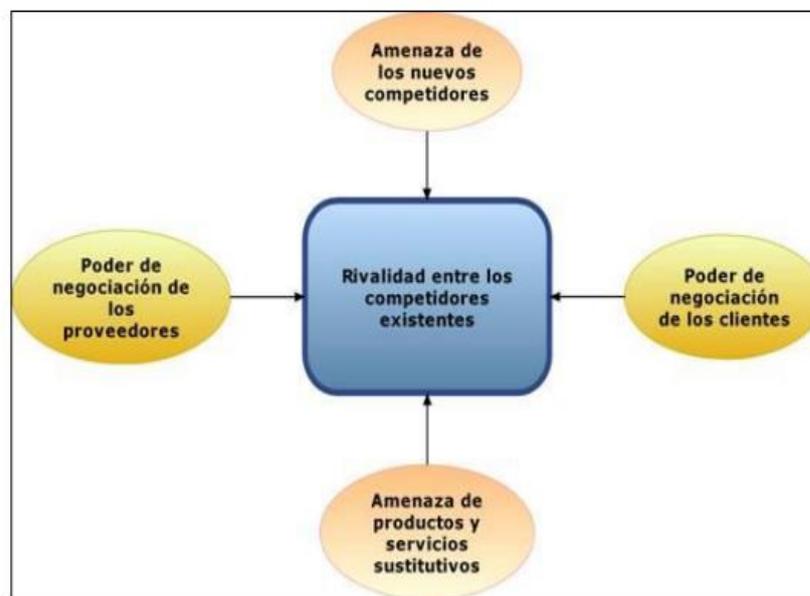
1.5.20 Modelo de Porter

Las 5 Fuerzas de Porter forman parte de un modelo holístico desarrollado por Michael Porter, para analizar cualquier industria en términos de rentabilidad. Porter indicó en 1979, que la rivalidad con los competidores viene dada por cuatro elementos o fuerzas que combinadas crean una quinta fuerza: la rivalidad entre los competidores.

- ✓ (F1) Poder de negociación de los clientes.
- ✓ (F2) Poder de negociación de los proveedores.
- ✓ (F3) Amenaza de nuevos entrantes.
- ✓ (F4) Amenaza de productos sustitutos.
- ✓ (F5) Rivalidad entre los competidores.

El primer paso para tomar una decisión en asunto de estrategia corporativa viene dado por el conocimiento que se tenga de los competidores conociendo sus debilidades y fortalezas. Para ello es bueno evaluar quienes son nuestros competidores, cuál es su estructura de costos, quienes son sus clientes, las características de sus productos. Este análisis permitirá tomar decisiones relativas a los precios del mercado que se están trabajando, a la apertura de nuevos mercados y de nuevos productos.

Gráfico N° 3 Las cinco fuerzas de Michael Porter



Fuente: Porter M. (2009), La Competitividad.
Elaborado por: Porter Michael.

1.6 COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

1.6.1 Características

La competitividad es el centro del análisis para que cada organización se acoja a las necesidades del entorno según los criterios de maximización planificados desde un principio. Existen tres actores principales los cuales son: El sistema productivo, el gobierno y los clientes o usuarios finales. El sistema productivo es el que se encarga de generar ventajas competitivas.

El reto de utilizar el conocimiento en una empresa para crear ventajas competitivas se hace aún más desafiante debido a:

- El mercado es cada vez más competitivo, lo que demanda mayor innovación en los productos íntegros a esto, el conocimiento debe desarrollarse y ser asimilado cada vez con mayor rapidez.
- Las empresas están organizando sus negocios orientando sus esfuerzos en crear mayor valor para sus clientes. Las funciones del personal de administración se han ido reduciendo, así como los mismos niveles administrativos.
- La presión de la competencia está reduciendo el tamaño de los grupos de empleados que poseen el conocimiento de la empresa.
- Existe la necesidad de manejar cada vez mayor complejidad en empresas.

1.6.2 Ventajas

- Establece una destreza o habilidad específica que alcanza fortalecer una empresa y que permite desarrollar uno o más elementos diferenciales en sus operaciones.
- Examina los puntos fuertes y potencialidades de la empresa, la evaluación de la capacidad para implantar; la evaluación del entorno, la competencia y la capacidad para prevalecer a sus competidores.
- Tiene como propósito conseguir que las actividades primarias se ejecuten de forma más eficaz y eficiente.

1.6.3 Desventajas

- Cuando el mejoramiento se centraliza en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la colaboración de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo.

1.6.4 Función

La función empresarial es una de las estrategias más importantes para la futura empresa, porque es donde se sintetizan las principales razones de la misma. Ésta constituye el marco de referencia sobre el cual se desarrollará el plan de negocios. Cuando se construye la función empresarial el equipo emprendedor debe responder a preguntas como:

- ¿Qué es lo que la empresa sabe hacer?
- ¿Cómo lo realiza?
- ¿A quién va dirigido el producto y/o servicio?

1.6.5 Competitividad

Es la capacidad de una empresa u organización para desarrollar y mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permita disfrutar de una posición favorable en el entorno en el que actúa; en otras palabras, generar recursos, habilidades, conocimientos y atributos que hagan posible la obtención de unos resultados superiores a sus competidores.

Como indicadores más representativos se tiene:

- Posicionamiento en el sector
- Innovación tecnológica y métodos de gestión.
- Eficiencia en los costes de fabricación y utilización de los RRHH.

1.6.6 Importancia

La competitividad es parte importante en la toma de decisiones gerenciales en la medida en que se relaciona con la eficiencia y eficacia internas de la organización. Poder reconocer a tiempo las ventajas comparativas que posee la empresa permite obtener mejores rendimientos en aquellos aspectos en que la empresa sea más fuerte en comparación con sus competidores y corregir falencias que puedan afectar su estabilidad en el corto o largo plazo dentro del mercado.

1.6.7 Demanda

La cantidad demandada de un bien o servicio es la cantidad que los consumidores están dispuestos a comprar en un período dado a un precio en particular. La cantidad demandada se mide como una determinada cantidad por unidad de tiempo.

La ley de la demanda afirma: Cuanto mayor sea el precio de un bien, menor será la cantidad demandada.

1.6.8 Oferta

La cantidad ofrecida de un bien es la cantidad que los productores están dispuestos a vender en un período dado a un precio en particular. La cantidad ofrecida no es la que una empresa le gustaría vender, sino la que en definitiva está dispuesta a vender. Al igual que la cantidad demandada, la cantidad ofrecida se expresa como cantidad por unidad de tiempo.

La ley de la oferta afirma: Cuanto mayor sea el precio de un bien, mayor será la cantidad ofrecida.

1.6.9 Análisis de mercado

Para efectuar un análisis de mercadeo para el desarrollo del plan de negocio es obligatorio definir cuáles son las fuentes de información a utilizar:

Primarias:

El desarrollo de la investigación depende de la información que el investigador debe recoger directamente tales como focus group, encuestas y entrevistas; cuando esto sucede se habla de fuente primaria e implica utilizar técnicas y procedimientos que suministren la información adecuada.

Secundarias:

Toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes, que suministran información básica. Se encuentran en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, etc. Al referirse a las fuentes secundarias en la investigación debe definirse el tipo de fuente para que exista una completa claridad en la información necesaria.

1.6.10 Cliente y consumidor

Cliente:

Son aquellas personas con diferentes características y cualidades, hacia los cuales la organización orienta y clasifica sus debidos esfuerzos productivos y comerciales. Además el cliente se considera a aquel individuo que realiza diferentes transacciones financieras que obtiene de un producto y/o servicio de cualquier tipo que se presente.

Consumidor:

Es la persona indicada quien utiliza los productos y servicios necesarios de acuerdo a sus necesidades. En definitiva es el objetivo primordial para lograr que una organización alcance sus objetivos establecidos.

1.6.11 Plan de mercadeo

Es necesario establecer objetivos sean estos a corto, mediano y largo plazo, por tal motivo es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Aspectos demográficos: Se enfoca a la población, nivel de ingresos, clase social, tasa de natalidad y el respectivo número de habitantes existentes sean estos masculinos o femeninos.

Factores sociales y culturales: Se refiere al estilo de vida, principios, valores sociales y culturales ya que por medio de estos patrones se permite definir y conocer el perfil del consumidor.

Factores legales y políticos: Estos factores en debida circunstancia afectan el proceso de mercadotecnia, por eso hay que tomar en cuenta sus respectivas políticas reglamentarias, monetarias y fiscales para no tener falencias en las actividades a realizarse, de la misma forma hay que tomar en cuenta otras leyes de carácter social.

Tecnológicos: Es una forma eficaz que permite conocer los avances sistemáticos.

1.6.12 Plan de Marketing

El plan de marketing es un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales, se identifican las necesidades o deseos de los consumidores clientes para luego satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio y/o servicios de valor con ellos a cambio de una actividad o beneficio para la empresa u organización.

Promoción y publicidad

La promoción está conformada por acciones a corto plazo para motivar a los clientes a comprar los productos o servicios. En cuanto a la publicidad es la comunicación masiva para persuadir y motivar a los clientes para que adquieran los productos o servicios oferentes.

- La persuasión, se utiliza para modificar la conducta del cliente.
- Implantar una imagen del producto o servicio, para posicionarlo dentro de la mente del consumidor.

La forma más directa en el caso de los productos es a través del contacto directo con el cliente, algunos ejemplos son: degustaciones, exhibidores en puntos de ventas, demostraciones, muestras gratis, premios y descuentos. Para el sector de servicio pueden realizarse demostraciones virtuales en páginas web y videos, entre otras.

La publicidad permite estimular la demanda mediante esfuerzos publicitarios, se pueden utilizar diferentes medios de comunicación directos e indirectos para promocionar los productos o servicios del plan de negocio, entre los cuales se destacan los siguientes:

Visual

Es un medio de comunicación directo, ya que a través de la visión se genera la lectura de imágenes y textos, los cuales impactan positivamente a los consumidores ya que establecen una relación entre el producto o servicio ofrecido y los beneficios que este les genera.

Auditiva

La comprensión se genera a través de un proceso indirecto, ya que el cerebro debe procesar la información recibida para su comprensión, aquí encontramos medios hablados tales como la radio, el voz a voz de los usuarios de los productos o servicios. Aunque genera un impacto indirecto el cliente o consumidor tiene un grado de efectividad moderado sobre este.

1.6.13 Ventas

El plan de negocio debe contener una relación de los clientes más importantes, que tanto depende la empresa de ciertos clientes, que tan leales son los clientes y como se puede afectar su lealtad. Un punto importante a describir es la manera en que se va a ampliar la cartera de clientes. Se deberá realizar un comparativo de las ventas en los últimos cinco años y las posibles razones de este comportamiento.

1.6.14 Plan de producción

El plan de producción es el apartado donde se explicará la forma en la que se origina el producto o la forma en la que se presta el servicio, los físicos, técnicos y organizativos que impresionan a la transformación del producto o la presentación del servicio, exponiendo los recursos disponibles y necesarios. En el caso de una actividad de producción; para explicar el desarrollo y la producción, podremos hablar de: tiempos necesarios de investigación, RRHH necesarios, inversiones de laboratorio, patentes necesarias y derechos de propiedad derivados del producto. En el tema de la prestación de un servicio, se explicarán los procedimientos y las necesidades de los mismos para poder prestar dicho servicio.

1.6.15 Requerimiento de producción

- Localización de las instalaciones (ventajas en materia de obtención de materias primas y costes de comunicación).
- Equipos necesarios, durabilidad y accesibilidad de adquisición de los mismos.
- Proximidad de los clientes potenciales (empresas de servicios). • Recursos humanos necesarios.

- Fases en las que se divide la producción del producto o posibles fases para la prestación del servicio.
- Estrategias de negociación con los proveedores.

1.7 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador 2008.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, tiene como objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

La Ley de Turismo

La Ley de Turismo, Ley No. 097-2002, se expidió en el suplemento del Registro Oficial No. 733, del 27 de diciembre del 2002, establece en su Art. 5 que se consideran actividades turísticas las siguientes:

- Hospedaje;
- Servicio de A&B
- Transporte, aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para el mismo propósito;
- Intermediación, oficina de servidores turísticos, de eventos, congresos y convenciones.
- Casinos, salas de juego, parques de atracciones.

El Art. 8, de la Ley de Turismo, especifica que “para la ejecución de actividades turísticas se dispone obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que certifique la autenticidad del servicio que brinda bajo las normas técnicas y de calidad vigentes.”

El Art. 19 de la Ley de Turismo dispone que el Ministerio de Turismo constituirá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Para este resultado remitirá las normas técnicas y de calidad generales para el dinamismo de la actividad vinculada al turismo especificada en cada categoría.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

Objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva.

10.5.- Fortalecer la economía popular y solidaria –EPS-, y las micro, pequeñas y medianas empresa –Mipymes- en la estructura productiva.

10.5b.- Promover y fomentar la asociatividad, el fortalecimiento organizativo, la capacidad de negociación, cadenas productivas y de comercialización, para perfeccionar la competitividad y reducir la intermediación en los mercados.

Reglamento de Alojamiento Turístico

El Ministerio de Turismo (MINTUR), señaló que el objetivo de constituir estas tipologías, es optimizar la calidad del servicio que ofrecen los alojamientos en Ecuador, y a su vez regular la actividad turística de alojamiento. Este reglamento del mismo modo considera a tres tipos de establecimientos, que no serán calificados por estrellas. Estos son: Refugio, Campamento Turístico y Casa de Huéspedes.

Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), Requisitos para el personal de las empresas de alojamiento.

Las normas INEN constituyen los requisitos mínimos para la competencia de servicio personalizado de información turística e indica los elementos que estipulan su desempeño. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que proveen servicio personalizado de información turística en las empresas de alojamiento del sector turístico.

Para los efectos de esta norma, se aplican las siguientes definiciones:

- **Actitud.-** Destreza de ánimo manifestada exteriormente.
- **Competencia.-** Desplazamiento de movilizar, desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para generar los resultados esperados.
- **Conocimiento.-** Noción, idea, información, es el saber.
- **Habilidad.-** Es la arte de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.
- **Certificación profesional.-** Acredita a una persona la idoneidad para el trabajo, teniendo como referencia a una norma.

Por tal motivo se refleja en la investigación, elaboración y progreso de una propuesta para permitir resolver los respectivos problemas y necesidades de un tema de estudio como es el caso del Hostal Manatee.

Luego de haber analizado la fundamentación teórica y legal del presente trabajo de investigación es muy importante considerar la metodología utilizada para el desarrollo de la propuesta, la misma que se describe en el capítulo II.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Existen diferentes tipos de investigación que han aportado para conocer las incógnitas generadas a partir del interés de realizar un estudio.

En el presente trabajo se utilizaron cuatro tipos de investigación que se detallan a continuación:

Por el propósito

Investigación básica

La investigación básica, fundamental o de apoyo, sirvió para formular, ampliar o evaluar la teoría estudiada en el trabajo de investigación.

Investigación aplicada

La investigación aplicada o técnica, contribuyó a la resolución del problema y al progreso de ideas, a corto o mediano plazo, dirigidas a lograr innovaciones, mejoras de procesos o productos, incrementos de calidad y productividad para el plan de negocio del Hostal Manatee.

Por el Nivel

Investigación descriptiva

El presente trabajo fue descriptivo, debido a que se requirió recolectar la información del hostel, las guías fueron las variables que se llevaron a cabo con el propósito de adquirir información valiosa para la elaboración de la entrevista al administrador del hostel y encuestas a los trabajadores y clientes de esta, además de la recopilación, tabulación y análisis de la información para el desarrollo de la propuesta.

Por el lugar

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica ayudó de manera eficaz el desarrollo del plan de negocio, obteniendo información de fuentes primarias y secundarias por lo que de esta manera se pudo analizar aspectos y puntos clave sobre las acciones de gestión administrativa y estratégicas empresariales.

De la misma manera se examinó la debida información del hostel para el objeto de estudio; por tal motivo se acudió a revisar fuentes bibliográficas tales como: libros, folletos, revistas, internet y tesis. Revisar las fuentes bibliográficas ayudó a que el trabajo de investigación tuviera fundamentos confiables para poder aportar de manera segura y eficiente a cada una de las variables establecidas.

Por el lugar

Investigación de campo

La investigación de campo fue realizada con la finalidad de conocer el comportamiento del administrador, trabajadores y clientes del hostel, situado en el cantón La Libertad, para tener un acercamiento directo en el lugar establecido y buscar posibles soluciones al problema.

2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Durante el trabajo de campo realizado en el hostel se utilizaron métodos como el inductivo y deductivo los cuales fueron adaptados a la realidad del estudio.

Método inductivo

El método inductivo fue de gran importancia en la investigación, debido a que se observaron efectos del problema en el hostel, a saber: la falta de capacitación a los trabajadores, no dispone de descripciones de puestos en cada uno de ellos y esto a su vez no permite la coordinación y el aprovechamiento máximo de sus recursos, como consecuencia de la inexistencia de una estructura organizacional que controle y delegue funciones como debe de ser. Además de una cultura organizacional que motive un ambiente de confianza adecuado para que exista una relación entre los miembros del hostel.

Método deductivo

Se aplicó este método el cual permitió identificar el orden que se tuvo que seguir en la obtención de la información al igual que las fuentes y la calidad de la misma, mediante la utilización del mismo se procedió a diseñar la propuesta de implementación de un plan de negocio para el Hostel Manatee, con el fin de optimizar la eficiencia y eficacia del local y a su vez incrementar su productividad para de esta manera lograr resultados deseados.

2.3 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Entrevista

La entrevista se la realizó al administrador del hostel para profundizar en temas referentes al desempeño laboral. En este caso se aplicó una entrevista de tipo semi-estructurada con preguntas abiertas que complementó la información que se deseaba adquirir con el único objetivo de conocer las actividades que realizan los trabajadores y las causas que influyen para el manejo del hostel.

Encuesta

La encuesta fue destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesaron al investigador. En el desarrollo de esta técnica permitió conocer las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación. La recolección de información se basó desde su punto de vista y así facilitaron una mejor interpretación de los resultados. Se aplicó a los trabajadores del hostel y clientes frecuentes del mismo.

2.4 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizaron cuestionarios, test, guías de observación, guías de entrevista, aparatos o instrumentos para medidas físicas, etc. Los mismos que fueron destinados a facilitar una definición operacional.

Guión de Entrevista

Se utilizaron las guías de entrevista particularmente para cada paso dependiendo de las características de cada una de las preguntas, las mismas que fueron planteadas directa o indirectamente con los objetivos de la investigación. Las preguntas tienen el mismo orden para los entrevistados para que las respuestas seas comparables entre sí. La entrevista fue estructurada según las siguientes características:

- Población no homogénea y una posibilidad de acceso diferente.
- Preguntas concisas de lo que se pretende investigar.
- Técnicas y desenvolvimiento del entrevistador.

Cuestionario

El cuestionario estuvo diseñado de forma cautelosa y contenía preguntas estructuradas claras y sencillas de fácil comprensión para el encuestado, ya que su objetivo era conseguir datos que sirvieran de ayuda para buscar soluciones al problema que presenta el hostel.

Para el presente trabajo de investigación se efectuó el tipo de preguntas cerradas para facilitar su codificación y así de esta manera proporcionó una lista de opciones que se desglosaron en escalas de tipo Likert, para que las personas seleccionen la respuesta adecuada, acorde a las necesidades.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población a la que se orienta el presente objeto de estudio estuvo conformada por el administrador, los trabajadores y clientes del Hostel Manatee.

Tabla N° 1 Población

POBLACIÓN	TOTAL
Administrativo	1
Colaboradores	10
Clientes	425

Fuente: Hostel Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (2015)

Muestra

Para establecer el tamaño de la muestra con relación a la parte administrativa y colaboradores esta se manejó de igual forma que la de la población por ser pequeña. Con relación a los clientes usuales que tiene el hostel se utilizó el muestreo probabilístico, aplicando el muestreo aleatorio simple, por tener una población finita.

Datos:

N:	425
K ² :	1.96
p:	0.5
q:	0.5
e:	5%
n:	.? → 202

Clientes a encuestar.

Entonces se aplicó la fórmula de población finita:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (425)}{((0.05)^2 (415 - 1)) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 202$$

Después de aplicar la fórmula se obtuvo una muestra de 202, la cual se empleará para el levantamiento de información de las encuestas a los clientes del Hostel Manatee.

2.6 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Procedimiento

El conjunto de acciones u operaciones que se realizaron consistió en una serie de pasos que rigieron el cumplimiento de los objetivos, es por esta razón que la presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento para obtener la información necesaria:

- Búsqueda de información.
- Selección del tema (plan de negocio)
- Identificación de problema.
- Formulación del problema.
- Identificación de las dos variables de investigación
- Planteamiento de la justificación.
- Elaboración del marco teórico.
- Formulación de la metodología.
- Elaboración del instrumento de investigación.
- Gestión y soporte institucional.
- Aplicación de instrumentos.
- Proceso de recolección de datos.

Los procesos que se desarrollaron en el presente trabajo, se realizaron estudiando un conjunto de estrategias, técnicas y análisis que lograron llevar a cabo la investigación.

Procesamiento

Técnica que consiste en la recolección de los datos primarios, los mismos que son evaluados y ordenados para obtener información relevante, además de ser analizados por el investigador, para la respectiva toma de decisiones.

Los procesos que se desarrollaron son los siguientes:

- Proceso de recolección y tabulación de datos.
- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación de datos.
- Establecimiento de las conclusiones.
- Establecimiento de las recomendaciones.
- Elaboración de la propuesta.
- Revisión de la propuesta.
- Entrega del informe final.
- Sustentación final del proyecto.

La información se procesó en función de los instrumentos y técnicas utilizados, en lo que se refiere a la tabulación, se empleó el programa Microsoft Excel para las encuestas. Debido a que permitieron elaborar las correspondientes tablas dinámicas y cuadros estadísticos de manera sencilla y rápida para el respectivo análisis de los resultados. Luego del análisis se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones para un mejor desempeño.

2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

2.7.1 Análisis de los resultados de la entrevista

La entrevista se realizó al Sr. Francisco Menoscal, administrador del Hostal, por esta razón a través de este medio de comunicación se pueden mencionar los siguientes aspectos:

1) ¿Cuál fue la finalidad de crear el Hostal Manatee?

El propósito de crear el hostal se enfocó en brindar recreaciones en familia pasando momentos amenos con los diferentes servicios que ofrece.

¿El Hostal Manatee se encuentra legalmente constituido?

El Hostal Manatee desde que inició a brindar sus servicios ha procedido a tener todos los requisitos legales para que así pueda funcionar en el ámbito laboral.

2) ¿Existe una estructura organizacional dentro del Hostal?

La estructura organizacional existe pero necesita una reestructuración porque son parámetros muy importantes para tener un direccionamiento bien establecido.

3) ¿Desde su punto de vista es importante que una organización tenga misión y visión?

Por supuesto que sí, cada organización debe tener su respectiva misión y visión porque de esta manera se llega a tener clara la razón de ser y hasta donde sean sus perspectivas de llegar cumpliendo sus objetivos.

4) ¿El Hostal Manatee cumple a cabalidad sus respectivas políticas?

Existen políticas establecidas pero no son cumplidas como debe de ser es por este motivo que se debe tener un plan establecido para que en su debido momento se efectúen las operaciones plasmadas en el mismo.

5) ¿Es fundamental la motivación y trabajo en equipo en el Hostal?

Claro, sin duda alguna es fundamental la motivación y el trabajo en equipo porque así se logra cumplir cada meta establecida y ayuda a que la organización sea eficiente en sus actividades al momento de realizarlas.

6) ¿Considera Ud. que tener un plan de negocio les permitirá facilitar la coordinación de actividades y el fortalecimiento de la competitividad empresarial del Hostal?

Es muy importante la implementación de un plan de negocio porque de esta manera ayudará a delegar funciones a cada colaborador para que esté motivado y entusiasmado a realizar las actividades establecidas con la única finalidad de cumplir objetivos y que cada día actúen con responsabilidad en todo el desarrollo laboral y así hagan frente ante la competitividad empresarial para ir ganando clientes y poder brindar mejores servicios día a día.

2.7.2 Análisis de los resultados de las encuestas

Para analizar e interpretar los resultados de la encuesta, se procedió a recopilar la información mediante la elaboración de un formato a aplicar tanto para clientes y colaboradores. Una vez realizada etapa se procede a tabular la información en función de cada ítem, así mismo considerando los elementos de la muestra. Se menciona que se usó el programa de Microsoft Excel para su respectiva tabulación, indicando que fue el más conveniente y flexible en base a los resultados de la información.

Después de tener los datos por medio de una tabla estadística se procedió a efectuar su representación gráfica, la cual consta del porcentaje que le pertenece de acuerdo a los resultados cuando se ejecutaron las debidas encuestas a cada colaborador y cliente del hostal. Posterior a lo antes mencionado se escribe la interpretación de datos que se divide en dos partes: representación gráfica y su respectivo análisis.

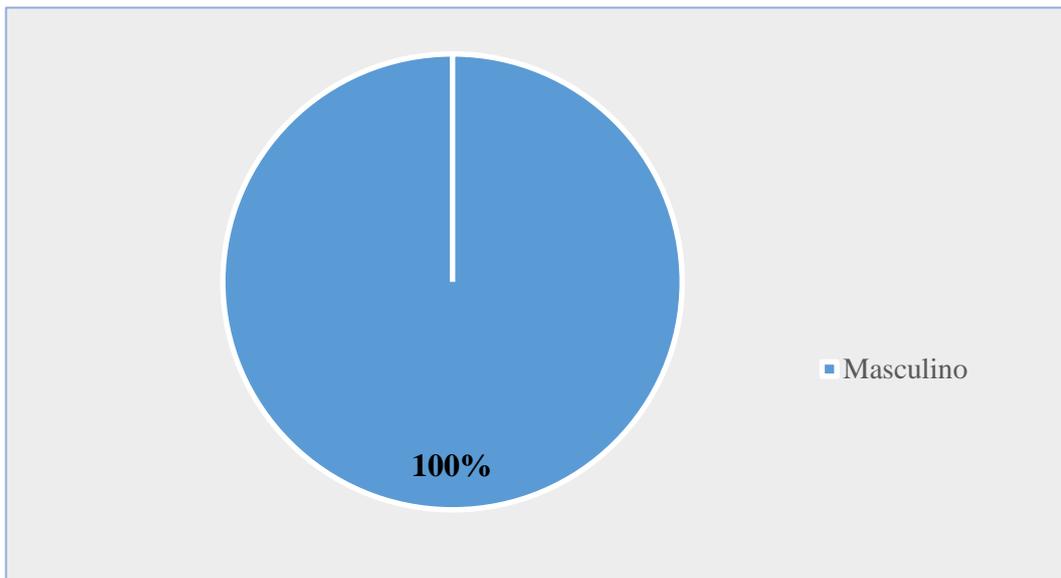
Es por esta razón que a continuación se detalla la tabulación de las encuestas que se ejecutaron al personal del hostel, pero cabe recalcar que se realizaron dos diferentes encuestas de acuerdo a la categoría existente dentro del hostel y estas son: Encuesta para los colaboradores y para los clientes.

Después de obtener los resultados se logrará observar y analizar la administración del hostel, también se podrá reflejar como se encuentra en el mercado turístico, es decir que tan aceptable y reconocida es al momento de brindar sus servicios. Cabe mencionar que con la información obtenida se podrán realizar las diferentes estrategias para que de esta manera día a día el hostel vaya ganando territorio turístico y clientes, posicionándose entre los principales hostales y así irse desarrollando y conseguir un progreso satisfactorio.

2.7.2.1 Análisis de encuestas aplicadas a los colaboradores

1) Género de los colaboradores

Gráfico N° 4 Género de los colaboradores



Fuente: Trabajadores del hostal.

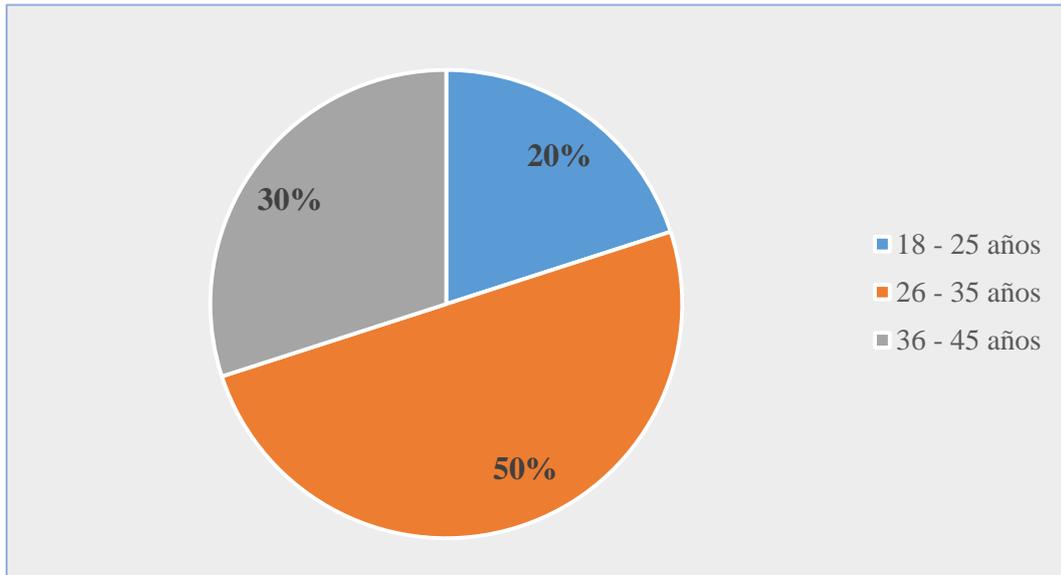
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El gráfico ilustra que el 100% de los trabajadores son de género masculino quienes integran el Hostal Manatee.

Este personal es quien labora en la actualidad en el Hostal y son quienes ayudan a alcanzar los objetivos propuestos por la empresa de servicios, trabajando en equipo para de esta manera conseguir metas y competir en el ámbito laboral.

2) Edad de los trabajadores

Gráfico N° 5 Edad de los colaboradores



Fuente: Trabajadores del hostel.

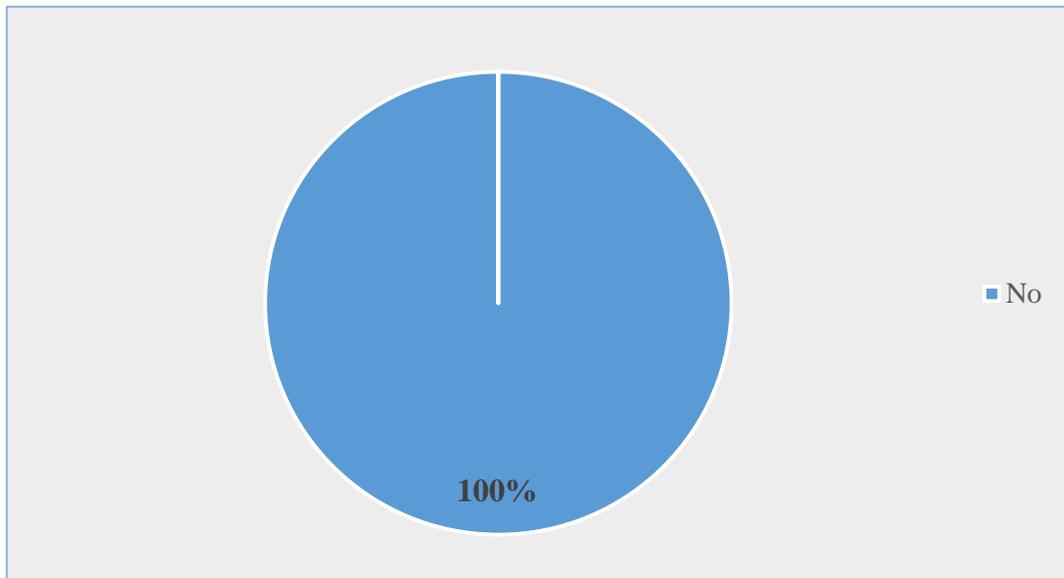
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

La información que antecede en el gráfico indica que los trabajadores que prestan sus servicios en el Hostel Manatee tienen en un 50% la edad promedio de 31 años, el 30% tienen edad promedio de 41 años de edad y el 20% tiene edad promedio de 22 años.

La edad promedio de los trabajadores es de 32 años, quienes demostraron ser con la institución responsable en todas las actividades, es decir todos contribuyen con alcanzar el objetivo que tiene la empresa logrando la satisfacción de los clientes que solicitan el servicio del Hostel.

3) ¿Conoce Ud. de una misión?

Gráfico N° 6 Conoce misión del hostel



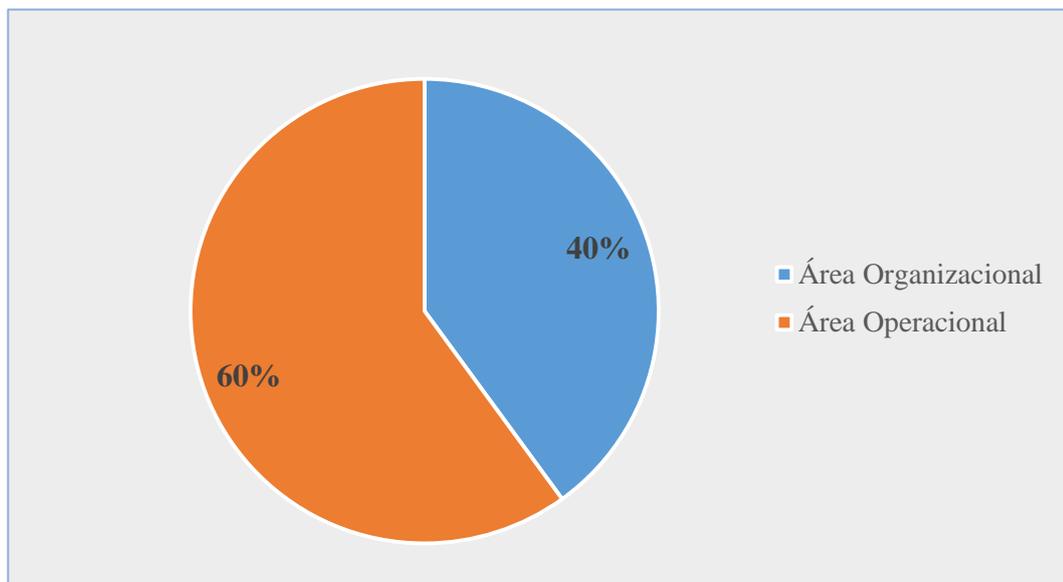
Fuente: Trabajadores del hostel.
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

En el gráfico se observa que el 100% desconoce que el hostel tenga una misión establecida. De la misma forma indicaron que la misión en una empresa es muy importante porque es la razón de ser la empresa y así ir logrando objetivos con la única finalidad de incrementar la participación en el mercado competitivo.

Se ha podido evidenciar que hay desconocimiento sobre la misión, por este motivo el plan de negocio ayuda a establecer acciones potenciales determinando que todos los colaboradores ejecuten las oportunidades que se presenten.

4) De las áreas que a continuación se detallan ¿en cuál usted labora dentro del hostel?

Gráfico N° 7 Áreas del hostel



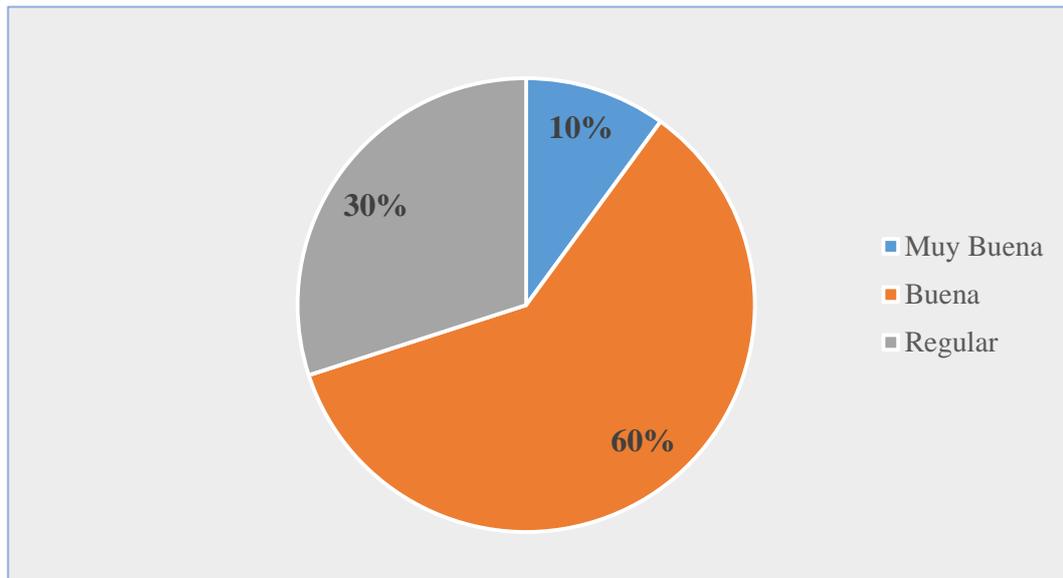
Fuente: Trabajadores del hostel.
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De los trabajadores encuestados el 60% labora en el área operacional, mientras que el 40% se encuentra en el área organizacional. De esta manera se puede definir que existen áreas establecidas dentro del hostel pero por alguna u otra razón indicaron que en diferentes ocasiones realizan actividades polifuncionales.

Para llevar a cabo las actividades operacionales en el hostel hay que delimitar funciones y jerarquías del personal que presta sus servicios dentro de la misma y así cada trabajador cumpla con sus labores como debe de ser para alcanzar el objetivo con mayor eficiencia mediante la especialización y optimización de recursos para la organización.

5) ¿Considera Ud. que la administración del hostel ha sido?

Gráfico N° 8 Administración del hostel



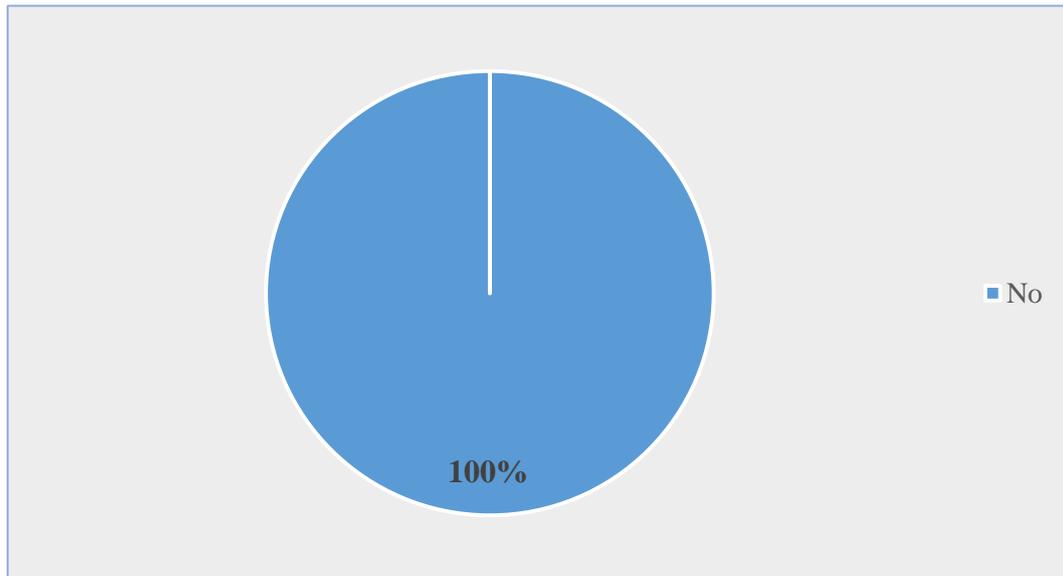
Fuente: Trabajadores del hostel.
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Para determinar si el hostel se encuentra en un buen desarrollo de su administración se pudo conocer que el 10% de los trabajadores encuestados expresa que es muy buena al aplicar las diferentes actividades y estrategias, en cambio el 60% indicó que es buena la administración, por su parte el 10% expresó que es regular pero que igual se desenvuelven dentro de la administración.

Los resultados demuestran que se considera la aplicación de un plan de negocio pues permite la ejecución de las actividades en forma adecuada, es decir se cumpliría con el desarrollo de un proceso administrativo dentro del hostel el cual consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar para de esta manera alcanzar los objetivos establecidos.

6) ¿Tiene asignado específicamente el rol de sus funciones?

Gráfico N° 9 Rol de funciones



Fuente: Trabajadores del hostel.

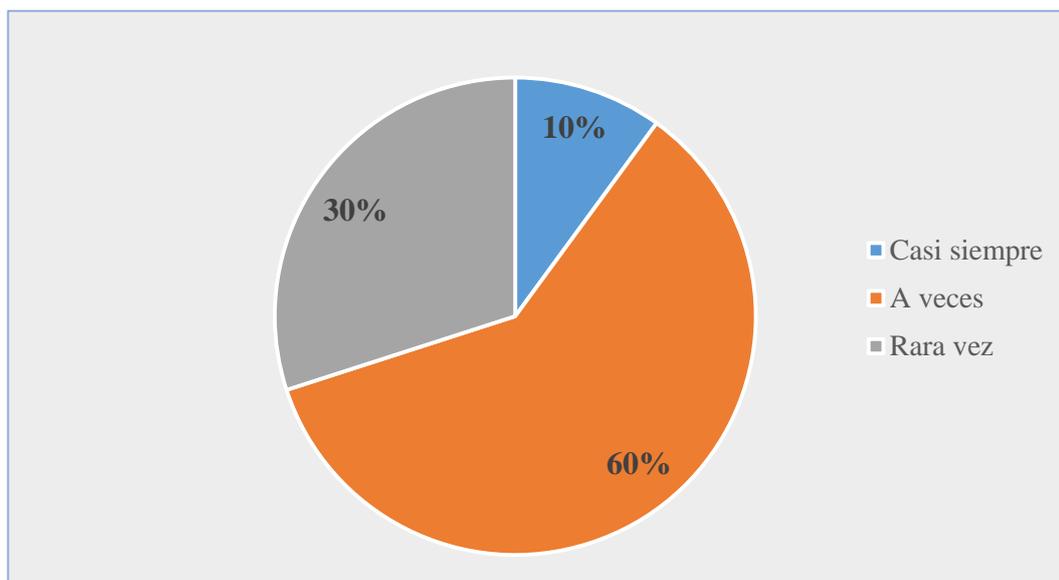
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El gráfico ilustra que el 100% opina que no se realizan divisiones de trabajo, es decir no tienen asignado específicamente su rol de funciones en un manual que les permita fijarlas de una manera ordenada.

En función de la información recolectada se puede derivar que el nivel de divisiones de trabajo del hostel es bajo y esto a su vez genera inconvenientes internos. En el hostel es importante implementar estrategias para que al momento de dividir trabajos todos participen.

7) **¿Considera usted que en la actualidad el hostel trabaja en coordinación para lograr los objetivos establecidos?**

Gráfico N° 10 Hostel trabaja en coordinación



Fuente: Trabajadores del hostel.

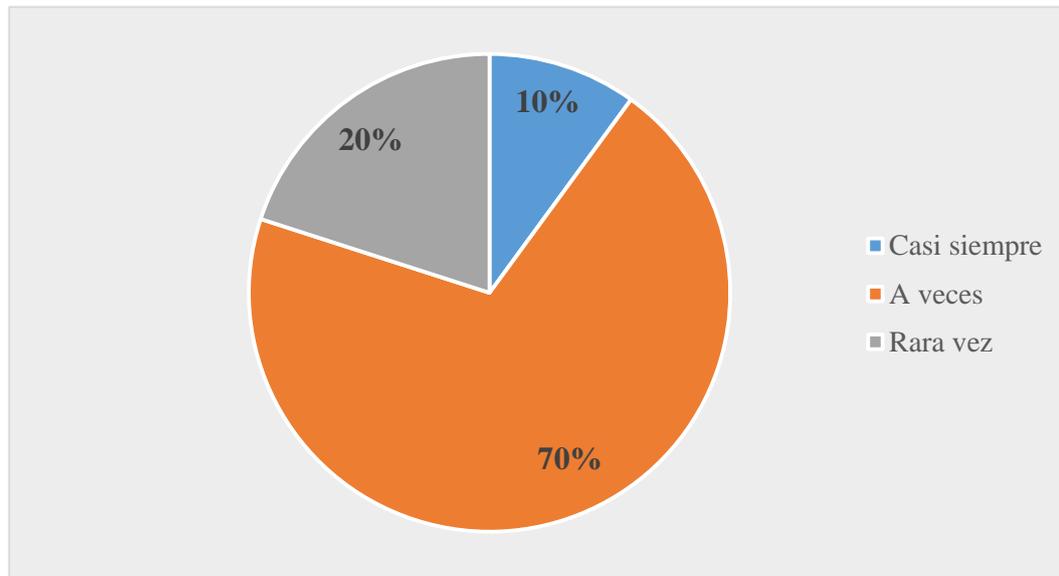
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De los trabajadores encuestados el 60% indicó que a veces si trabajan en coordinación para realizar las diferentes actividades, el 30% manifestó que casi siempre y el 10% expresó rara vez que trabajan en coordinación.

Con los resultados obtenidos se deduce que dentro del hostel se requiere la debida coordinación para que se logre reflejar el trabajo o actividad que se pretende realizar. Es por ello que la colaboración de todos los involucrados debe ser participativa y relevante para estar en equilibrio la empresa o institución.

8) ¿Se comunican las decisiones que toma el personal administrativo a los trabajadores?

Gráfico N° 11 Comunicación de las decisiones



Fuente: Trabajadores del hostel.

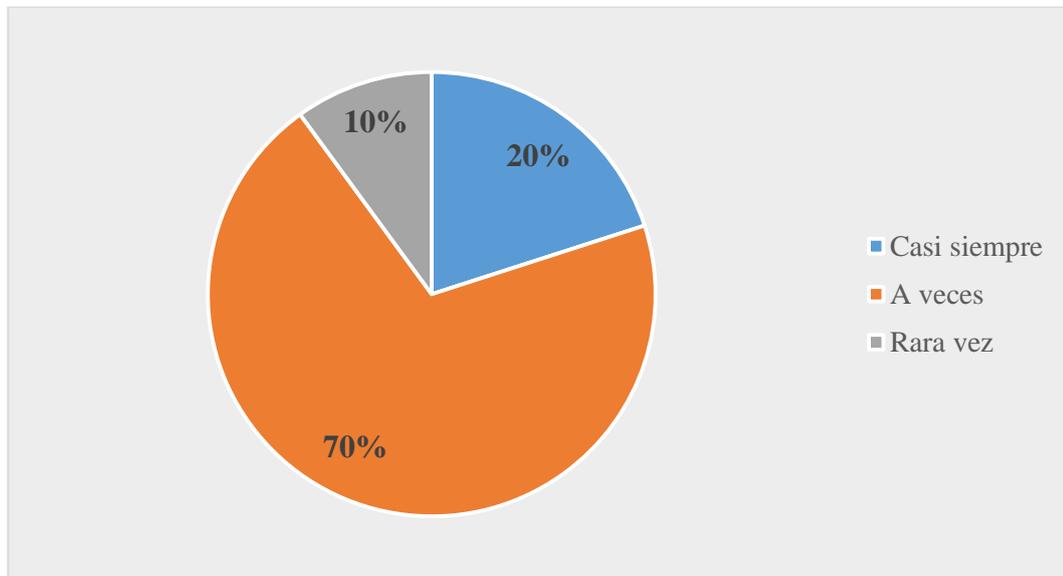
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El 70% manifestó que a veces se comunican las decisiones que toman los directivos, el 20% indicó que rara vez y el 10% expresó que casi siempre se comunican dichas decisiones.

En lo anterior expuesto es fundamental acotar que la comunicación en el hostel es una obligación porque de esta manera se da a conocer a cada uno de los trabajadores las debidas decisiones necesarias para el beneficio del mismo. Siendo indispensable para procurar y mantener la buenas relaciones en todo ámbito de nuestro diario vivir sean estas familiares o de trabajo facilitando la convivencia y la armonía en todo lugar.

9) ¿Recibe capacitaciones para dar mejor atención al cliente?

Gráfico N° 12 Capacitaciones al trabajador



Fuente: Trabajadores del hostel.

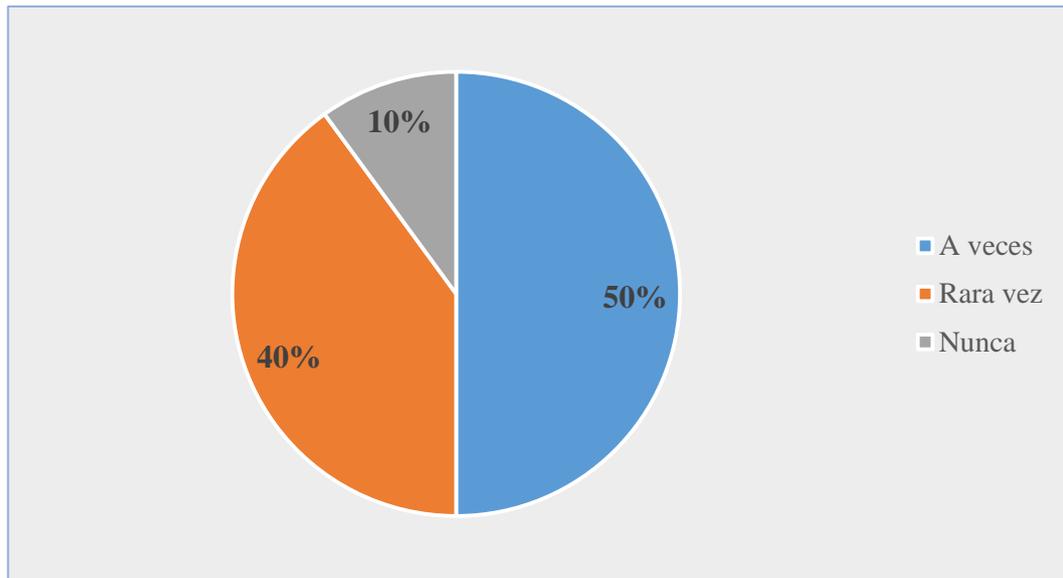
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El 70% manifestó que a veces reciben capacitaciones, el 20% expresó que casi siempre y el 10% indicó que rara vez son llamados a capacitaciones.

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que las capacitaciones no son constantes en el hostel e indicaron que deben considerarse para que de esta manera se logre la satisfacción del cliente cubriendo sus debidas necesidades y que los empleados se sientan a gusto con la atención brindada. Esta debe ser desarrollada como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización.

10) ¿Realizan publicidad para ganar y atraer clientes?

Gráfico N° 13 Publicidad del hostel



Fuente: Trabajadores del hostel.

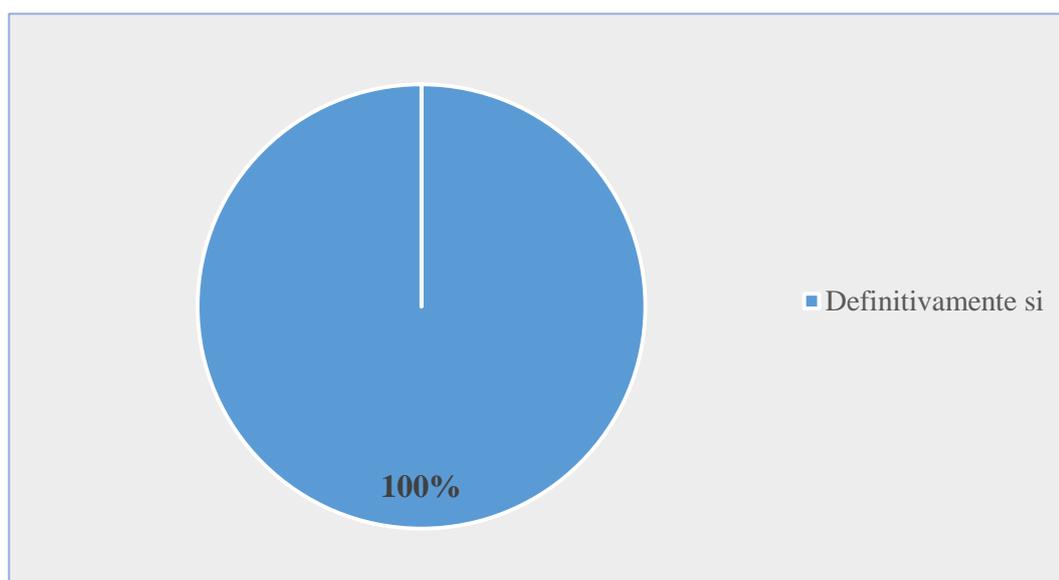
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De los trabajadores encuestados el 50% expresó que a veces se realiza publicidad para el hostel, el 40% indicó que rara vez dan a conocer las debidas promociones y el 10% sin duda alguna indicó que nunca se realizan publicidades.

En el hostel debe existir la debida planificación para que en los días estipulados por la empresa se den a conocer por los medios de comunicación las diferentes promociones que se están ofreciendo y mantener estrategias publicitarias que contribuyan a mejorar la rentabilidad del hostel.

11) ¿El fortalecimiento de la gestión administrativa permitirá mejorar la competitividad del Hostal Manatee?

Gráfico N° 14 Fortalecimiento de la gestión administrativa



Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

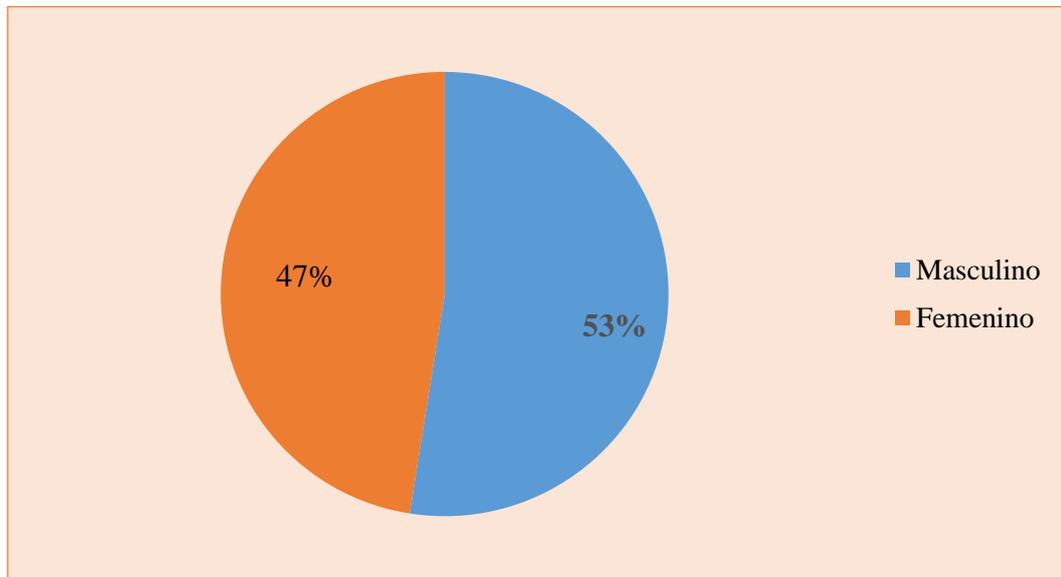
De los trabajadores encuestados el 100% expresó que definitivamente si están de acuerdo que mediante el debido control y realización de la gestión administrativa este logrará que el hostel haga frente a su competitividad y así poder estar logrando los debidos objetivos, metas y progreso del mismo.

Los resultados demuestran que el fortalecimiento del hostel es un plan organizacional que pretende emprender las herramientas necesarias que ayuden a lograr su sostenibilidad participativa dentro del mercado turístico. Así mismo permite el ordenamiento de las acciones y de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos de la organización.

2.7.2.2 Análisis de encuestas aplicadas a los clientes

1) Género de los clientes

Gráfico N° 15 Género de los clientes



Fuente: Clientes del hostel.

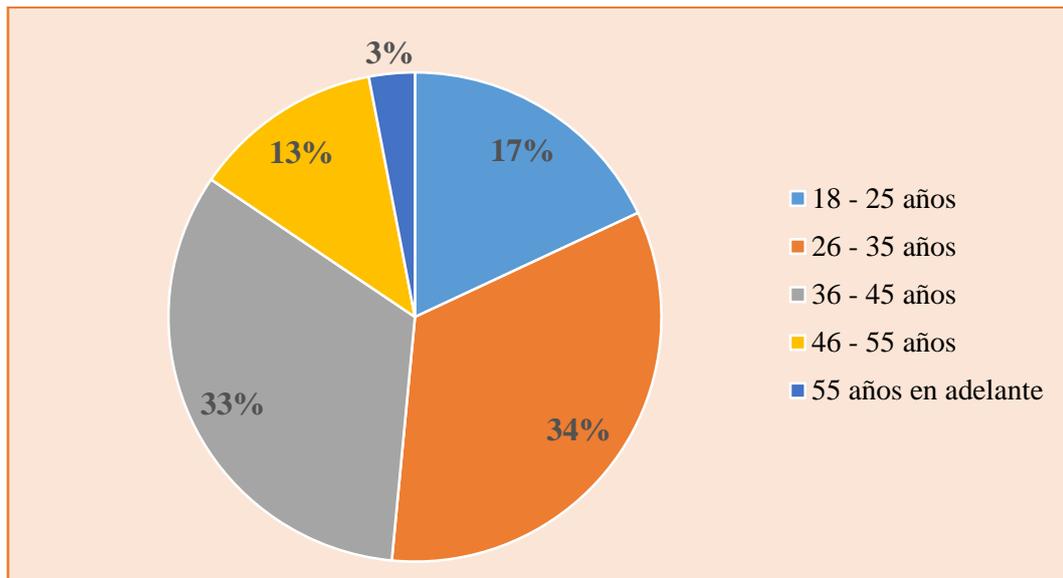
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El gráfico ilustra que el 53% de los clientes que visitan el hostel son de género masculino mientras que el 47% son de género femenino.

Con los resultados obtenidos se indica que el género es indiferente cuando visitan el hostel. Las puertas están abiertas para brindar un buen servicio al cliente y pasen momentos amenos en familia.

2) Edad de los clientes

Gráfico N° 16 Edad de los clientes



Fuente: Clientes del hostel.

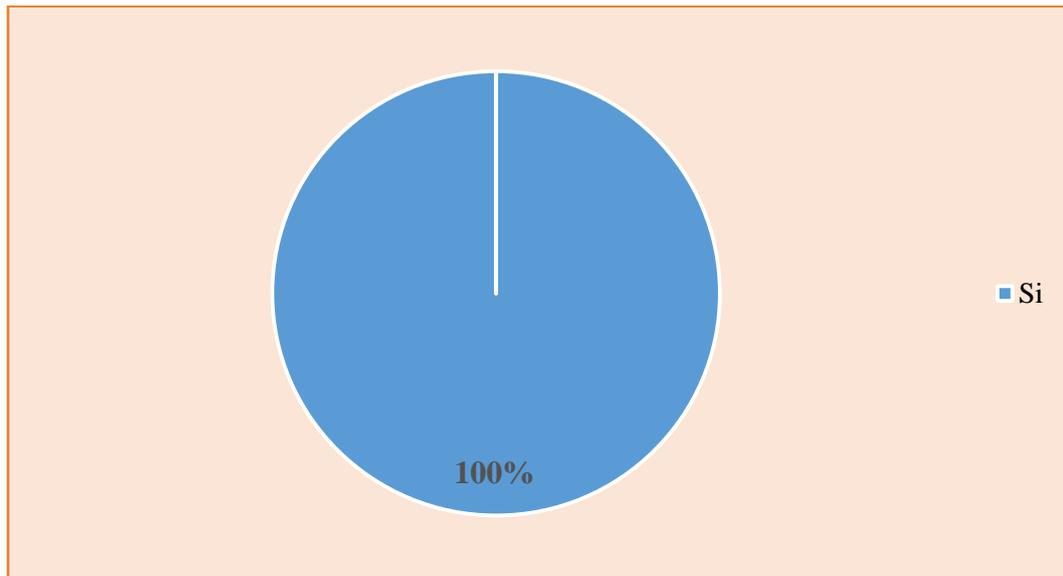
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

En el gráfico se observa que el 34% tienen edad promedio de 31 años, el 33% tienen edad promedio de 41 años, el 17% tienen edad promedio de 22 años, el 13% tienen edad promedio de 51 años y por consiguiente el 3% tienen de edad promedio 55 años.

El hostel Manatee presta sus servicios a todas las personas de diferentes edades que deseen visitar el lugar, porque lo importante es brindar el servicio que ofrece, y así cubrir las necesidades y satisfacción de los clientes.

3) ¿Piensa Ud. que una organización debe tener misión?

Gráfico N° 17 Organización con misión



Fuente: Clientes del hostel.

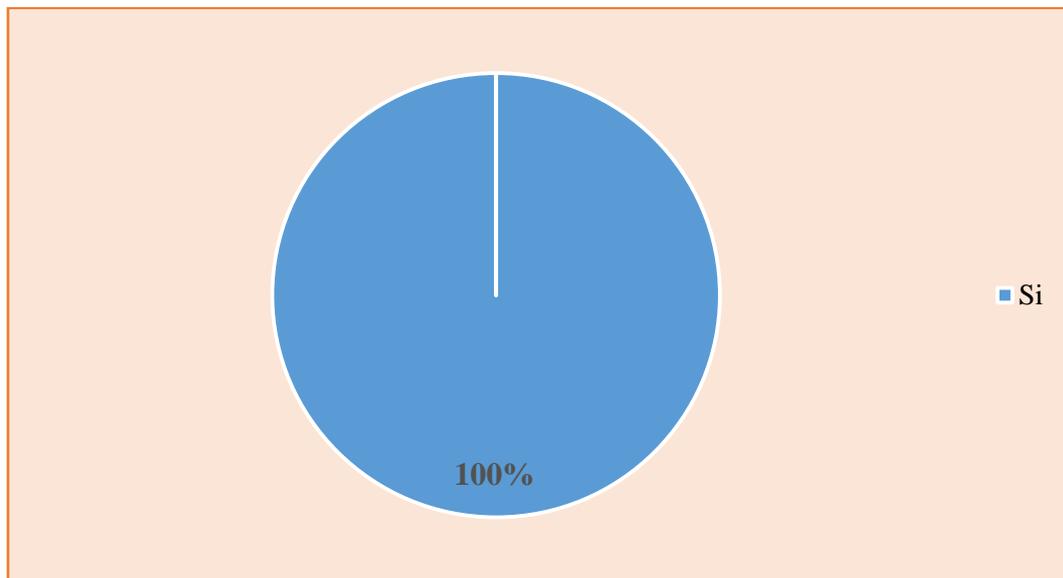
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

En la representación gráfica se ilustra que de los clientes encuestados absolutamente el 100% considera que si es muy importante que toda organización deba tener su respectiva misión.

Los clientes encuestados señalaron que la misión dentro del hostel es la razón de ser, esto quiere decir que tiene objetivos y metas establecidas para el buen manejo de actividades y así lograr eficacia y efectividad en las gestiones administrativas.

4) ¿Es importante que dentro de una organización existan las áreas administrativas, organizacionales y operacionales?

Gráfico N° 18 Importancia de las áreas administrativa, organizacional y operacional.



Fuente: Clientes del hostel.

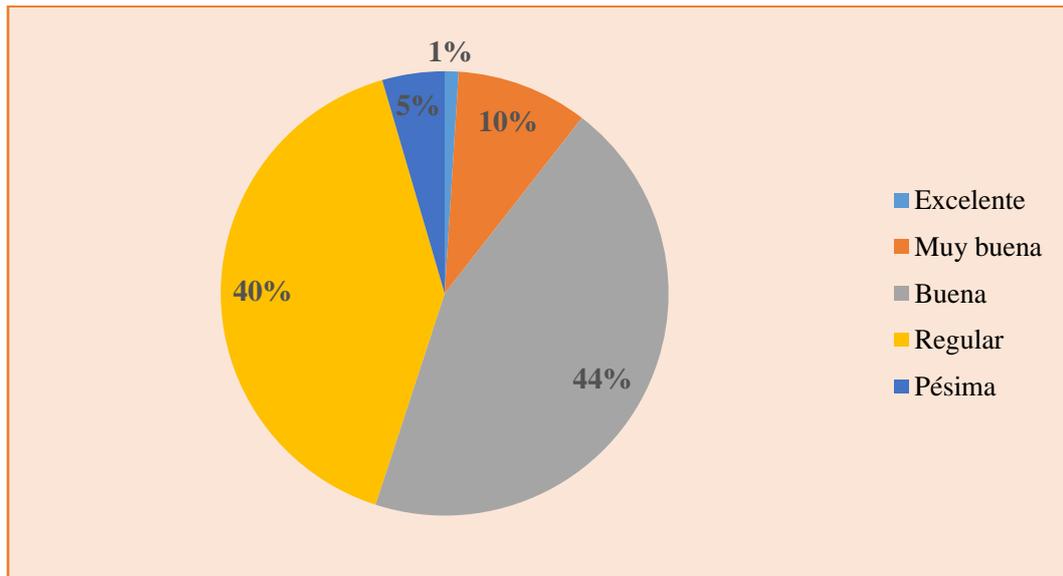
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El gráfico ilustra que todos los clientes encuestados mencionaron que si es de vital importancia tener establecidas las diferentes áreas en una empresa porque de esta manera se logrará el debido cumplimiento de cada trabajador que esté prestando sus servicios como se lo requiere.

Desde el comienzo de una actividad en la organización deben estar estipuladas y ejecutadas las funciones para que se refleje la debida coordinación entre jefes y colaboradores; de esta manera se logra alcanzar el éxito del hostel de una forma integrada a un objetivo común.

5) ¿Qué calificación le asigna a la administración del hostel?

Gráfico N° 19 Administración del hostel



Fuente: Clientes del hostel.

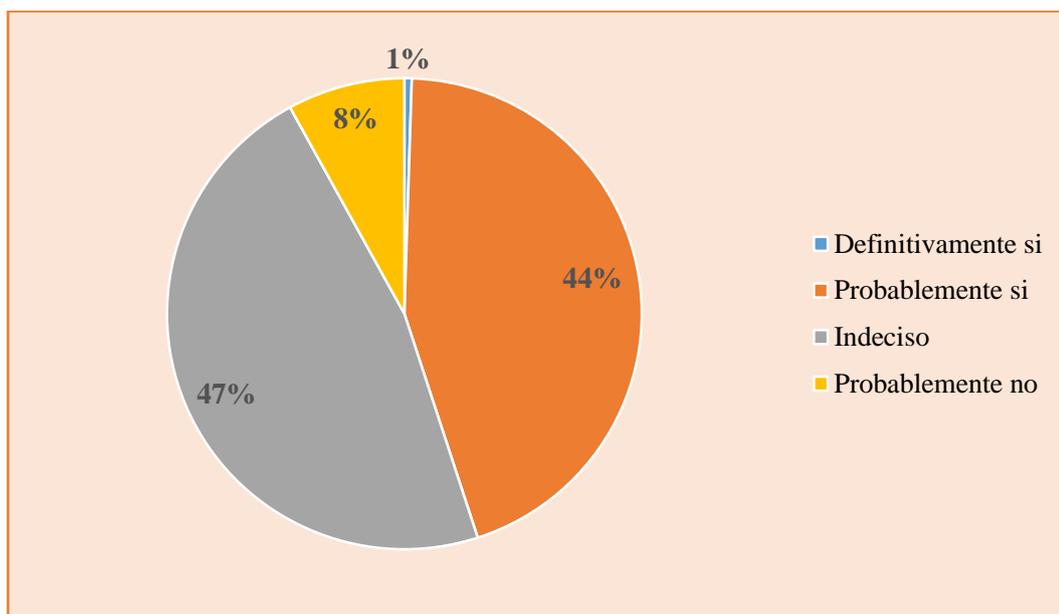
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

En el gráfico se observa que el 44% de los clientes encuestados expresa que es buena la administración, el 40% manifestó que es regular, en cambio el 10% indicó que es muy buena mientras que el 5% indica que es pésima y solo el 1% expresó que es excelente, pero cabe recalcar que en el rango que se encuentre la calificación de la administración de todas formas se refleja el desenvolvimiento dentro y fuera del entorno laboral.

Con los datos obtenidos se indica que el hostel para que tenga una buena administración estratégica debe planificar una debida formación interna y efectiva.

**6) Los trabajadores del hostel cumplen sus funciones con responsabilidad.
¿Qué considera usted?**

Gráfico N° 20 Cumplimiento de funciones con responsabilidad



Fuente: Clientes del hostel.

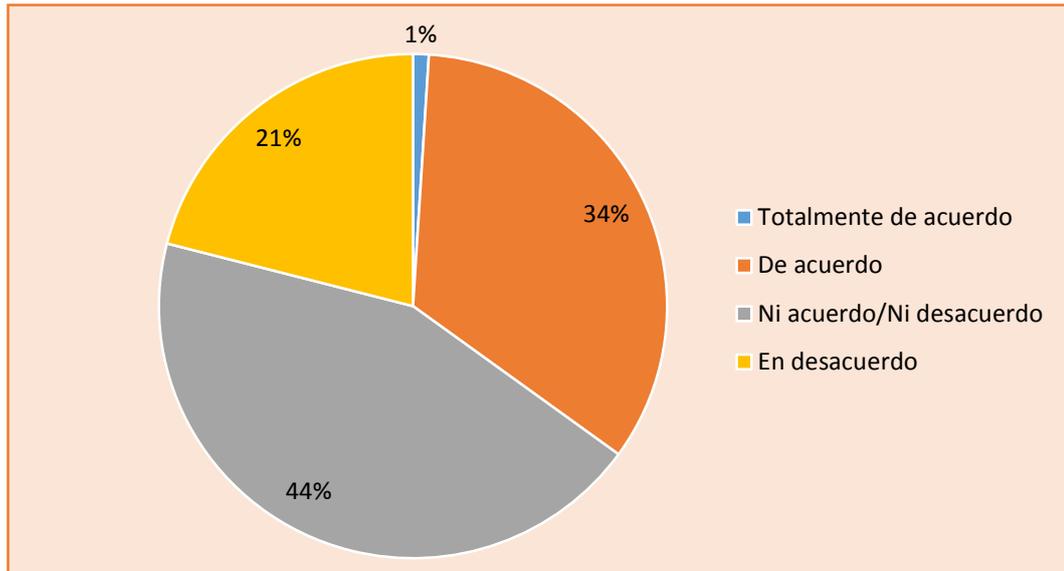
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De los clientes encuestados se puede expresar que el 47% indica que se encuentra indeciso porque en momentos ha reflejado el incumplimiento de sus funciones, el 44% expresó que probablemente si está de acuerdo, el 8% indicó que probablemente no están cumpliendo los colaboradores lo requerido y el 1% manifestó que definitivamente si cumplen.

Con los resultados obtenidos se menciona que se debe tener la debida organización para cumplir con responsabilidad y de esta manera no se genere inconvenientes posteriores para que los clientes no perciban incumplimiento en las actividades que se realizan. El desempeño dentro del hostel debe ser medido justamente porque es así como se puede verificar hasta qué grado se están cumpliendo los objetivos, implementar una manera de verificación facilita que la cabeza primordial de la organización pueda vigilar el trabajo de sus colaboradores.

7) ¿Percibe coordinación de los trabajadores en las diferentes actividades que se realiza? ¿Qué piensa usted?

Gráfico N° 21 Coordinación de los trabajadores en actividades



Fuente: Clientes del hostel.

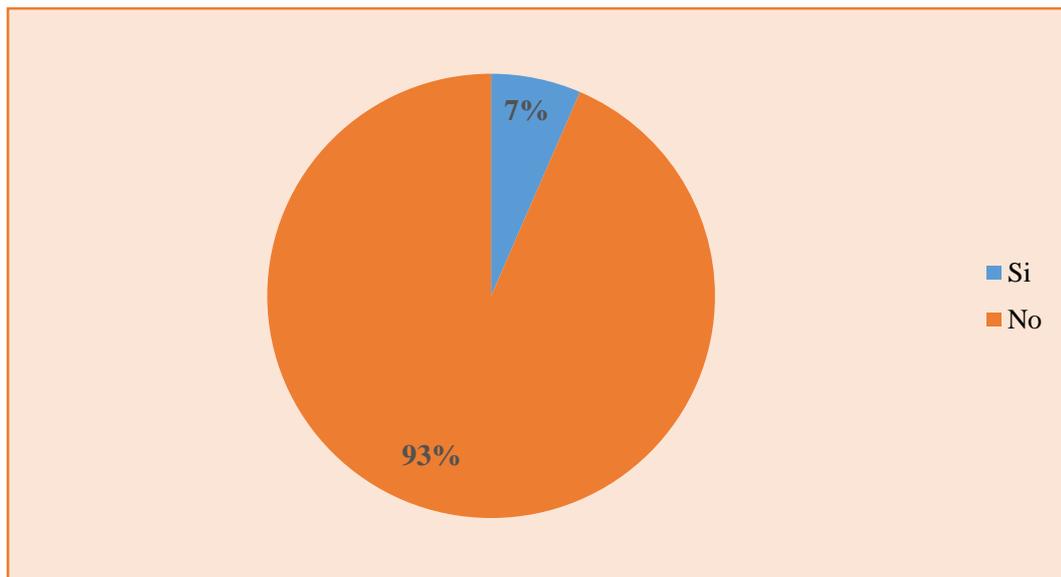
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El gráfico ilustra que el 44% de las personas encuestadas no se encuentran ni acuerdo/ni desacuerdo, es decir no pueden definir con claridad su puesto de actividades porque no se realiza como debe de ser, el 34% indicó que está de acuerdo porque en debidas ocasiones se reflejó coordinación, el 21% expresó que está totalmente de acuerdo y solo el 1% indicó que está totalmente de acuerdo.

Dentro del hostel debe existir coordinación al momento de realizar las acciones estipuladas porque de esta manera se refleja el buen trabajo en equipo para lograr alcanzar los objetivos establecidos. Por eso se debe mejorar sus relaciones interpersonales y de esta manera lograr un ambiente ameno en el hostel.

8) Se están cumpliendo a cabalidad reuniones con los trabajadores internamente en el hostel. ¿Qué piensa usted?

Gráfico N° 22 Cumplimiento de reuniones con los trabajadores



Fuente: Clientes del hostel.

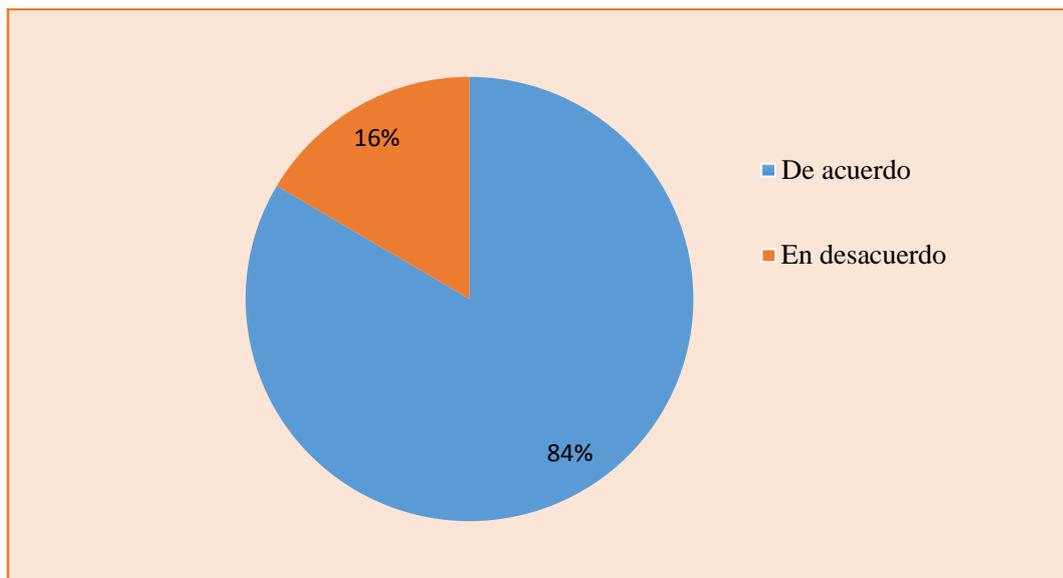
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De las personas encuestadas el 93% expresó que no se dan las reuniones como debe de ser y el 7% manifestó que sí. En el hostel son importantes las reuniones porque de esta manera se da a conocer las falencias que se está presentando y que con justa razón se toman las debidas decisiones conjuntamente para dar solución a lo expuesto. Además se da a conocer el plan de trabajo que se requiere ejecutar y si hay que las debidas correcciones que se lo realice mediante el trabajo en equipo.

Todos los trabajadores del hostel deben de conocer las decisiones que se tomen a fin de generar un clima propicio que beneficie al mismo y de esta manera no ocasione distorsión en sus actividades.

9) **¿El fortalecimiento de la gestión administrativa permitirá mejorar la competitividad del Hostal Manatee?**

Gráfico N° 23 Mejorar la competitividad del Hostal



Fuente: Clientes del hostal

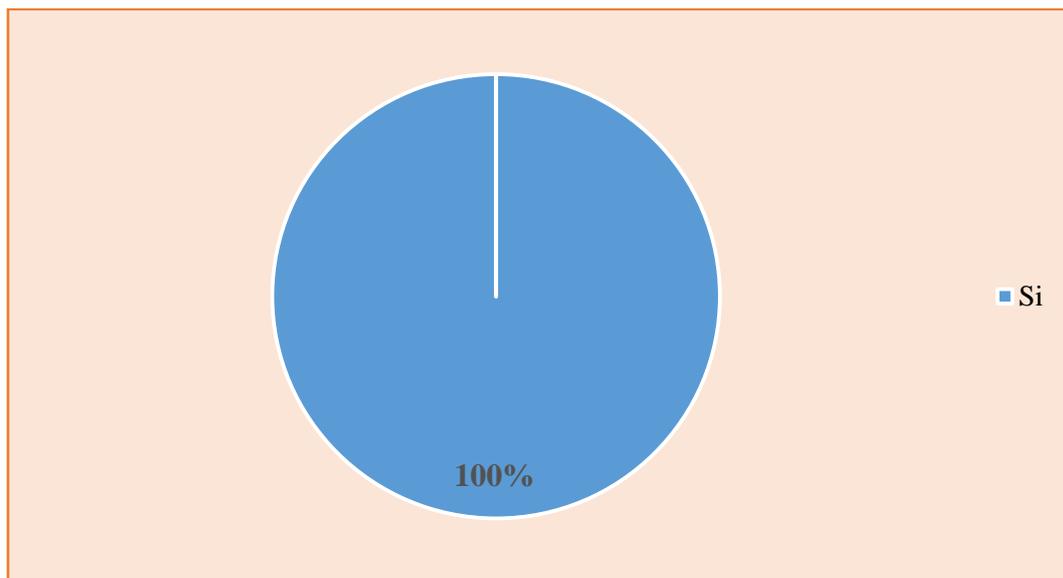
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

En la representación gráfica se ilustra que el 84% si considera importante y está totalmente de acuerdo en que los trabajadores reciban capacitaciones de servicio al cliente y el 16% expresó que está en deacuerdo.

Con los resultados obtenidos se menciona que la atención de los clientes del hostal es indispensable porque de esta manera se gana fidelidad cumpliendo las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

10) ¿El hostel tiene que mejorar su publicidad existente para captar una mayor cantidad de clientes?

Gráfico N° 24 Mejorar publicidad existente



Fuente: Clientes del hostel.

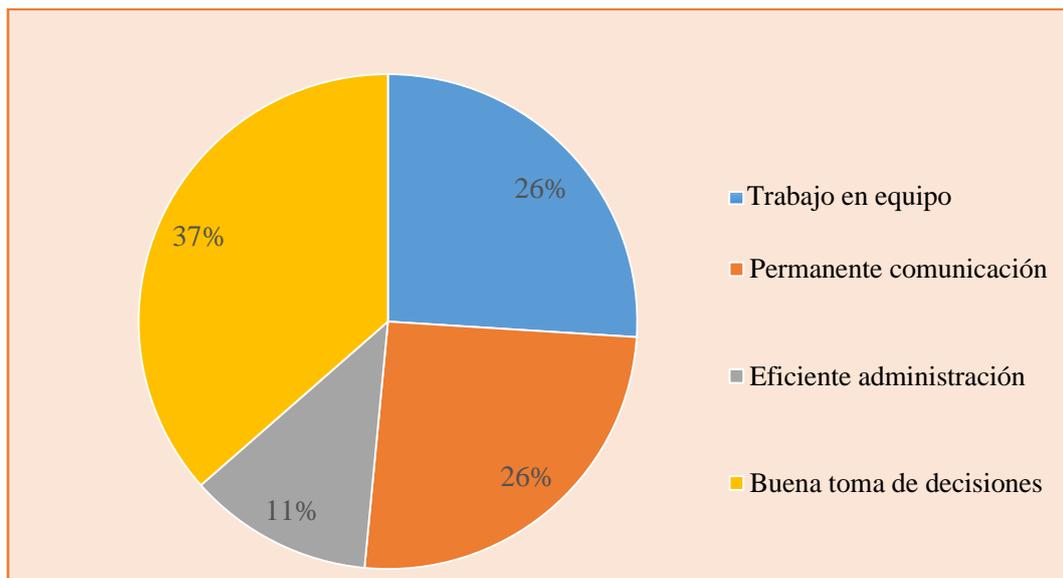
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De las personas encuestadas absolutamente el 100% manifestó que si le hace falta publicidad al hostel con la finalidad de atraer clientes con el único objetivo del progreso de la misma.

Al lograr que el hostel tenga la debida publicidad se gana que en la mente del consumidor siempre la tenga presente. Es indispensable implementar estrategias de publicidad y marketing por lo que de esta manera dan a conocer sus productos y servicios nuevos nichos de mercado.

11) ¿Indique cuál de estos aspectos es el más importante para que la administración haga frente a la competitividad?

Gráfico N° 25 Aspecto importante de la administración



Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

La representación gráfica indica que el 37% considera que el más importante aspecto de una buena administración se relaciona con la toma de decisiones para hacer frente a la competitividad, mientras que el 26% expresó el trabajo en equipo, permanente comunicación y el 12% indicó la eficiente administración.

Con los resultados obtenidos se deduce que dentro del hostel sus procesos administrativos deben coordinar las diferentes actividades a realizarse para lograr eficacia y efectividad ante la competitividad para captar funciones y de esta manera agrupar tareas que se puedan coordinar.

2.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Es necesario o importante plantear la hipótesis nula con el propósito de comprobar la relación entre las variables estudiadas.

Hipótesis Nula Ho: La gestión administrativa incide en el fortalecimiento de la competitividad empresarial del Hostal Manatee.

Hipótesis Alternativa H1: La gestión administrativa no tiene incidencia en el fortalecimiento de la competitividad empresarial del Hostal Manatee.

Planteadas las hipótesis respectivas se procede a la elaboración de la tabla de contingencia basada en los resultados de las encuestas, cuyos valores se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 2 Valores Observados

¿El fortalecimiento de la gestión administrativa permitirá mejorar la competitividad del hostal Manatee?			
Valores Observados			
	De Acuerdo	En Desacuerdo	Total
Empleados	10	0	10
Clientes	168	34	202
Total	178	34	212

Fuente: Encuesta de los clientes del Hostal
Elaborado por: Reyes, R (2015)

En el siguiente paso se calcularon los valores esperados como se describe a continuación:

Tabla N° 3 Valores Esperados

Valores Esperados			
	De Acuerdo	En Desacuerdo	Total
Empleados	8,40	1,60	10,00
Clientes	169,70	32,40	202,00
Total	178	34	212

Fuente: Encuesta de los clientes del Hostal
Elaborado por: Reyes, R (2015)

Para continuar con la prueba respectiva es muy importante calcular los valores χ^2 cuya sumatoria resultó 2; como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 4 Valores χ^2

Valores χ^2			
	De Acuerdo	En Desacuerdo	Total
Empleados	0,31	1,60	1,91
Clientes	0,02	0,08	0,09
Total	0,32	1,68	2,00

	$\chi^2 =$	2,00
Grados de libertad = 1	$\chi^2 \alpha =$	3,841458821

Fuente: Encuesta de los clientes del Hostal
Elaborado por: Reyes, R (2015)

Basados en los resultados obtenidos $X^2 = 2$ y $X^2\alpha = 3,84$ con un grado de libertad; se decide aceptar la hipótesis nula de que la gestión administrativa incide en el fortalecimiento de la competitividad empresarial del Hostal Manatee, considerando un nivel de confianza de 95%.

Después de haber analizado la metodología con sus respectivos instrumentos de investigación y análisis de los resultados de las entrevistas, encuestas e hipótesis del presente trabajo se considera importante establecer una propuesta la misma que se describe en el capítulo III.

CAPÍTULO III

PLAN DE NEGOCIO PARA EL HOSTAL MANATEE CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016.

3.1 PRESENTACIÓN

Las tendencias de la industria turística han generado un crecimiento considerable durante los últimos 3 años, siendo calificado como uno de los principales ejes socioeconómicos del presupuesto nacional, por tal razón existe la prioridad de fortalecer y desarrollar cada uno de los elementos de las facilidades turísticas a nivel local.

Además se prevé un incremento de ingresos del turista a nivel nacional, esto implica su expansión a las diversas localidades que conforman Ecuador, siendo la provincia de Santa Elena uno de los destinos turístico prioritarios para los turistas nacionales e internacionales, hecho que implica de manera urgente la adecuación de los establecimientos turísticos para abarcar el número mayormente posible de huéspedes.

El hostel Manatee ubicado en el centro de la urbe de la cabecera cantonal de La Libertad, es un establecimiento de alojamiento turístico con categoría de 2 estrellas de acuerdo al reglamento de la autoridad competente (MINTUR); que pretende mejorar su nivel empresarial y posicionarse en el mercado local, nacional e internacional. La competitividad del mercado hotelero en el cantón La Libertad no es extensa pero se considera como un grupo empresarial con un alto programa de inversión corporativa, el cual demanda la urgencia de fortalecer la gestión administrativa y competitividad empresarial del hostel mediante un plan de negocio.

El plan de negocio es una herramienta de gestión empresarial que una vez aplicado en cualquier entidad pública y privada, genera una guía de trabajo empresarial, situación en la que se encuentra el Hostal Manatee, el mismo que pretende fortalecer sus oportunidades de crecimiento a nivel local y generar un mayor impacto socioeconómico en la comunidad.

3.2 JUSTIFICACIÓN

La planificación es necesaria para la función empresarial y que todo tipo de organizaciones públicas y privadas debe de realizarla, para llevar a cabo esto en las empresas se debe diseñar un plan de negocio el mismo que genera una visión empresarial, en este caso del Hostal Manatee que ha diseñado el presente trabajo para mitigar problemas y fortalecer oportunidades detallados de la siguiente manera:

Permite realizar un diagnóstico corporativo, procesando información de mucha importancia que resulta necesaria para elaborar el análisis interno y externo del hostal y que al mismo tiempo permite tomar decisiones fundamentales y de manera eficiente en bienestar de la organización y de la comunidad local.

Además permite conocer el verdadero modelo de negocio tomando en cuenta la información básica de la empresa, tales como su tamaño, dimensiones, estrategias, filosofía corporativa, entre otros, que de manera mancomunada genera la identidad corporativa y el mensaje corporativo que se emite al público en general.

Para fortalecer la parte de competitividad empresarial se diseñó la estructura organizacional en conjunto con varias estrategias que mejoran el nivel de desempeño enmarcado a un proceso de gestión de calidad; además se estableció el ciclo de servicios y los requerimientos necesarios para su funcionamiento idóneo.

Es importante destacar que a través de este trabajo se conoce el proceso técnico de funcionamiento del Hostal Manatee, es decir que se puede conocer desde que momento empieza a funcionar la razón social de la empresa y cuando finaliza, tomando en cuenta todos los procesos y pasos técnicos de servicios que realiza la empresa y recibe el hostal.

Finalmente se obtienen información numérica y financiera que permiten determinar la viabilidad económica y los flujos de dinero que genera el hostal durante un período piloto de 5 años, tiempo suficiente para medir y evaluar los impactos que genera el presente plan de negocio.

3.3 DESARROLLO DE LA EMPRESA

3.3.1 Descripción de la Empresa

El Hostal Manatee es una entidad privada considerada dentro del rubro de PYMES debido a su tamaño físico y estructura organizacional interna, ubicada en un sector estratégico urbano del cantón La Libertad, brindando servicios de carácter turístico y cumpliendo con ciertas normas de funcionamiento avalados por instituciones competentes al área, detallados de la siguiente manera:

Tabla N° 5 Tamaño de la Empresa

Tipo	Número de socios	Número de empleados
Microempresa	1	3

Fuente: Ministerio de Turismo.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 6 Categoría Turística

Tipo	Referencia	Estrellas	Habitaciones	Servicios	Observaciones
Hostal	HS	2 estrellas	8	Alojamiento.	Sin perjuicio a extender sus servicios.

Fuente: Ministerio de Turismo.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Macro localización

- Continente – Sur América.
- País – Ecuador.
- Región – Zona 5



Micro localización

- Provincia – Santa Elena.
- Cantón – La Libertad.
- Ciudad – La Libertad.



3.3.2 Filosofía corporativa

3.3.2.1 Estrategia corporativa

El Hostal Manatee pretende fortalecer sus atributos corporativos de manera interna y externa, logrando un reconocimiento local de sus servicios, para llevar a cabo todo este proceso que aplicará la estrategia de crecimiento detallada en el siguiente plan de negocio:

3.3.2.2 Objetivo del plan de negocio

Fortalecer la gestión administrativa mediante la estrategia de crecimiento beneficiando la competitividad interna de la empresa del Hostal Manatee.

3.3.2.3 Finalidad

Elaborar un plan de negocio para fortalecer los procesos administrativos y técnicos del Hostal Manatee.

3.3.2.4 Propósito

Incrementar considerablemente la competitividad empresarial a nivel local del Hostal Manatee.

3.3.2.5 Misión

Servir hospitalidad, comodidad y experiencias vacacionales que motiven a nuestros huéspedes a disfrutar de los servicios de calidad y el contacto con los atractivos turísticos de la localidad.

3.3.2.6 Visión (2017)

Liderar el mercado de alojamiento turístico local, reconociendo al Hostal Manatee como un lugar ideal para el descanso, con un distintivo de hospitalidad turística.

3.3.2.7 Objetivo Hostal Manatee

Brindar servicios de alojamiento turístico a través de técnicas de calidad y hospitalidad generando experiencias vacacionales únicas del Hostal Manatee y de la comunidad.

3.3.2.8 Principios

- **Responsabilidad social:** Promover la cultura hospitalaria de la localidad para fortalecer la gestión turística del cantón La Libertad y aportar con el desarrollo nacional.
- **Responsabilidad institucional:** El Hostal Manatee se compromete a planificar y organizar de manera idónea su organización para fortalecer el sector empresarial y la industria turística local y regional.
- **Equidad:** El Hostal Manatee promueve el desarrollo de la comunidad local a través del turismo sostenible, beneficiando a la sociedad y la industria de manera equitativa y justa.

3.3.2.9 Valores

- **Seguridad:** El Hostal Manatee garantiza la seguridad integral de los huéspedes, así como de la organización corporativa; además de la seguridad en las gestiones que se realizan en beneficio institucional y social.
- **Solidaridad:** El Hostal Manatee está presto a colaborar con actividades, gestiones y proyectos que tengan como finalidad generar beneficios colectivos para la sociedad y la industria turística.
- **Respeto:** El Hostal Manatee se compromete a respetar los derechos de las personas, culturas y tradiciones aborígenes, así como al patrimonio natural y social.

3.3.3 Análisis del Mercado

Es necesario conocer el comportamiento del mercado y su incidencia directa e indirecta para el Hostal Manatee, esta información se encuentra detallada de la siguiente manera:

3.3.3.1 Oferta

Debido a la ubicación geográfica se considera únicamente la oferta de hostales y cuartos en el cantón La Libertad, detallado de la siguiente manera:

De acuerdo con la información de la autoridad competente de turismo provincial, entre los años 2013 y 2014 no se ha evidenciado un crecimiento en el área de alojamiento, quedando un total de 26 establecimientos que brindan este tipo de servicios, manteniendo una capacidad de 412 cuartos diarios que están disponibles para los turistas del Cantón La Libertad.

En cuanto a la relación de turistas y cuartos, es importante recalcar que existe equidad entre estos dos elementos, por tal razón es necesario desarrollar las fortalezas y capacidades del Hostal Manatee con el propósito de atraer a la mayor parte de turistas del cantón y posteriormente ser un ente referencial líder en hospedaje.

3.3.3.2 Demanda

La demanda implica el nicho de mercado que tiene establecido el Hostal Manatee, es decir que en el ámbito turístico a los clientes se los denomina turistas, y son quienes se trasladan de su residencia habitual hasta otro lugar por motivos de ocio con una pernoctación mayor a 24 horas, la demanda toma su punto de partida en base a las personas registradas en un período de 4 pax por día y 120 pax mensuales, por ellos es necesario tomar en cuenta la siguiente información:

Tabla N° 7 Ingresos de turistas al cantón La Libertad

Año 2013	Año 2014
17020	18667

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De acuerdo con la información detallada en los gráficos se puede analizar que hay un incremento del 2% de turistas que llegaron al Cantón La Libertad, considerando esta cantidad como una oportunidad para el Hostal Manatee, ya que posee un mercado potencial que puede consumir los servicios del mismo.

Tabla N° 8 Procedencia

Lugar de Procedencia	Porcentaje %
Guayaquil	64%
Manta	8%
Machala	5%
Quito	12%
Resto del país	11%

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Es importante tomar en cuenta el perfil de los turistas, de acuerdo con la información proporcionada por la autoridad competente del Ministerio de Turismo (MINTUR), la provincia de Santa Elena recibe en mayor cantidad a turistas procedentes de Guayaquil, esto implica que todas las gestiones turísticas que se realicen se deben direccionar a este tipo de segmento.

3.3.4 Análisis de la Industria

En esta etapa se pretende identificar el estado actual en el que labora el Hostal Manatee, así como las posibilidades de crecer en el sector empresarial y finalmente se diagnosticará el cumplimiento de parámetros y protocolos de acuerdo a las legislaciones del sector turístico. El mencionado diagnóstico estratégico se detalla de la siguiente manera:

Análisis FODA:

Fortalezas

- Localización geográfica cercana al mar y en zona urbana central.
- Ubicación cercana a zona comercial.
- Precios accesibles.
- Banda ancha de internet.
- Área de parking propio.

Oportunidades

- El sector hotelero y turístico local se encuentra en crecimiento.
- Facilidades para acceder a un proyecto de inversión y crecimiento empresarial.
- La industria turística es una prioridad en la matriz productiva nacional.
- Construcción de un terminal terrestre local.

Debilidades

- El personal no cuenta con la suficiente competitividad laboral.
- No cuenta con plan de promoción.
- No cuenta con un proceso técnico.
- No existe base de datos.
- Poco tiempo en el mercado hotelero.

Amenazas

- Inseguridad social.
- Desconocimiento del hostel por parte de la sociedad.
- No existen alianzas estratégicas.
- La competencia directa tiene una ubicación geográfica más urbana central y estratégica.
- Posibilidad de crisis e inestabilidad financiera local y nacional.

3.3.5 Análisis del Hostal Manatee mediante las 5 fuerzas de Porter

En esta etapa se determinarán las tendencias de la industria y el sector turístico, es decir analizar la rentabilidad del mercado en el que labora el Hostal Manatee a mediano y corto plazo, esto se detalla en los 5 elementos usando el modelo de Porter de la siguiente manera:

3.3.5.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores:

De acuerdo con la información del GAD municipal del cantón La Libertad, se pretende construir un terminal terrestre y 2 proyectos temáticos, la duración de construcción tardará aproximadamente 3 años; esto implica el incremento de afluencia de personas a la localidad, sin embargo no se considera como una causa que afectaría directamente, debido a que son proyectos de desarrollo socio-turísticos que manejan un concepto público y privado distinto al Hostal Manatee.

Por otro lado las gestiones planificadas por el GAD municipal del Cantón La Libertad, han despertado el interés de un grupo hotelero que pretende extender el actual hotel Punta del Mar, el mismo que es considerado como competencia directa, todo esto se pretende realizar durante los próximos 4 años, esto implica el crecimiento de competencia directa y realizar gestiones de calidad para obtener una competitividad empresarial estándar para no desaparecer del mercado hotelero.

Es importante recalcar que a corto plazo las obras y gestiones que realiza el GAD Municipal pueden considerarse como una oportunidad, pero a mediano y largo plazo, este tipo de trabajos municipales en infraestructura pueden llamar la atención de nuevos competidores con similar razón social y mayor categoría, es por tal razón que se estima como una causa futura para el ingreso de más hostales.

3.3.5.2 Rivalidad entre competidores

Esta fuerza analiza los verdaderos competidores directos e indirectos de la industria hotelera dentro de la localidad, mercado e industria, de la misma manera identifica el número, categoría, actividad, entre otras características detalladas de la siguiente manera:

Tabla N° 9 Competidores directo

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA	ACTIVIDAD	Hb
Palatino	Tercera	Hotel - residencia	30
Melbita	Cuarta	Hotel - residencia	34
Valdivia club	Primera	Hotel - apartamento	20
Suite Costa de Oro	Primera	Hotel - residencia	45

Fuente: Ministerio de Turismo.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 10 Competidores indirectos I

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA	ACTIVIDAD	Hb
Sol y Luna	Primera	Pensión	9
Soraya	Tercera	Pensión	9
Arena Inn	Segunda	Pensión	9
Museo Casa león	Tercera	Pensión	6
Costurisa	Segunda	Pensión	9
La Costa	Segunda	Pensión	7

Fuente: Ministerio de Turismo.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 11 Competidores indirectos II

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CATEGORIA	ACTIVIDAD	Hb
Temporada	Segunda	Hostal - residencia	12
El Sol	Tercera	Hostal - residencia	20
Seven Seas	Tercera	Hostal - residencia	14
Costa Brava	Segunda	Hostal - residencia	11
Turispalm	Tercera	Hostal - residencia	7
Oasis	Tercera	Hostal - residencia	10
Ilusiones	Tercera	Hostal - residencia	12
Las Gaviotas	Segunda	Hostal	18
Portofino	Tercera	Hostal - residencia	16
Centenario	Tercera	Hostal	20
Collins Carrera	Tercera	Hostal	12
Grand Hostal Libertad	Tercera	Hostal - residencia	17
Copacabana	Segunda	Hostal	14
Hostal Residencia Maverick	Tercera	Hostal - residencia	13
Malecón Terraza	Segunda	Hostal	18
Belamar	Segunda	Hostal - residencia	18
Los Girasoles	Segunda	Hostal	0

Fuente: Ministerio de Turismo.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.5.3 Poder de negociación de los proveedores

Este poder consiste en una base de datos con proveedores que ofertan los productos y servicios que necesita el Hostal Manatee para aplicar sus funciones hoteleras, actualmente se requieren de 4 tipos de proveedores, detallados de la siguiente manera:

Tabla N° 12 Productos y servicios I

INSUMOS Y MANTENIMIENTOS		
Proveedores	Servicio o productos	Costos
Sectur S.A.	Jabón de tocador	0.20\$ C/U
	Botellas pequeñas de Shampoo.	0.20\$ C/U
	Papel higiénico	0.25\$ C/U
	Servilletas	35\$ paquete de 100.
	Sábanas	20\$ kit completo.
	Toallas	10\$ C/U
	Equipo de limpieza	20\$ Kit completo.

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 13 Productos y servicios II

TRANSPORTE		
Proveedores	Servicio o productos	Costos
Transalbarrada S.A.	Transporte de clientes y turistas.	Varía de acuerdo a la distancia.
Alas del turismo S.A.	Transporte de clientes y turistas.	Varía de acuerdo a la distancia.

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 14 Productos y servicios III

CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS		
Proveedores	Servicio o productos	Costos
Asecaptur S.A.	Capacitación turística.	20 por hora, varía de acuerdo a convenios y contratos.

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 15 Producto y servicio IV

ALIMENTOS Y BEBIDAS		
Proveedores	Servicio o productos	Costos
Saavedra restaurant	Desayunos, almuerzos y cenas.	Varía de acuerdo a la carta y cantidad.

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.5.4 Poder de negociación con los consumidores

Este poder es una técnica de identificar los perfiles del consumidor y las posibilidades de negociar con un nicho de mercado a corto y mediano plazo, de acuerdo con la información estadística del Ministerio de Turismo en conjunto con el GAD cantonal La Libertad, se detectó un incremento de afluencia de turistas durante los feriados ocurridos dentro del primer trimestre del 2015.

Aproximadamente 200 mil turistas se desplazaron alrededor de toda la provincia, con una cantidad cercana al 20% que pernoctaron en el cantón La Libertad con un período entre 1 y 3 noches, esto es respecto a las tendencias de la industria turística.

Por otro lado, mediante encuestas realizadas internamente, los perfiles del cliente potencial del Hostal Manatee contienen características tales como la edad que va desde 22 a 65 años de edad, con un nivel socioeconómico medio, el mismo que tiene la capacidad de trasladarse y realizar actividades turísticas, viajando con su propio medio de transporte (terrestre) y con un gasto promedio de 70 dólares, sobre todo en las personas que bordean los rangos de 22 a 30 años de edad.

Haciendo uso de la información de afluencia turísticas al cantón La Libertad, el hostel pretende organizar su nicho de mercado con un 15% del total de turistas que llegan a la localidad, es decir que por trimestre tendrá como objeto económico atraer la mayor parte de clientes entre 2000 turistas por trimestre.

3.3.5.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Con esta fuerza se trata de examinar en el mercado local los servicios indirectos que de una u otra forma se asemejan al hospedaje, tales como el hospedaje en casa de familiares y propias, o alquiler de departamentos, tal como sucede con el condominio Torre Marina que es el ejemplo más evidente dentro del mercado, el mismo que es un condimento de lujo que está ubicado frente al mar.

Es importante gestionar estratégicamente con acciones que permitan mitigar esta problemática con el propósito de fortalecer esta facilidad turística (hospedaje) y evitar la competencia desleal con productos sustitutos. Para lograr esto se requiere de la formalización total de los establecimientos de hotelería y hospedería para llamar la atención de los turistas potenciales y posteriormente atraer a los mercados internacionales generando una nueva imagen a la localidad y a su potencial turístico.

3.3.6 Evaluación de servicio de alojamiento

La evaluación es un proceso necesario dentro de todas las instituciones públicas y privadas sin importar el área laboral, debido a la información generada se pueden tomar decisiones y adoptar acciones correctivas. En este caso el Hostal Manatee debe someterse a una evaluación interna y externa para cumplir con ciertos requisitos y estar consciente de las tendencias que demanda el sector turístico tomando aspectos importantes detallados de la siguiente manera:

Tabla N° 16 Accesibilidad

Ingreso de clientes, del personal y proveedores libres de obstáculos, iluminados y limpios.	SI
Política interna de horarios de atención a proveedores que no interfieran con el horario de tránsito de huéspedes.	SI

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 17 Infraestructura e instalaciones

Área de recepción y establecimiento.	SI
Iluminación natural o artificial en todas las áreas.	SI
Fuentes de suministro de agua para todas las áreas.	SI
Elementos antideslizantes en pisos.	SI
Área de almacenamiento de lencería.	SI

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 18 Equipamiento e Insumos

Decoración sin la utilización de especies animales o vegetales en peligro o amenazas.	SI
Sistema de ambientación musical.	SI
Contenedores de desecho en al área de uso común.	SI
Cuestionario de evaluación de la calidad de los servicios brindados.	NO

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 19 Servicios higiénicos con los siguientes insumos

Insumos	Valoración
Inodoro con asiento y tapa	SI
Lavamanos	SI
Dispensador de jabón	SI
Dispensador de gel desinfectante	SI
Porta papel higiénico	SI
Basurero con funda y tapa	SI
Espejo	SI
Gancho para objetos personales	SI
Sistema de secado de manos	SI
Sistema de cierre de puertas	SI
Jabón líquido	SI
Gel desinfectante	SI
Papel higiénico	SI

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 20 Habitaciones privadas con los siguientes insumos

Cama	SI
Velador	SI
Basurero con funda	SI
Ropa de cama	SI
Cubre almohada y cubre colchón	SI
Sistema de oscurecimiento de la habitación	SI
Sistema de cierre de ventanas	SI
Información de políticas del establecimiento	SI
Equipos de ventilación	SI

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 21 Señalización

Señalización de géneros en los servicios higiénicos	SI
Aviso de no molestar en la puerta de la habitación	SI
Señalización técnica para personas con discapacidad	SI
Señalizaciones que promuevan el uso eficiente del agua	SI
Señalizaciones que promuevan el uso eficiente de energía	SI
Señalización de áreas restringidas	SI
Señalización de zonas de evacuación	SI
Señalización en zonas de escaleras	SI
Exhibir un mapa de ubicación y de evacuación	SI

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 22 Servicios

Informa de las facilidades para personas con discapacidades.	SI
Informa sobre las formas de pago	SI
Información turística local y nacional	SI
Información de servicios complementarios	SI
Proveer de servicio diario de limpieza de habitaciones.	SI

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 23 Gestión administrativa

Personal uniformado	SI
Personal profesión o certificado de competencias laborales en áreas operativas y administrativas.	NO
Personal que hable al menos un idioma extranjero	SI
Contar con un plan estratégico	NO
Contar con un manual operativo	NO
Programa anual de entrenamiento y sensibilización de empleados	NO
Exhibir la licencia de funcionamiento vigente	SI
Programa de voluntariado o pasantías.	NO

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 24 Seguridad

Contar con un registro digital del perfil	NO
Plan de capacitación anual en temas de emergencias.	NO

Fuente: Hostal Manatee.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.7 Plan de Marketing

3.3.7.1 Clientes

El nicho de mercado potencial al que se direcciona el Hostal Manatee es a nivel local y nacional, tomando un porcentaje de nichos internacionales que buscan un alojamiento sencillo y accesible. Este segmento de mercado permite a cualquier tipo de personas sin distinción de clases sociales a tener la posibilidad de comprar este tipo de servicios.

3.3.7.2 Punto de venta

El establecimiento de alojamiento “Hostal Manatee” se encuentra ubicado en la ciudad de La Libertad, Barrio Rocafuerte, Avenida Octava y Calle 17, esquina.

3.3.7.3 Marca



La marca del Hostal Manatee se diseñó en base a los atributos y características propias del establecimiento y del ambiente turístico en el que funciona, este se conforma de dos elementos, el logo

que representa la imagen corporativa y el slogan que es un mensaje simbólico que diferencia a este establecimiento de los demás, todo esto se detalla de la siguiente manera:

Logotipo

Gráfico N° 26 Logotipo



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El logotipo está diseñado a partir de un ícono gráfico en la parte superior con letras de hostel acompañado de un techo que hace referencia a una casa, la finalidad de este primer elemento es transmitir un mensaje de hogar a todos los consumidores; en la parte inferior se describe el nombre del hostel con la palabras Manatee, cuyo significado representa a una especie marina con aspecto amigable que se conserva eficientemente en su ambiente sin peligro de extinción.

Esto caracteriza al Manatee como un ejemplo de conservación y protección ambiental y turístico, creando un símbolo de ecología sostenible, el mismo que es la tendencia mundial, por tal razón se empieza con la letra M en mayúscula de forma pronunciada con una tallo y dos hojas que sobresalen de esta, haciendo referencia a un establecimiento diseñado con bases y parámetros sostenibles y compatible con las nuevas tendencias mundiales de medioambiente y turismo.

Slogan

Gráfico N° 27 Slogan



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El slogan se conforma de dos líneas principales, en la primera se tituló lo siguiente “Cuidamos tus” esto hace referencia a lo que normalmente busca un turista cuando se hospeda, el cuidado de su integridad y la de sus acompañantes a través de las seguridad y hospitalidad; en la segunda línea ubicada en la parte inferior se titula únicamente “Vacaciones” haciendo una relevancia significativa a las experiencias vacacionales que se pueden obtener en el hostel y sus alrededores.

3.3.7.4 Característica de la marca

Forma

Se caracteriza por la forma rectangular en las que están ubicados los dos elementos del logo, la dimensión del primer elemento es pequeño, aproximadamente un 70% menor al segundo elemento, esto se debe al anclaje estratégico de la palabra hostel dentro de la palabra Manatee. El slogan de igual manera está diseñado en un rectángulo con espacio suficiente para 2 líneas y 21 caracteres.

Color

- Plomo en la palabra HOSTAL debido a que no se pretende enfocar toda la atención en este elemento, el color plomo da una expectativa inicial, su finalidad es relacionar la palabra hostel con hogar.
- Verde en la palabra Manatee, porque es el color que relaciona el ambiente y la sostenibilidad, la finalidad es transmitir la imagen del hostel como un establecimiento que conserva el medioambiente y se adapta a las tendencias de globalidad del turismo verde.
- Finalmente el color negro que se observa en el slogan, busca generar un aspecto llamativo en el mensaje que ofrece el hostel antes y después de que los huéspedes compren el servicio de alojamiento.

3.3.7.5 Percepciones de la marca en el mercado

EL Hostal Manatee a través de su marca pretende alcanzar las siguientes percepciones en el mercado:

Gráfico N° 28 Percepciones en el mercado



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.7.6 Servicios

A. Habitaciones dobles

Disponibilidad de habitación para 2 personas con vista panorámica a la urbe de la ciudad y del perfil costero.

Características de la habitaciones dobles

- 1 cama de 2 plazas y media.
- Baño privado con agua caliente y temperatura ambiente las 24 horas.
- WIFI gratuito las 24 horas.
- Closet para ropa
- Televisión de 20 pulgadas con pantalla plana.
- Aire acondicionado y/o ventilador
- Transporte/alimentos y bebidas bajo pedido.

B. Habitación triple

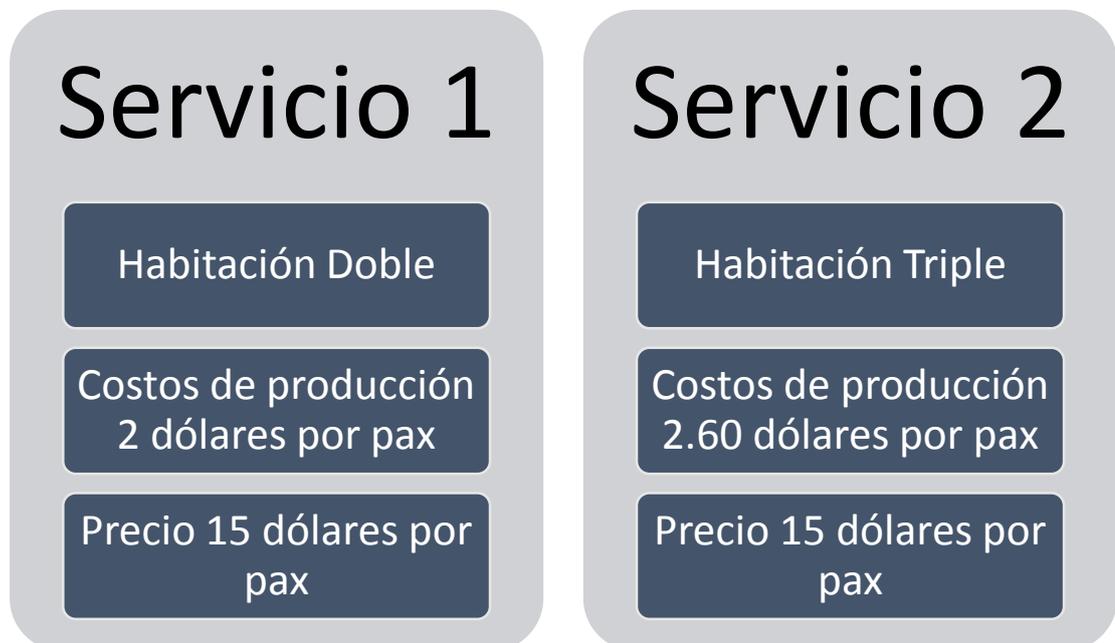
Disponibilidad de habitación para 3 personas con vista panorámica a la urbe de la ciudad y del perfil costero.

Características de la habitación triple

- 1 cama y 1 litera de 1 plazas y media.
- Baño privado con agua caliente y temperatura ambiente las 24 horas.
- WIFI gratuito las 24 horas.
- Closet para ropa
- Televisión de 20 pulgadas con pantalla plana.
- Aire acondicionado y/o ventilador
- Transporte/alimentos y bebidas bajo pedido.

3.3.7.7 Precios

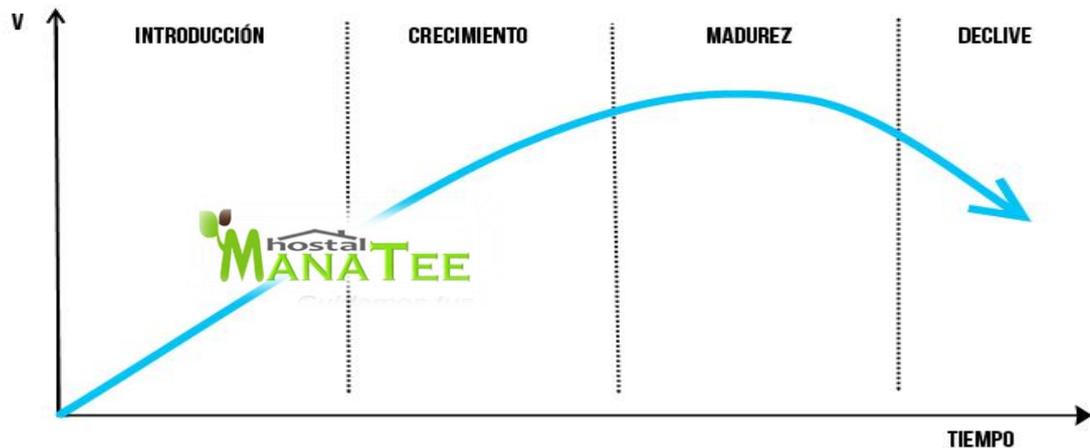
Gráfico N° 29 Servicios



Fuente: Hostal Manatee
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.7.8 Ciclo de vida

Gráfico N° 30 Ciclo de vida



Fuente: Hostal Manatee
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El Hostal Manatee está ubicado actualmente entre la etapa de introducción y crecimiento, la razón de esta posición se debe a que el plan de negocio que se está elaborando le ha permitido incrementar su fortaleza organizacional, hecho suficiente para ingresar a la etapa de crecimiento en el mercado de la industria turística local.

3.3.7.9 Estrategias de promoción y venta

Página web

Forma parte de la tecnología virtual, la cual es fundamental para la promoción y venta de alojamientos a gran escala, implicando nichos de mercados locales, nacionales e internacionales. Actualmente existen herramientas denominadas motores de reservas desde un sitio web, asociándose 1 de esta estrategia de venta con el Hostal Manatee de la siguiente manera:

- **E-BOOKING**

Gráfico N° 31 E-Booking



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Consiste en un motor de reserva y marketing en línea, su función es la de promocionar al hostel en su sitio web, ubicándolo en una parte de su catálogo de hostales en el cantón La Libertad, además se incluyen comentarios y estrellas que dan categoría al establecimiento.

El financiamiento se dará en base a comisiones que se cobrarán de acuerdo a lo convenido entre el hostel y el servidor web, sus valores varían desde el 10% en adelante, los beneficios de esta estrategia evitan el costo de mantenimiento de páginas web propias, además se puede abarcar un mayor número de nichos de mercado dentro y fuera de la localidad.

Tarjetas

Gráfico N° 32 Tarjeta de presentación delantera



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Gráfico N° 33 Tarjeta de presentación trasera



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Folleto

Gráfico N° 34 Folleto del Hostal



El Hostal Manatee es un sitio con un estilo original, infraestructura rústica, ubicado en plena urbe de la ciudad, a pocos metros del malecón, rodeado de zonas comerciales acompañado del servicio personalizado con el grato objetivo de servir hospitalidad y cuidar de las experiencias vacacionales de nuestros huéspedes.

Servicios:

- Habitaciones dobles.
- Habitaciones triples.

Beneficios:

- 3x2 en hospedaje: en el mes del cumpleaños del huésped (2 noches pagadas, la 3ra es gratis)
- 5% de descuento por 3ra ocasión en hospedarse en el hostal.

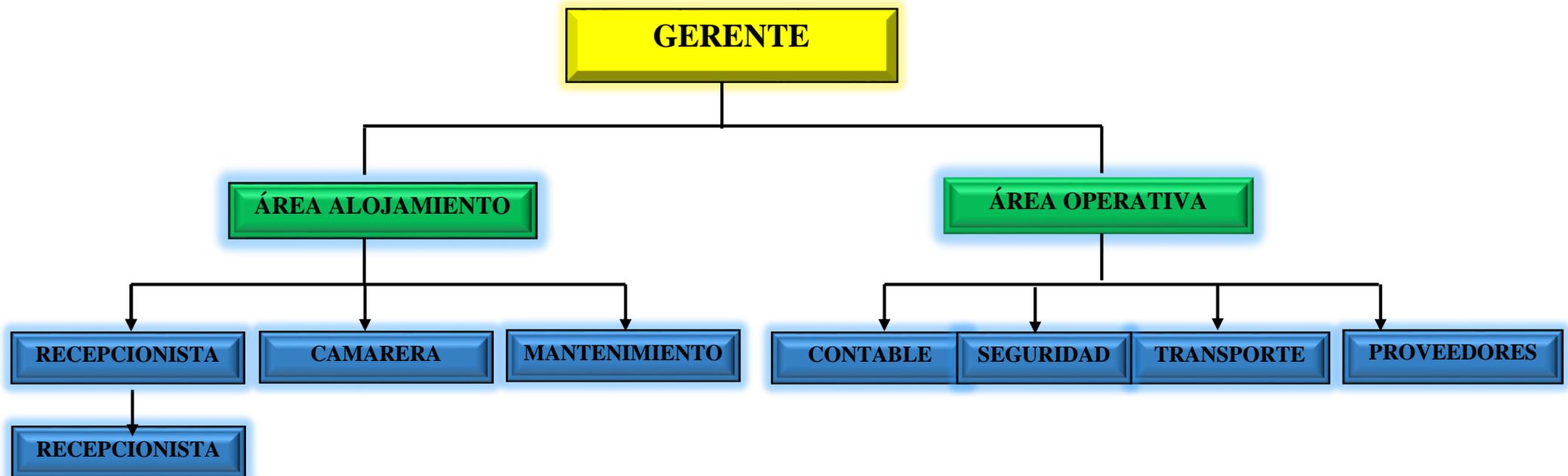
La Libertad, Barrio Rocafuerte
Avenida Octava y calle 17, esquina
Tel: 0979814318 / 0991818805



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.7.10 Organigrama

Gráfico N° 35 Organigrama



Fuente: Hostal Manatee
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.7.10.1 Descripción de funciones

➤ Gerente

Área: Gerencia

Funciones:

- Elaborar plan de acción.
- Supervisar funciones.
- Administrar recursos.
- Dirección y supervisión de los trabajadores.
- Planificar reservaciones.
- Atención al cliente.
- Administrar quejas y reclamos.
- Gestionar alianzas estratégicas.
- Gestionar control de gestión.
- Supervisar finanzas.
- Atender solicitudes del huésped.
- Elaborar objetivos.

Requisitos para el cargo

Formación académica.

- Profesional en hotelería y turismo.
- Dominio del idioma inglés.

Experiencia

- Mínimo 3 años en administración y gerencia.

Competencias para el cargo de gerente general:

- Manejo de sistemas informáticos.
- Técnicas de oficina.
- Vocabularios técnicos.
- Relaciones interpersonales.
- Disciplina.
- Trabajo bajo presión.

➤ RECEPCIONISTA

Área: Alojamiento

Funciones:

- Gerente de turno.
- Recibir al huésped.
- Administrar caja chica.
- Dirección y supervisión de los trabajadores.
- Organizar reservaciones.
- Atención al cliente.
- Administrar quejas y reclamos.
- Elaborar registro y perfiles de huéspedes.
- Control de estados de las habitaciones
- Supervisar la limpieza de las habitaciones.
- Atender solicitudes del huésped.
- Check – In.
- Check – Out.
- Elaborar facturas.

Requisitos para el cargo

Formación académica.

- Estudiante universitario en hotelería y turismo.
- Dominio del idioma inglés.

Experiencia

- Mínimo 1 año en recepción de establecimientos hoteleros.

Competencias para el cargo de recepcionistas:

- Manejo de sistemas informáticos.
- Técnicas de oficina.
- Vocabularios técnicos.
- Relaciones interpersonales.
- Disciplina.
- Trabajo bajo presión.

➤ CAMARERO (A)

Área: Alojamiento.

Funciones del camarero (a):

- Realizar limpieza en las habitaciones.
- Realizar limpieza en las áreas de trabajo administrativo.
- Reportar falencias de mantenimiento.
- Elaborar un reporte de mantenimiento y sugerencias para el hostel.

Requisitos para el cargo de camarero (a):

Formación académica:

- Bachillerato técnico y/o común.
- Estudiante universitario en turismo y hotelería o afines.

Experiencia:

- Mínimo un año en actividades de mantenimiento y/o atención al cliente.

Competencias para el cargo de camarero(a):

- Manejo de sistemas informáticos.
- Técnicas de oficina.
- Vocabularios técnicos.
- Relaciones interpersonales.
- Disciplina.

➤ MANTENIMIENTO

Área: Mantenimiento.

Funciones de mantenimiento:

- Mantener y organizar al hostel en funciones eficientes.
- Reparar los daños físicos en infraestructura.
- Reparar sistema eléctrico.
- Reparar sistema de agua.
- Reparar sistema de ventilación.
- Diagnosticar, evaluar y sugerir cambio y reparaciones.
- Elaborar informe de reparaciones y mantenimientos en el hostel.

Requisitos para el cargo de mantenimiento:

Formación académica:

- Bachillerato técnico en electricidad y afines.

Experiencia:

- Mínimo 1 año en reparación y mantenimiento de infraestructuras.

Competencias para el cargo de mantenimiento:

- Técnicas de oficina.
- Vocabularios técnicos.
- Relaciones interpersonales.
- Disciplina.

➤ **Auxiliar Contable**

Área: contable

Funciones:

- Cumplir y hacer cumplir todas las normas y disposiciones de Gerencia y Administración que rigen las actividades
- Supervisar las actividades de la empresa, coordinar y controlar el funcionamiento de las dependencias de ésta para la viabilidad de los proyectos turísticos futuros

Requisitos para el Auxiliar contable.

Formación académica:

- Analizar con la debida responsabilidad las facturas de los proveedores con la finalidad de que se cumplan con los requisitos correspondientes por ley.
- Clasificar, archivar y resumir toda información financiera para recopilar y llevar los registros financieros.

Experiencia

- Mínimo 2 años de manejo contable
- Edad entre 25 y 35 años.

➤ **TRANSPORTE**

Área: transporte.

Funciones:

- Transportar al huésped.
- Servir hospitalidad.
- Servir atención al cliente.

Requisitos para el chofer del transporte.

Formación académica:

- Bachillerato técnico y/o común.
- Curso de sindicato de chofer profesional.
- Obtener licencia profesional.

Experiencia:

- Mínimo 2 años de conducción de taxis o transporte turístico.
- Edad entre 22 y 35 años.

➤ **PROVEEDORES DE INSUMOS**

Área: Proveedores.

Funciones:

- Abastecer con servicios y productos que requiere el hostel.
- Mantener el inventario en forma eficiente.

Requisitos:

- Tener RUC.
- Emitir facturas.
- Productos y servicios de calidad.
- Tener mínimo 1 año de función en el mercado.
- Tener permisos de funcionamiento.

3.3.7.11 Estrategias de gestión organizacional

La finalidad de crear un protocolo de estrategias de gestión organizacional, permite fortalecer la eficiencia de todos los integrantes dentro de la estructura empresarial, es decir que se aplicarán metodologías en todos los niveles para lograr una integración entre trabajadores y equipos de trabajo, sin embargo cada colaborador tendrá que cumplir las 8 horas laborables tal como la especifica la ley del trabajador. Este proceso se detalla de la siguiente manera:

Días de trabajo

Tabla N° 25 Días de trabajo

CARGO	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Gerente	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde	Rojo
Recepcionista	Verde	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde
Camarero	Verde	Verde	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde
Mantenimiento	Rojo	Verde	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde
Aux.Contable	Verde	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde	Rojo
Seguridad	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde	Rojo
Transporte	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo
Proveedores	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo

Días laborales	Verde
Días de descanso	Rojo
De acuerdo al requerimiento del hostel	Amarillo

Fuente: Hostel Manatee
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tránsito de turistas en el hostel

Tabla N° 26 Tránsito de turistas en el hostel

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO

Tránsito alto de turistas en el hostel	
Tránsito medio de turistas en el hostel	
Tránsito bajo de turistas en el hostel	

Fuente: Hostel Manatee
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Días para atender a proveedores.

Tabla N° 27 Días para atender a proveedores.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO

Días disponibles para proveedores	
Días no disponibles para proveedores.	

Fuente: Hostel Manatee
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.7.12 Motivación organizacional

Esta etapa consiste en el diseño de un protocolo que permita la integración frecuente de las autoridades con los trabajadores del hostel, su finalidad es generar un ambiente laboral de confianza y motivación que aumente la fortaleza organizacional en el establecimiento, además se diagnostica la eficiencia de las competencias laborales, todo esto se detalla de la siguiente manera:

Protocolo de integración:

El siguiente modelo de integración del personal se conforma de 5 elementos técnicos que generan una motivación y eficiencia organizacional:

Gráfico N° 36 Protocolo de integración



Fuente: INEN

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Lista y nómina

Consiste en tomar lista de los integrantes que conforman la estructura organizacional, esta deberá ser realizada por el gerente como autoridad principal, tomando en cuenta la puntualidad; su horario de uso debe ser en las primeras horas del día lunes de cada semana, con opción a postergarse 2 o 3 horas máximo por razones de alto tráfico de turistas o ausencia del gerente.

Adicionalmente para la aplicación eficiente de esta fase de integración y motivación, se debe realizar esta actividad en una oficina o espacios abiertos en donde no interfiera con la comodidad del huésped, la duración estándar de esta fase es de 3 a 5 minutos.

Calentamiento

Consiste en romper el hielo y eliminar el ambiente hostil de los empleados, es decir que en esta fase se tratará de transmitir confianza con la autoridad, el establecimiento y con los colegas de trabajo, para su aplicación eficiente se deben transmitir anécdotas personales y laborales ocurridas dentro y fuera del hostel, su duración estándar es de 5 a 10 minutos.

Diagnóstico

Una vez que se transmitió confianza con ayuda de la fase anterior, se procede a tratar asuntos netamente laborales, tales como las falencias de cada uno de los trabajadores, las quejas de los huéspedes, el cumplimiento de metas y objetivos, la situación socioeconómica, entre otras temáticas que se presenten, en esta fase se debe aprovechar la ocasión para sugerir cambios tanto para el personal y el establecimiento de forma general, su duración estándar es de 10 a 15 minutos.

Sugerencias

En esta fase se tratan asuntos de ayuda social, programas de capacitación, proyectos socioeconómicos, entre otras temáticas que beneficien directa o indirectamente a los trabajadores y al establecimiento, su duración estándar es de 5 a 10 minutos.

Despedida

Finalmente se realiza una despedida emotiva empezando por el agradecimiento de la autoridad hacia los empleados, posterior a esto se realiza una oración sin interés religioso con la finalidad de crear una tradición interna, su duración estándar es de 2 a 5 minutos.

Capacitación turística.

Como parte de una metodología de gestión organizacional, se pretende realizar un programa de capacitaciones anual, el mismo que tendrá como finalidad actualizar el conocimiento del personal en base a las nuevas tendencias del mercado local y nacional de la industria hotelera, esto se detalla de la siguiente manera:

Gráfico N° 37 Capacitación Turística



Fuente: INEN
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.8 Plan Operacional

Capacidad del hostel

La capacidad límite del Hostel Manatee es de 20 personas por día en 8 habitaciones, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N° 28 Habitaciones Disponibles

Tipo de habitación	Número de personas	Total de habitaciones
Doble	1 - 2	4
Triples	3	4

Fuente: Hostel Manatee
Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

De acuerdo con el reglamento de alojamiento turístico que rige a nivel nacional, se cumplen los parámetros con el mínimo de 5 habitaciones para que un establecimiento se considere como hostel, por tal razón la capacidad hotelera se adapta conforme a la ley y las normas de calidad pertinentes.

Tabla N° 29 Equipamiento y mobiliarios

Concepto	Cantidad
Aspiradoras	2
Refrigeradores	2
Lavadoras	2
Teléfonos	1
Contenedores de basura	10
Herramienta y equipo menor de limpieza	1
Mini Split	4
Ventiladores	4
Computadores	2
Impresora	1
TV 20".	10

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 30 Mobiliarios

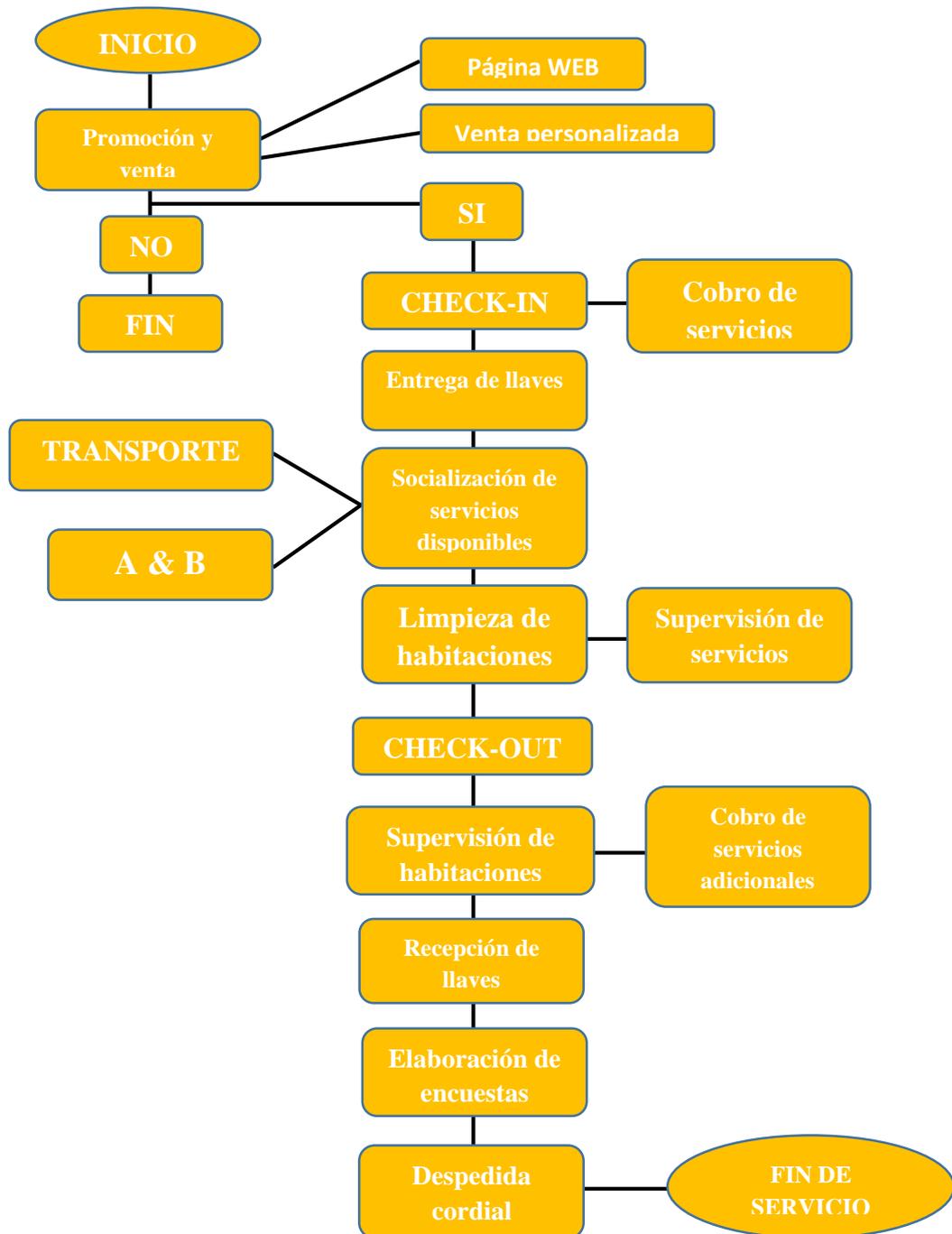
Concepto	Cantidad
Closet.	8
Colchones individuales.	12
Colchones matrimoniales.	4
Cómodas para cuartos.	9
Juegos de sábanas individuales.	24
Juegos de sábanas matrimoniales.	8
Mobiliario para administración.	1
Sala de lobby.	1

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.8.1 Ciclo del servicio de alojamiento en el Hostal Manatee

Gráfico N° 38 Ciclo del servicio de alojamiento en el Hostal Manatee



Fuente: Hostal Manatee
 Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.8.2 Requerimientos para los servicios

La importancia de los requerimientos en los servicios incide en la distribución eficiente e idónea de los recursos que tiene la empresa en base a su capacidad de producción y limitaciones económicas, tomando en cuenta la asignación de muebles, equipos y útiles necesarios para convertir una habitación en servicios turísticos, para ello se detalla lo siguiente:

Tabla N° 31 Habitaciones dobles

MUEBLES	EQUIPOS	ÚTILES
Mobiliarios de administración.	Teléfono.	Papel bond A4
Sillas.	Mini Split.	Bolígrafos
1 Closet.	Tv 20"	Archivadores
1 contenedor de basura.	Aspiradoras	
1 Lavadora.	Herramienta y quipo de limpieza.	
1 sábana matrimonial		
1 colchón matrimonial		

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 32 Habitaciones Triples

MUEBLES	EQUIPOS	ÚTILES
Mobiliarios de administración.	Teléfono.	Papel bond A4
Sillas.	Mini Split.	Bolígrafos
3 Closet.	Ventilador	Archivadores
3 contenedores de basura.	Tv 20"	
3 Lavadora.	Aspiradora	
3 sábanas individuales	Herramienta y quipo de limpieza.	
3 colchones individuales		

Fuente: Hostal Manatee

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.9 Gestión de Calidad

El propósito del presente protocolo es fortalecer el proceso de atención al cliente y calidad del servicio que ejerce el recepcionista, basado en estándares internacionales y las competencias que demandan los organismos pertinentes del área turística.

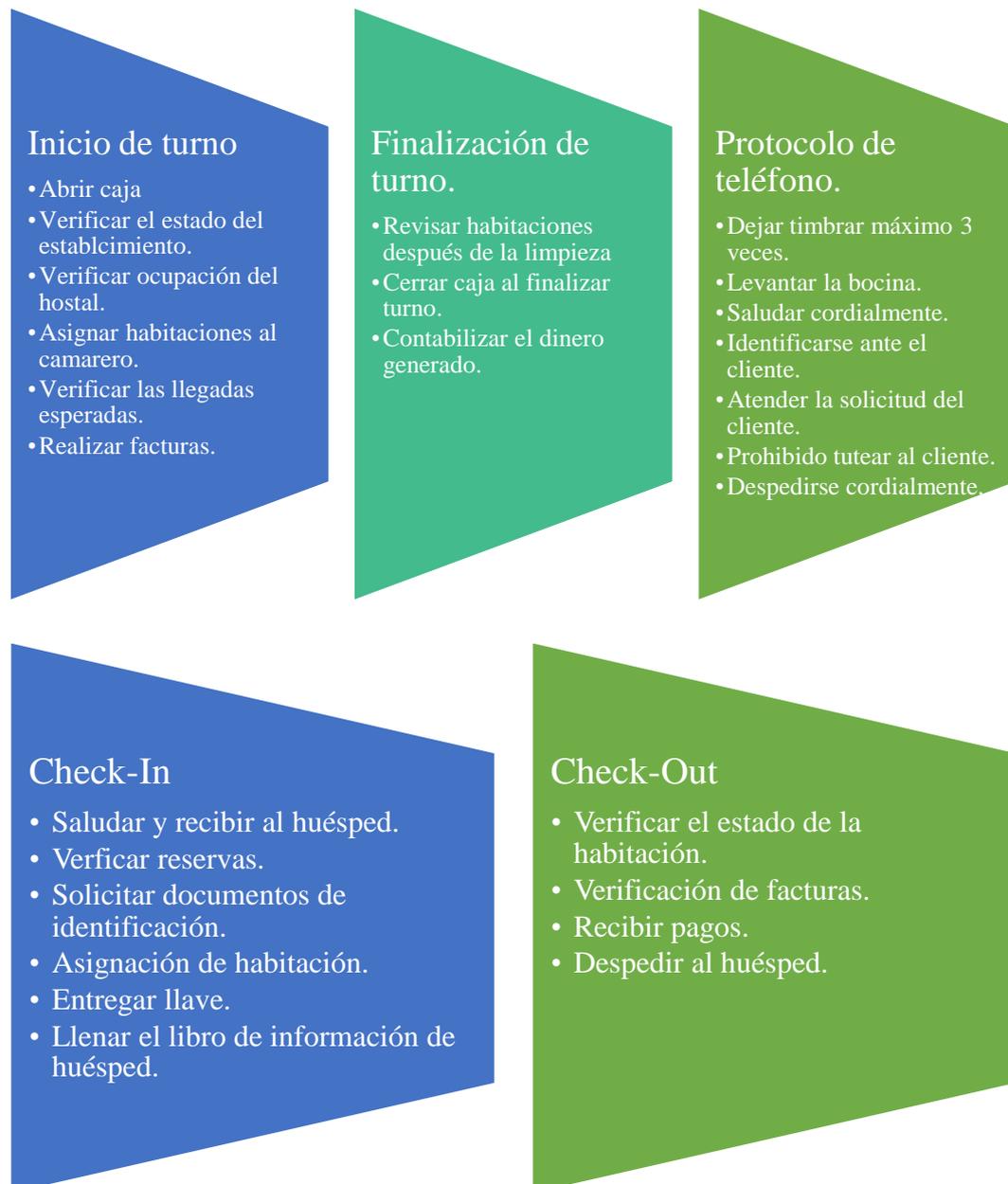
Gráfico N° 39 Gerente



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Se pretende fortalecer el buen funcionamiento, coordinación y organización del área de producción del hostel fundamentada en los objetivos a cumplir en el tiempo establecido y la calidad del trabajo, mediante la eficaz administración.

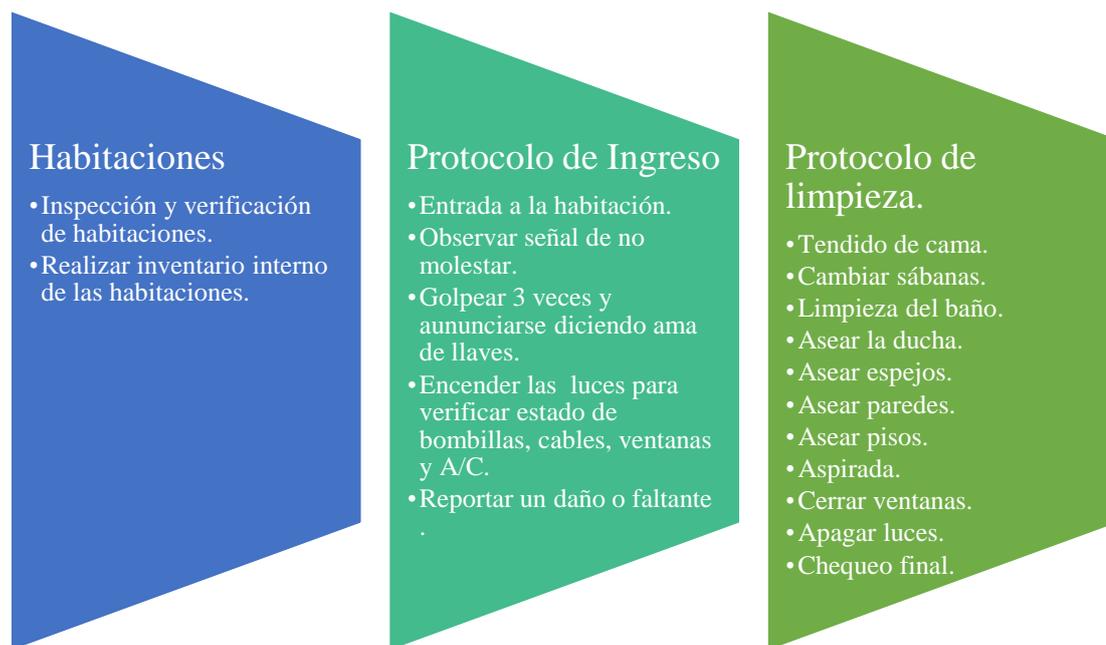
Gráfico N° 40 Procedimiento eficiente para el cargo de recepcionista



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El propósito del presente protocolo es fortalecer el proceso de ingreso y egreso del turista al hostel, considerando los estándares internacionales y las competencias que demandan los organismos pertinentes del área turística.

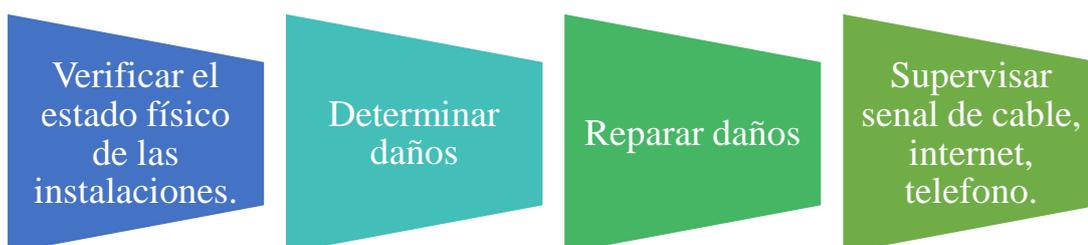
Gráfico N° 41 Procedimiento eficiente para el cargo de camarero



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El propósito del presente protocolo es fortalecer el proceso adecuación y limpieza de las habitaciones y calidad de los servicios en cada una de ellas en las que ejerce el camarero, basado en estándares internacionales y las competencias que demanda los organismos pertinentes del área turística.

Gráfico N° 42 Procedimiento eficiente para el cargo de mantenimiento:



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El propósito del presente protocolo es fortalecer el proceso de atención al cliente y calidad del servicio que ejerce la recepcionista, basada en estándares internacionales y las competencias que demanda los organismos pertinentes del área turística.

Gráfico N° 43 Procedimiento eficiente para el cargo de auxiliar contable



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

El propósito del presente protocolo es fortalecer el proceso contable que ejerce el auxiliar contable, basado en estándares financieros que demandan los organismos pertinentes del área turística.

Gráfico N° 44 Procedimiento eficiente para el cargo de seguridad



Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.10 Plan de Acción

El plan de acción cumple el propósito de especificar todo el proceso de investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente trabajo, tomando en cuenta los problemas, programas y las estrategias necesarias para alcanzar los logros. La importancia de este proceso investigativo es un análisis personalizado de todo lo expuesto anteriormente.

El objetivo del plan de negocio es fortalecer la gestión administrativa mediante la estrategia de crecimiento beneficiando la competitividad interna del Hostal Manatee, siendo así la finalidad de elaborar un plan de negocio para fortalecer los procesos administrativos y técnicos del hostal con el propósito de incrementar considerablemente la competitividad empresarial a nivel local.

Tabla N° 33 Plan de acción

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PROYECTOS	COORDINADOR DEL OBJETIVO	ACTIVIDADES
Determinar el modelo de negocio mediante un proceso adecuado de administración.	Gestión de procesos administrativos	Administrador del Hostal	1) Filosofía Empresarial 2) Gestión organizacional (Capacitación)
Fortalecer la marca en el mercado utilizando herramientas promocionales	Plan de mercadeo	Administrador del hostal y técnico de turismo	1) Brandig 2) Cartera de servicios 3) Promoción y Venta
Fortalecer la eficiencia del proceso técnico mediante normas protocolarias.	Gestión de procesos técnicos	Administrador del hostal y técnico de turismo	1) Ciclo de servicios 2) Requerimientos para los servicios 3) Gestión de calidad
Fortalecer la rentabilidad financiera proyectando la gestión empresarial	Análisis de factibilidad financiera	Administrador del hostal	1) Análisis de la factibilidad financiera.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11 Análisis Financiero

Es importante interpretar los activos fijos que se necesitan para poder ejecutar el plan de negocio para el Hostal “Manatee” que determine de manera efectiva su desarrollo.

El Hostal “Manatee”, brinda un servicio de alojamiento, con habitaciones (dobles y triples), por lo que se determinará la inversión en bienes e inmuebles, suministros, recursos humanos, materiales y económicos obteniendo la viabilidad del plan de negocio para brindar la calidad del servicio.

Al mismo tiempo se proyectarán los diferentes costos, gastos y los ingresos, además se obtendrá el flujo de caja y el estado de resultado, con el propósito de conocer los beneficios para el Hostal “Manatee”.

3.3.11.1 Inversión

La inversión que requiere el Hostal Manatee para iniciar sus funciones laborales es de \$ 14.529,54 dólares, el cual se despliega en activos fijos, activos diferidos y capital de trabajo que incluyen los gastos administrativos y operacionales, además del costo de producción, todo esto por el período de un año.

El financiamiento de la inversión es totalmente por capital propio, es decir que las acciones del propietario cubren el 100% de los gastos e inversiones que requiere el funcionamiento del establecimiento de alojamiento.

Tabla N° 34 Estructura de Capital

DETALLE	%	TOTAL
Capital Propio (propietario)	100%	14.529,54

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.2 Inversión Inicial

El despliegue de la inversión inicial con que cuenta el Hostal “Manatee” en la determinación de activos fijos es de \$ 8.758,00 dólares, en la inversión diferida de \$300,00 dólares, y en cuanto al capital de trabajo a un valor de \$ 5.471,54 dólares, como se detalla a continuación:

Tabla N° 35 Inversión inicial

DETALLE	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	TOTAL INVERSIÓN
INVERSIONES FIJAS				8.758,00
Equipo de computación	1	1.550,00	1.550,00	
Muebles y enseres	1	1.018,00	1.018,00	
Equipo de oficina y maquinarias	1	6.190,00	6.190,00	
INVERSIONES DIFERIDAS				300,00
Gastos de constitución	1	300,00	300,00	
CAPITAL DE TRABAJO				5.471,54
REMUNERACIONES	1	3.834,49	3.834,49	
COSTO OPERACIONALES				
Costo servicio de alojamiento	1	1.416,00	1.416,00	
GASTOS OPERACIONALES				
Suministro y materiales	1	68,13	68,13	
Servicios básicos	1	115,83	115,83	
Promoción y publicidad	1	37,08	37,08	
TOTAL DE INVERSIONES				14.529,54

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.3 Inversión total de activos fijos

El valor que corresponde a los activos fijos depreciables del Hostal “Manatee” pertenece a \$ 8.758,00, demostrando ser el valor más alto en la inversión inicial, valor que se encuentran desglosado en equipo de computación con el valor de \$ 1.550,00 dólares, 3 activos de muebles de oficina con un valor de \$ 1.018,00 dólares y en equipo de oficina con un valor de \$ 6.119,00 dólares, el cual se proyecta a continuación:

Tabla N° 36 Inversión total de Activos fijos

DETALLE	CANT.	VALOR UNITARIO	TOTAL INVERSIÓN
INVERSIONES FIJAS			8.758,00
Equipo de computación	1	1.550,00	
Muebles de oficina	1	1.018,00	
Equipo de oficina y maquinarias	1	6.190,00	
Total			8758,00

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Para el buen manejo del hostel es considerable determinar los activos fijos que corresponde al Hostal “Manatee”.

3.3.11.4 Distribución de Activos Fijos

Equipo de computación

El despliegue de este activo se detalla como equipo de computación con el porcentaje de depreciación del 33,33% y 3 años de vida útil, tales como computadora, impresora y proyector, con un total de \$ 1.550,00.

Tabla N° 37 Equipo de computación

Equipo de computación			
Detalle	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Computadoras	2	\$ 700,00	\$ 1.400,00
Impresoras	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Total equipo de computación			\$ 1.550,00

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Muebles de Oficina

En el desglose de los muebles de oficina del hostel se determinan 3 activos que pertenecen a un porcentaje de depreciación del 10% y 10 años de vida útil, tales como escritorios y sillas, entre otros, con un total de \$ 1.018,00.

Tabla N° 38 Muebles de oficina

Muebles de oficina			
Detalle	Cant.	valor unitario	valor total
Escritorios	1	\$ 120,00	\$ 120,00
Sillas	6	\$ 3,00	\$ 18,00
Cómodas	8	\$ 110,00	\$ 880,00
Total muebles de oficina			\$ 1.018,00

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Equipo de oficina

Finalmente están los equipos de oficina que tienen el mismo porcentaje de depreciación y vida útil que los muebles de oficina, con un valor de \$ 6.190,00.

Tabla N° 39 Equipo de oficina

Equipo de oficina			
Detalle	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Ventiladores	4	\$ 10,00	\$ 40,00
Mini Split	4	\$ 150,00	\$ 600,00
Aspiradora	1	\$ 120,00	\$ 120,00
Refrigeradoras	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Televisores	10	\$ 500,00	\$ 5.000,00
Contenedores de basura	10	\$ 3,00	\$ 30,00
Total equipo de oficina			\$ 6.190,00

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.5 Inversión Diferida

Gastos de constitución

La determinación de estos gastos, se derivan en valores que fueron utilizados para el respectivo funcionamiento en ámbitos legales del Hostal “Manatee”, con el valor de \$ 300,00, como lo muestra la tabla siguiente:

Tabla N° 40 Gastos de Distribución

Gastos de constitución			
Detalle	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Gastos de constitución	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Total gastos de constitución			\$ 300,00

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.6 Capital de trabajo

El Hostal “Manatee” en lo que se determina capital de trabajo para iniciar su funcionamiento tiene su proyección para el primer mes de sus actividades con un valor de \$ 5.471,54 dólares, en el cual se desglosan las remuneraciones, costos de servicio, suministros, servicios básicos, promoción y publicidad, permitiendo conocer la proyección del siguiente mes.

Tabla N° 41 Capital de trabajo

Capital de trabajo			
Detalle	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Remuneraciones	1	\$ 3.834,49	\$ 3.834,49
Costo servicio de alojamiento	1	\$ 1.416,00	\$ 1.416,00
Suministro y materiales	1	\$ 68,13	\$ 68,13
Servicios básicos	1	\$ 115,83	\$ 115,83
Promoción y publicidad	1	\$ 37,08	\$ 37,08
Total Capital de trabajo			\$ 5.471,54

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Distribución de capital de trabajo.

Remuneraciones

Para el funcionamiento eficaz del talento humano que labora dentro del Hostal “Manatee” direccionando a los objetivos planteados vinculándose a la gestión administrativa y al servicio de alojamiento, se determinará cada uno de los sueldos y salarios que corresponde a cada colaborador, que corresponde a \$ 366,00 dólares, como lo establece la ley del trabajador.

El hostal como prestadora de servicio de alojamiento se vinculará con el aporte personal del 9,45%, para cada colaborador y un 11,45% en lo que corresponde al aporte patronal.

Tabla N° 42 Remuneraciones

#	CARGO	NÚMERO	NÓMINA DE PAGO				PROVISIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES								
			SUELDO	TOTAL INGRESOS ANUAL	APORTE (IESS) INDIVIDUAL	TOTAL A PAGAR	DÉCIMO O TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	APORTE (IESS) PATRONAL	TOTAL BENEFICIOS	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL	
1	GERENTE-PROPIETARIO	1	750,00	9000,00	70,88	679,13	62,50	30,50	31,25	62,50	83,625	270,38	949,50	11394,00	
2	RECEPCIONISTA	2	732,00	8784,00	69,17	662,83	61,00	30,50	30,50	61,00	81,618	264,62	927,44	11129,33	
3	CAMARERA	1	366,00	4392,00	34,59	331,41	30,50	30,50	15,25	30,50	40,809	147,56	478,97	5747,66	
4	MANTENIMIENTO	1	366,00	4392,00	34,59	331,41	30,50	30,50	15,25	30,50	40,809	147,56	478,97	5747,66	
5	AUXILIAR CONTABLE	1	400,00	4800,00	37,80	362,20	33,33	30,50	16,67	33,33	44,6	158,43	520,63	6247,60	
6	SEGURIDAD	1	366,00	4392,00	34,59	331,41	30,50	30,50	15,25	30,50	40,809	147,56	478,97	5747,66	
													3834,49	46013,92	

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.7 Costos de operación

Los costos de operación se segmentan en base a los tipos de servicios que ofrece la empresa tales como: habitaciones dobles o matrimoniales que tienen un costo de \$2,00 por pax, y para las habitaciones triples, tiene un costo \$2,60 por pax, se tiene proyectado. El total de los costos anuales corresponde a la suma de los 2 servicios de alojamiento.

Tabla N° 43 Costos de producción

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

CONCEPTO	CANTIDAD x PAX x año	COSTO PRODUCCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR MENSUAL
SERVICIO DE ALOJAMIENTO				1416,00
Habitación doble	8	2,00	16,00	
Habitación Triple	12	2,60	31,20	
TOTAL			\$ 47,20	\$ 1416,00

3.3.11.8 Gastos operacionales

Suministros y materiales

Para la función laboral de la empresa se requiere de 10 tipos de suministros de oficina, entre hojas, esferos, lápices, clips, cartuchos, grapas, perforadoras, saca grapas, kit completo de mantenimiento y kit completo de lencería, esto corresponde a \$78,15 mensuales y \$817,60 anuales con un aumento del 2% en el consumo de cada suministro por año.

Tabla N° 44 Suministros y materiales

SUMINISTROS Y MATERIALES			
Detalle	Cant.	Valor Mensual	Valor Anual
Resma de papel A-4	15	\$ 3,50	\$ 52,50
Caja de esferos	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Caja de lápices	1	\$ 1,20	\$ 1,20
Caja de clips	2	\$ 1,20	\$ 2,40
Kit de cartucho de impresora	2	\$ 25,00	\$ 50,00
Caja de grapas	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Perforadoras	2	\$ 3,50	\$ 7,00
Sacagrapas	2	\$ 0,75	\$ 1,50
Kit de mantenimiento	10	\$ 25,00	\$ 250,00
Kit de lencería	30	\$ 15,00	\$ 450,00
		\$ 78,15	\$ 817,60

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Servicios Básicos

Los gastos que corresponden a los servicios básicos, son elementos directos que implican las funciones administrativas y actividades generales del Hostal “Manatee” con el desglose que se detallan a continuación:

Tabla N° 45 Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS		
Consumo de Servicios	Mensual	Valor Anual
Energía eléctrica	33,33	\$ 400,00
Agua potable	25	\$ 300,00
Teléfono	12,5	\$ 150,00
Cable Tv	18,75	\$ 225,00
Internet	26,25	\$ 315,00
Total		\$ 1.390,00

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Promoción y publicidad

El gasto de promoción y publicidad comprende el portafolio y sitios web con un total de \$445 por año, con un aumento de inversión del 2% anual durante los próximos 5 años.

En este caso la promoción y publicidad aporta con el funcionamiento del Hostal Manatee en general, así mismo en el complemento a los requisitos de los servicios y demás funciones que la empresa requiere.

Tabla N° 46 Promoción y publicidad

Gastos de promoción y publicidad		
Concepto	Mensual	Anual
Portafolio	6,25	\$ 75,00
Página web	20,83	\$ 250,00
Relaciones públicas	10,00	\$ 120,00
Total	37,08	\$ 445,00

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.9 Presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos que fueron planteados por el Hostal “Manatee” los presupuestos se derivan en las proyecciones de cada uno de los costos que son direccionados al desarrollo del establecimiento.

Presupuesto de gastos administrativos

La determinación de los gastos administrativos en el plan de negocio consiste en verificar cual es el valor superior dentro de los gastos que son proyectados en el Hostal Manatee.

Tabla N° 47 Presupuesto de gastos de administración

PRESUPUESTO DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN				
Servicios Básicos	Sueldos y salarios	Materiales	Publicidad	Total gastos de administración
\$ 1.390,00	3.834,49	817,60	445,00	\$ 6.487,09

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.10 Costos directos e indirectos

Mano de obra directa e indirecta

Los costos que el Hostal Manatee mantiene empiezan a descender al primer momento en que el inicia sus actividades, como se detalla a continuación:

Tabla N° 48 Mano de obra directa e indirecta

DETALLE	COSTO
COSTOS M. O. DIRECTOS	
Sueldos y salarios de trabajadores	\$ 2.834,89
Total de costos directos	\$ 2.834,89
COSTOS M.O. INDIRECTOS	
Materiales	\$ 68,13
Servicios básicos	\$ 115,83
Gastos publicitarios	\$ 37,08
TOTAL DE COSTOS M.O. INDIRECTOS	\$ 221,05
TOTAL COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS	\$ 3.680,12

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.11.11 Proyección de Ingresos

La proyección de los ingresos ha sido determinada de acuerdo a la demanda y la capacidad con que cuenta el hostel. El ingreso promedio por concepto de servicio de alojamiento es de \$ 13,50 dólares que se obtendrá en un período determinado, considerando el incremento anual de 3, 38%.

Es preciso determinar que para la proyección de ingresos se toma en consideración dos temporadas, que fueron la temporada alta y baja.

Tabla N° 49 Proyección de Ingresos

TEMPORADA BAJA	CAPACIDAD	P	Q	DÍAS	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
ALOJAMIENTO																			
DOBLE	8	15	4	30	1800					1800	1800	1800	1800		1800	1800			10800
TRIPLE	12	12	6	30	2160					2160	2160	2160	2160		2160	2160			12960
TOTAL	20		10		3960														
TEMPORADA ALTA																			
ALOJAMIENTO																			
DOBLE	8	15	8	30	3600	3600	3600	3600	3600					3600				3600	21600
TRIPLE	12	12	12	30	4320	4320	4320	4320	4320					4320				4320	25920
TOTAL	20		20		7920														71280

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Análisis de la Proyecciones

3.3.11.12 Estado de pérdidas y ganancias proyectadas

La determinación del estado de resultado que detalla los ingresos y gastos del Hostal “Manatee”, en determinado período contable (5 años), considerando la participación de trabajadores correspondiente a una tasa del 15% derivan desde el segundo período de funcionamiento y de la misma manera los impuestos con el 22%, alcanzando una renta viable dentro del primer año.

Tabla N° 50 Estado de pérdidas y ganancias proyectadas

DESCRIPCIÓN	AÑOS					TOTAL
	1	2	3	4	5	
(+) INGRESOS POR VENTA	\$ 71.280,00	\$ 73.689,26	\$ 76.179,96	\$ 78.754,84	\$ 81.416,76	\$ 381.320,83
(-) COSTO DE OPERACIÓN	\$ 16.992,00	\$ 17.566,33	\$ 18.160,07	\$ 18.773,88	\$ 19.408,44	\$ 90.900,72
Costo Servicio De Alojamiento	\$ 16.992,00	\$ 17.566,33	\$ 18.160,07	\$ 18.773,88	\$ 19.408,44	\$ 90.900,72
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 54.288,00	\$ 56.122,93	\$ 58.019,89	\$ 59.980,96	\$ 62.008,32	\$ 290.420,10
(-) GASTOS OPERACIONALES	\$ 48.666,52	\$ 50.311,45	\$ 52.011,98	\$ 53.769,98	\$ 55.587,41	\$ 260.347,33
REMUNERACIONES	\$ 46.013,92	\$ 47.569,19	\$ 49.177,03	\$ 50.839,21	\$ 52.557,58	\$ 246.156,93
Útiles De Oficina	\$ 817,60	\$ 845,23	\$ 873,80	\$ 903,34	\$ 933,87	\$ 4.373,85
Servicios Básicos	\$ 1.390,00	\$ 1.436,98	\$ 1.485,55	\$ 1.535,76	\$ 1.587,67	\$ 7.435,97
Promoción Y Publicidad	\$ 445,00	\$ 460,04	\$ 475,59	\$ 491,67	\$ 508,28	\$ 2.380,58
(=) UAI	\$ 5.621,48	\$ 5.811,49	\$ 6.007,91	\$ 6.210,98	\$ 6.420,91	\$ 30.072,77
Participación Trabajadores (15%)		\$ 871,72	\$ 901,19	\$ 931,65	\$ 963,14	\$ 995,69
Impuesto (22%)		\$ 1.086,75	\$ 1.123,48	\$ 1.161,45	\$ 1.200,71	\$ 1.241,29
(=) UTILIDAD NETA	\$ 5.621,48	\$ 3.853,02	\$ 3.983,25	\$ 4.117,88	\$ 4.257,07	\$ 27.835,79

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

3.3.12 Determinación del VAN y el TIR

Flujo de efectivo sin financiamiento

El Valor Actual Neto que se obtuvo dentro del plan de negocio a aplicarse en el Hostal Manatee es de \$ 5.982,97 y la Tasa Interna de Retorno calculada es de 26,79% como determina la tabla 51.

La TIR que obtendrá el Hostal Manatee, con capital propio sería del 26,79%, lo cual determina un incremento del 15,79% en relación con la Tasa de rendimiento Medio bancario del 11%, estos indicadores financieros evidencian la factibilidad y rentabilidad del plan de negocio para el Hostal Manatee.

Tabla N° 51 Determinación del VAN y TIR

DETALLE	AÑO BASE	AÑOS					TOTAL
		1	2	3	4	5	
INVERSIÓN INICIAL	\$ 14.529,54						
INGRESOS							
VENTAS NETAS		\$ 71.280,00	\$ 73.689,26	\$ 76.179,96	\$ 78.754,84	\$ 81.416,76	\$ 381.320,83
TOTAL INGRESOS		\$ 71.280,00	\$ 73.689,26	\$ 76.179,96	\$ 78.754,84	\$ 81.416,76	\$ 381.320,83
EGRESOS							
COSTO DEL SERVICIO		\$ 16.992,00	\$ 17.566,33	\$ 18.160,07	\$ 18.773,88	\$ 19.408,44	\$ 90.900,72
GASTOS OPERACIONALES		\$ 48.666,52	\$ 50.311,45	\$ 52.011,98	\$ 53.769,98	\$ 55.587,41	\$ 260.347,33
TOTAL EGRESOS		\$ 65.658,52	\$ 67.877,78	\$ 70.172,05	\$ 72.543,86	\$ 74.995,84	\$ 351.248,05
EXCEDENTE NETO		\$ 5.621,48	\$ 5.811,49	\$ 6.007,91	\$ 6.210,98	\$ 6.420,91	\$ 30.072,77
DEPRECIACIONES		\$ 1.237,42	\$ 1.237,42	\$ 1.237,42	\$ 720,80	\$ 720,80	\$ 5.153,85
Participación de los trabajadores(15%)		\$ -	\$ 871,72	\$ 901,19	\$ 931,65	\$ 963,14	\$ 3.667,69
Impuestos (22%)		\$ -	\$ 1.086,75	\$ 1.123,48	\$ 1.161,45	\$ 1.200,71	\$ 4.572,39
ENTRADAS DE EFECTIVO	\$ (14.529,54)	\$ 6.858,90	\$ 5.090,43	\$ 5.220,66	\$ 4.838,68	\$ 4.977,87	\$ 26.986,53
TASA	11,00%						
VAN	\$ 5.982,97						
TIR	26,79%						

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

CONCLUSIONES

- Se ha evidenciado un incremento en la afluencia de turistas en La Libertad, esto implica el aumento de la demanda, por consiguiente las estrategias de gestiones administrativas y DE competitividad empresarial son idóneas para el fortalecimiento del Hostal Manatee.
- El protocolo de operación empresarial cumple las políticas de calidad según las normas ISO (Organización Internacional de Normalización), reglamentos de alojamiento turístico y de esta manera ayudará a mejorar la estructura organizacional en las actividades del hostel para lograr resultados eficaces en la gestión administrativa.
- El plan de negocio para el Hostal Manatee contiene elementos principales en su proceso administrativo y en su estructura interna tales como misión, visión, valores, principios y cargos a seguir en su debido espacio de trabajo, mejorando su direccionamiento en la competitividad empresarial.
- Los estudios y análisis preliminares de la situación actual de la industria turística local determinan la viabilidad del Hostal Manatee, esto significa una rentabilidad socio económica para el establecimiento y el fortalecimiento del turismo a nivel local, por cuanto se observa un Valor Actual Neto de \$ 5.982,97 y una Tasa Interna de Retorno de 26,79%.
- Con la ejecución del plan de negocio, el Hostal Manatee tiene la competitividad laboral y administrativa para aprobar las evaluaciones realizadas por el Ministerio de Turismo.

RECOMENDACIONES

- Para el fortalecimiento eficiente del Hostal Manatee, se deberían realizar nuevos estudios y análisis del mercado para identificar las tendencias y estrategias del sector hotelero y turístico.
- Tener los registros de cada actividad que realice el hostel, realizando el debido seguimiento y aplicar ajustes al plan de negocio en un período frecuente anual.
- Fortalecer las estrategias de marketing de acuerdo al comportamiento del mercado y las necesidades empresariales del Hostal Manatee.
- Los proyectos que manejen conceptos similares a este deberían tener un asesoramiento técnico por parte de las autoridades competentes, de igual manera el asesoramiento académico por parte de las instituciones educativas que se adaptan a la industria turística.
- Aplicar el plan de negocio actual por un período piloto de un año para el Hostal Manatee para así lograr la debida comunicación efectiva colaborando con el trabajo en equipo e ir cumpliendo los objetivos y el progreso del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

ALBERT, G. M. (2007). *La Investigación Educativa. Claves Teóricas*. España: Editorial Mc Graw Hill. Primera Edición. .

ARIAS, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas - Venezuela: Quinta Edición.

BERNAL, C. A. (2007). *Metodología de la Investigación*. México - Pearson: Editorial Leticia Gaona. Segunda Edición

CHIAVENATO, A. (2002). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.

EVANS, L. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Cengage Learning. Editores. México

Filer Kloter, Bowen,(2004).*Marketing para el turismo*. Madrid: Pearson, Prentice (tercera edición)

FONSECA, O. (2011). *Sistema de Control Interno para organizaciones*. Primera Edición

FLEITMAN, J. (2000). *Negocios exitosos*. México: Editorial Mc. Graw Hill.

GALINDO RUIZ, C. (2011). *Formulación y evaluación de planes de negocio*. Bogotá: Ediciones de la U.

HERNÁNDEZ, S. (2001). *"Metodología de la Investigación"*. 2ª ed. . México: Mc Graw Hill.

MARTÍNEZ, C. (2007). Recursos Humanos Estructura Organizacional. Editorial Ateneo

MÉNDEZ, C. (2006). *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Con énfasis en Ciencias Empresariales*. México: Editorial Limusa S.A. Cuarta Edición.

MINTZBERG, H. (2006). *Diseño de Organizaciones Eficientes*. Buenos Aires: Editorial El ateneo.

MONTES, E. (13 de Marzo de 2011). *Scribd*. Obtenido de Valores Institucionales de la empresa: <http://www.scribd.com/doc/50667049/Valores-Institucionalesde-la-Empresa>

SALGUEIRO, A. (2001). En *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando* (págs. 24-30). Madrid España: Editorial Díaz de Santos.

ZAMBRANO, A. (2007). *Proceso Administrativo - Presupuesto y control de la gestión*. Editores: Universidad Católica Andres. Caracas.

Páginas de Internet

- ✓ <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESES/01/AEM/ADTESJE0001308.pdf>
- ✓ http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103952/cf-larranaga_g.pdf?sequence=3
- ✓ <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/407/5/TG00590.pdf>
- ✓ <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/407/5/TG00590.pdf>
- ✓ <http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/273/3/Plan%20de%20negocios%20para%20la%20creacion%20del%20Restaurante%20Renacer%20especializado%20en%20laborar%20platos%20en%20base%20de%20flores.pdf>
- ✓ <http://proyecto-empresarial.wikispaces.com/An%C3%A1lisis+del+entorno>
- ✓ <http://alumnoseconomiaempresa.wikispaces.com/7-+Estrategias+de+crecimiento+interno+y+externo>
- ✓ http://www.trabajo.com.mx/estrategias_de_crecimiento.htm
- ✓ <http://www.elciudadano.gob.ec/un-reglamento-recategoriza-el-alojamiento-en-el-pais/>
- ✓ <http://lanacion.com.ec/?p=22682>
- ✓ <http://coastmanecuador.com/proyecto-de-reglamento-de-alojamiento-es-socializado-con-el-sector-turistico-del-pais/>
- ✓ <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.2432.2008.pdf>
- ✓ http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/nte_inen_2433.pdf
- ✓ http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4412/1/TesisIlianaRea_JeaninaRiofrio.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1 Carta Aval del Hostal Manatee

HOSTAL MANATEE
RUC No. 0911339463001
Barrio Rocafuerte Calle Av. 9 de octubre junto a Puente Palau
E-mail: franciscomenoscal967@hotmail.com

La Libertad, 12 de Enero del 2015

ING.
MERCEDES FREIRE RENDÓN MSC.
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UPSE
EN SU DESPACHO:

De mis consideraciones:

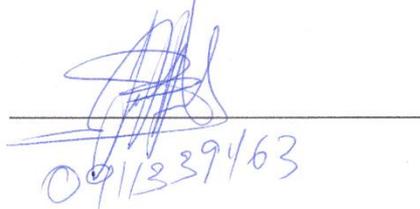
A nombre de todos quienes conformamos el Hostal Manatee. Reciba un cordial saludo, usted y todo su distinguido personal bajo su administración.

El motivo por el cual me dirijo a usted Sra. Decana de la Facultad, es para informarle que la Srta. Estudiante REYES CORDERO RITA ROXANNA C.I: 0926469313, de la carrera Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas, está autorizada a ingresar a nuestras instalaciones para levantar información con fines académicos para realizar un Plan de Negocios para el Hostal Manatee.

Como sugerencia por parte de la Empresa, la Srta. estudiante recibirá todo el apoyo necesario en lo que se refiere a su petición.

Por su atención al presente, le anticipamos nuestros sinceros agradecimientos y éxitos en sus metas alcanzadas.

Atentamente



0911339463

C.C Archivo

ANEXO N° 2 Operacionalización de las variables

Tabla N° 52 Operacionalización de la Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO
¿Cómo incide la gestión administrativa en el fortalecimiento de la competitividad empresarial del Hostal Manatee?	VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión administrativa del Hostal Manatee	Es la forma en que se organizan las actividades específicas y coordinación de las mismas. Conjunto de elementos que la integra.	Actividades específicas	✓ Proceso Organizacional	✓ ¿Considera importante el control de actividades para que el hostal Manatee sea eficiente? ✓ ¿En la actualidad existe coordinación en las actividades del hostal para lograr sus objetivos propuestos?	Entrevista Encuesta
			Coordinación	✓ Planificación ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Ejecución ✓ Control	✓ ¿Se comunican las decisiones que toma el personal administrativo a los colaboradores? ✓ ¿Considera usted que hay trabajo en equipo en el hostal?	Encuesta Encuesta

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Roxanna Reyes Cordero.

Tabla N° 53 Operacionalización de la Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO	
¿Cómo incide la gestión administrativa en el fortalecimiento de la competitividad empresarial del Hostal Manatee?	VARIABLE DEPENDIENTE Competitividad empresarial	Conjuntos de elementos que fortalecen ejes estratégicos tales productos o servicios, perfiles y nichos de mercado, gestión de calidad como que se ofrece como técnicas simbólicas que diferencian a una empresa de otras.	Producto o servicio	✓ Posicionamiento del servicio	✓ ¿Cómo administrador del hostel define tareas establecidas a cada trabajador? ¿Por qué?	Entrevista	
				✓ Ciclo del servicio	✓ ¿Los servicios que ofrece el hostel Manatee alcanzan su grado de satisfacción?	Entrevista	
			Nichos de mercado	✓ Perfil del consumidor y turista	✓ ¿Existe una estructura organizacional dentro del hostel? ✓ ¿El hostel es reconocido a nivel local?	Entrevista	
			Gestión de calidad	✓ Normas y políticas de calidad	✓ ¿Qué medio de comunicación es de su agrado?	Encuesta	
				✓ Calidad del producto o servicio}	✓ ¿Considera que al hostel le hace falta publicidad para captar mayor cantidad de clientes?		Encuesta
					✓ ¿Considera Ud. que tener un plan de negocio les permitirá facilitar la coordinación de actividades y fortalecimiento de la competitividad empresarial del hostel?		Entrevista

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Roxanna Reyes Cordero.

ANEXO N°3 Entrevista al administrador del Hostal



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DEL HOSTAL “MANATEE”

TEMA:

PLAN DE NEGOCIO PARA EL HOSTAL MANATEE CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Obtener información del Hostal MANATEE sobre el manejo adecuado de un proceso de gestión administrativa en el lugar con la finalidad de la aplicación de un plan de negocio que direcciona y mejore el servicio al cliente.

1. ¿Cuál fue su finalidad de crear el Hostal Manatee?
2. ¿El hostal se encuentra legalmente constituido como se debe?
3. ¿Existe una estructura organizacional dentro del hostal?
4. ¿Desde su punto de vista es importante que una organización tenga misión y visión?
5. ¿El hostal manatee cumple a cabalidad sus respectivas políticas?
6. ¿Es fundamental la motivación y trabajo en equipo en el hostal?
7. ¿Considera Ud. que tener un plan de negocio les permitirá facilitar la coordinación de actividades y fortalecimiento de la competitividad empresarial del Hostal?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N° 4 Encuesta dirigida a los colaboradores



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL HOSTAL

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información que presta los servicios el hostel Manatee y alternativas para la aplicación de un plan de negocio que mejore la gestión administrativa. Le agradezco brindarme su tiempo y responder las siguientes preguntas con la seriedad del caso que lo amerita.

Marque con una "X" la opción más relevante para usted.

1. **Género:** Masculino Femenino

2. **Edad**

18-25 años	<input type="checkbox"/>
26-35 años	<input type="checkbox"/>
36-45 años	<input type="checkbox"/>
46-55 años	<input type="checkbox"/>
55 años en adelante	<input type="checkbox"/>

3. **¿Conoce Ud. de una misión?**

Sí No

4. **¿De las áreas que a continuación se detalla usted labora dentro del hostel?**

Área administrativa	<input type="checkbox"/>
Área organizacional	<input type="checkbox"/>
Área operacional	<input type="checkbox"/>

5. **¿Considera Ud. que la administración del hostel ha sido?**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

Por que _____

6. **¿Tiene asignado específicamente el rol de sus funciones?**

Sí No

Por que _____

7. **¿Considera usted que en la actualidad el hostel trabaja en coordinación para lograr los objetivos establecidos?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

8. **¿Se comunican las decisiones que toman el personal administrativo a los colaboradores?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

9. **¿Recibe capacitaciones para dar mejor atención al cliente?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

10. **¿Realizan publicidad para ganar y atraer clientes para el hostel?**

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

11. **¿El fortalecimiento de la gestión administrativa permitirá mejorar la competitividad del Hostel Manatee?**

Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N° 5 Encuesta dirigida a los clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES HOSTAL

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información que presta los servicios el hostel Manatee y alternativas para la aplicación de un plan de negocio que mejore la gestión administrativa. Le agradezco brindarme su tiempo y responder las siguientes preguntas con la seriedad del caso que lo amerita.

Marque con una "X" la opción más relevante para usted.

1. Género: Masculino Femenino

2. Edad

18-25 años	<input type="checkbox"/>
26-35 años	<input type="checkbox"/>
36-45 años	<input type="checkbox"/>
46-55 años	<input type="checkbox"/>
55 años en adelante	<input type="checkbox"/>

3. ¿Piensa Ud. que una organización debe tener misión?

Sí No

Por que _____

4. ¿Es importante que dentro de una organización existan las áreas administrativas, organizacionales y operacionales?

Sí No

Por que _____

5. ¿Qué calificación le asigna a la administración del hostel?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

6. Los Trabajadores del hostel cumplen sus funciones con responsabilidad. ¿Qué considera usted?

Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

7. Percibe coordinación de los trabajadores en las diferentes actividades que se realiza. ¿Qué piensa usted?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni acuerdo/Ni desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

8. Se están cumpliendo a cabalidad reuniones con los trabajadores internamente en el hostel. ¿Qué piensa usted?

Sí No

Por que _____

9. ¿El fortalecimiento de la gestión administrativa permitirá mejorar la competitividad del Hostel Manatee?

De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

10. ¿El hostel tiene que mejorar su publicidad existente para captar una mayor cantidad de clientes?

Sí No

11. ¿Indique cuál de estos aspectos es el más importante para que la administración haga frente a la competitividad?

Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>
Permanentemente comunicación	<input type="checkbox"/>
Eficiente administración	<input type="checkbox"/>
Buena toma de decisiones	<input type="checkbox"/>
Puesto de trabajo flexible	<input type="checkbox"/>

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N° 6 Tabulación de encuesta a colaboradores

Tabla N° 54 Género de los colaboradores

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Femenino	0	0%
	Masculino	10	100%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 55 Edad de los trabajadores

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
2	18 – 25 años	2	20%
	26 – 35 años	5	50%
	36 – 45 años	3	30%
	46 – 55 años	0	0%
	55 años en adelante	0	0%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 56 Conoce misión del hostel

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
3	Si	0	0%
	No	10	100%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 57 Áreas del hostel

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
4	Área administrativa	0	0%
	Área organizacional	4	40%
	Área operacional	6	60%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 58 Administración del hostel

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
5	Excelente	0	0%
	Muy buena	1	10%
	Buena	6	60%
	Regular	3	30%
	Pésima	0	0%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 59 Rol de funciones

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
6	Si	0	0%
	No	10	100%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 60 Hostal trabaja en coordinación

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
7	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	10%
	A veces	6	60%
	Rara vez	3	30%
	Nunca	0	0%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 61 Comunicación de las decisiones

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
8	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	10%
	A veces	7	70%
	Rara vez	2	20%
	Nunca	0	0%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 62 Capacitaciones al trabajador

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
9	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	10%
	A veces	7	70%
	Rara vez	2	20%
	Nunca	0	0%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 63 Publicidad del hostel

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
10	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	5	50%
	Rara vez	4	40%
	Nunca	1	10%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 64 Fortalecimiento de la gestión administrativa

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
11	Definitivamente si	10	100%
	Probablemente si	0	0%
	Indeciso	0	0%
	Probablemente no	0	0%
	Definitivamente no	0	0%
	Total general	10	100%

Fuente: Trabajadores del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

ANEXO N° 7 Tabulación de encuestas a clientes

Encuesta dirigida a los clientes

Tabla N° 65 Género de los clientes

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
1	Masculino	107	53%
	Femenino	95	47%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 66 Edad de los clientes

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
2	18 – 25 años	34	17%
	26 – 35 años	69	34%
	36 – 45 años	67	33%
	46 – 55 años	26	13%
	55 años en adelante	6	3%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 67 Organización con misión

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
3	Si	202	100%
	No	0	0%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 68 Importancia Áreas administrativa, organizacional y operacional

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
4	Si	202	100%
	No	0	0%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 69 Administración del hostel

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
5	Excelente	2	1%
	Muy buena	20	10%
	Buena	89	44%
	Regular	81	40%
	Pésima	10	5%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 70 Cumplimiento de funciones con responsabilidad

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
6	Definitivamente si	2	1%
	Probablemente si	89	44%
	Indeciso	95	47%
	Probablemente no	16	8%
	Definitivamente no	0	0%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 71 Coordinación de los trabajadores en actividades

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
7	Totalmente de acuerdo	2	1%
	De acuerdo	69	34%
	Ni acuerdo/Ni desacuerdo	89	44%
	En desacuerdo	42	21%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 72 Cumplimiento de reuniones con los trabajadores

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
8	Si	14	7%
	No	188	93%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

Tabla N° 73 Aumenten conocimientos de calidad de servicio al cliente

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
9	De acuerdo	168	84%
	En desacuerdo	34	16%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 74 Mejorar publicidad existente

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
10	Si	168	84%
	No	34	17%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

Tabla N° 75 Aspecto importante de la administración

<i>Ítem</i>	<i>Valoración</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
11	Trabajo en equipo	53	26%
	Permanente comunicación	53	26%
	Eficiente administración	22	11%
	Buena toma de decisiones	74	37%
	Puesto de trabajo flexible	0	0%
	Total general	202	100%

Fuente: Clientes del hostel.

Elaborado por: Cordero, R (Año 2015)

ANEXO N° 8 Ficha de calificación al hostel

¿Cómo calificaría al hostel Manatee en los siguientes aspectos?

ASPECTOS	PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA
Atención al realizar su reservación.						
Atención al registrarse en el hostel.						
Atención durante su salida del hostel.						
Limpieza y condiciones de habitación.						
Limpieza y condiciones de baños.						
Comodidad en su habitación.						
Precio.						
Seguridad.						
Transportación.						
Alimentación.						

- **¿Volvería a hospedarse en el hostel Manatee?**

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

- **¿Recomendaría a hostel Manatee?**

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

FECHA: _____ - _____

ANEXO N° 9 Sr. Administrador del Hostal



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

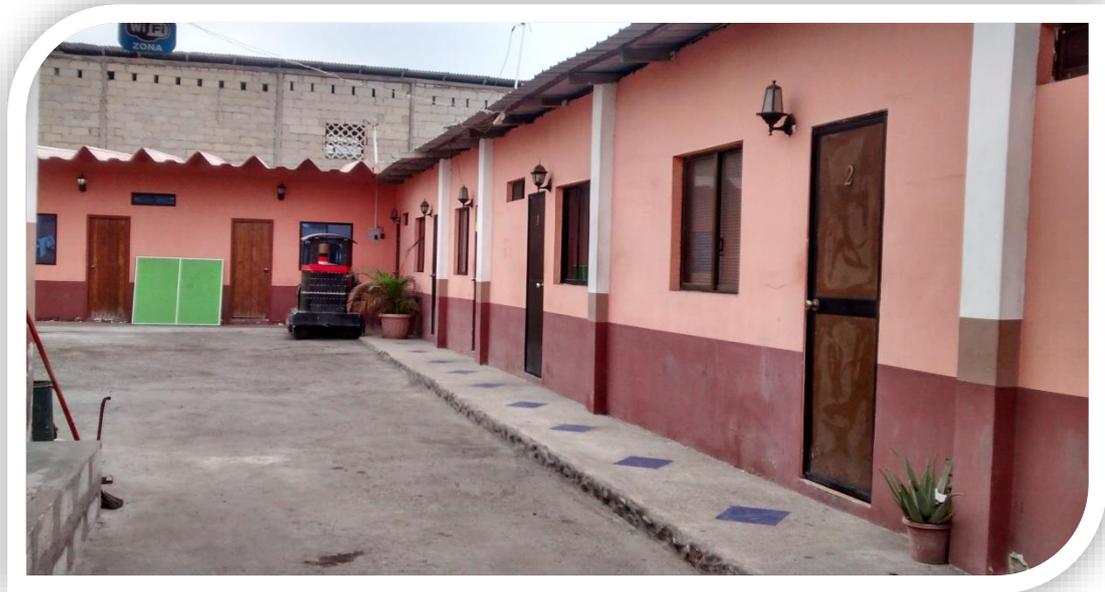
ANEXO N° 10 Cliente del Hostal



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)

ANEXO N° 11 Habitaciones del Hostal



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Reyes, R (Año 2015)