



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

TEMA:

UNIDAD I

EL PLAN DE NEGOCIO DE ECO-HOTEL

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

AUTORA:

DENNISSE ELIZABETH VILLO RODRÍGUEZ

PROFESOR GUÍA:

ING. LINZAN RODRÍGUEZ JESSICA SORAYA MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

ENERO 2021

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “EL PLAN DE NEGOCIO DE ECO-HOTEL”, elaborado por la Srta. Villao Rodríguez Dennise Elizabeth , de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez.MSc.

PROFESORA GUÍA

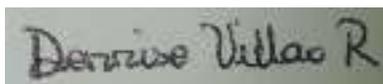
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado “**EL PLAN DE NEGOCIO DE ECO-HOTEL**”, elaborado por la Srta. Villao Rodríguez Dennise Elizabeth, claro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de los derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



Villao Rodríguez Dennise Elizabeth

C.I. 2450548571

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios inmensamente por protegerme durante todo mi camino universitario y darme las fuerzas necesarias para superar los diferentes obstáculos y dificultades presentados a lo largo de mi carrera.

A mis padres por ser el pilar fundamental de toda mi vida, por enseñarme a no darme por vencida ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Villao Rodríguez Dennise Elizabeth

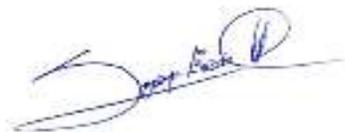
DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer, por la humildad con la que Dios me creó dedico principalmente este trabajo a Dios.

De igual forma a mis padres, que supieron formarme con buenos valores, sentimientos y hábitos, los cuales me han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles; a mis hermanos que siempre han estado junto a mi brindándome su apoyo y amor incondicional.

Villao Rodríguez Dennise Elizabeth

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.
**DIRECTORA CARRERA DE GESTIÓN
Y DESARROLLO TURÍSTICO**



.....
Ing. Jessica S. Linzan Rodríguez, MSc.
DOCENTE GUÍA



.....
Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.
DOCENTE TUTOR



.....
Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc
DOCENTE ESPECIALISTA

Contenido

RESÚMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN.....	10
DESARROLLO	11
NECESIDADES DE LOS CLIENTES	12
VENTAS DEL PRODUCTO	13
METODOS PARA GENERAR IDEAS DE NEGOCIO	14
CONSLUSIONES	16
RECOMENDACIONES	17
Referencias	18

EL PLAN DE NEGOCIO DE ECO-HOTEL

RESÚMEN

El presente trabajo se basa en la metodología de consultas bibliográficas a través de una recopilación teórica a través de fuentes secundarias a través para poder direccionar si el plan de negocio es viable o no y si éste logrará los objetivos plasmados. El crear planes de negocio con miras hacia el turismo aportará al crecimiento de la actividad turística en base al aumento de la demanda de consumidores hacia los servicios de alojamiento aportando a su vez al medio ambiente puesto que hoy en día los turistas anhelan encontrar un lugar en donde se puedan recrear junto con la naturaleza y la riqueza con la que esta cuenta. El turismo llega a ser una actividad rentable y una buena oportunidad de negocio si se la realiza con una buena planeación.

Palabras claves: plan de negocio, actividad turística, servicios, turismo

THE ECO-HOTEL BUSINESS PLAN

ABSTRACT

The present work is based on the methodology of bibliographic consultations through a theoretical compilation through secondary sources through to be able to direct if the business plan is viable or not and if it will achieve the stated objectives. Creating business plans with a view to tourism will contribute to the growth of tourism activity based on the increase in consumer demand for accommodation services, in turn contributing to the environment since today tourists yearn to find a place in where they can be recreated together with nature and the wealth that it has. Tourism becomes a profitable activity and a good business opportunity if it is carried out with good planning

Keywords: business plan, tourist activity, services, tourism

INTRODUCCIÓN

El iniciar un negocio puede tornar complicado para el emprendedor que no lo empieza con un plan de negocio, puesto que existen varios factores que pueden provocar que la empresa o negocio no llegue al éxito deseado, hoy en día el aplicar una buena planeación y una buena estrategia facilita el conocer el producto que se ofertara y el mercado objetivo a quien se le ofertará, conocer el tipo de uso del producto o servicio como también sus ventajas y desventajas. Un plan de negocio sirve como base para saber qué tan rentable puede ser el negocio y para saber si éste necesita establecer modificaciones que aporten a dicha rentabilidad.

Para desarrollar un plan de negocio se deben considerar como uno de los puntos claves el analizar el mercado al cual se nos dirigiremos, conocer sus gustos y preferencias, conocer sus necesidades y deseos, para que de ésta manera se pueda lograr el objetivo plasmado dentro de la compañía o negocio. Se debe tomar en cuenta que el realizar un plan de negocio puede llevar varios días e incluso meses, sin embargo éste esfuerzo es pensado a largo plazo y en beneficio de la empresa.

Dentro de lo que competen las principales características de un plan de negocio se encuentra el ser realista, entendible, aplicable, y sobre todo claro; esto ayudará a que tanto futuros socios como inversiones se inspiren en trabajar en el plan de negocio trabajado. Debe de considerarse que el plan de negocio sirve para negocios o empresas nuevas o existentes considerando que más que un documento, el plan de negocio es un proceso a través del cual se busca la mejor forma para desarrollarlo y ejecutarlo, obteniendo resultados tanto positivos como negativos para tomar en cuenta si es conveniente o no hacer real el negocio.

Es importante tener claro donde nos encontramos y donde queremos llegar para poder plasmar el objetivo en el cual se entre la creación de éste nuevo negocio o la mejora del mismo. El crear planes de negocio con miras hacia el turismo aportará al crecimiento de la actividad turística en base al aumento de la demanda de consumidores hacia los servicios de alojamiento aportando a su vez al medio ambiente puesto que hoy en día los turistas anhelan encontrar un lugar en donde se puedan recrear junto con la naturaleza y la riqueza con la que esta cuenta. El turismo llega a ser una actividad rentable y una buena oportunidad de negocio si se la realiza con una buena planeación.

El presente trabajo se basa en la metodología de consultas bibliográficas a través de una recopilación teórica a través de fuentes secundarias a través para poder direccionar si el plan de negocio es viable o no y si éste logrará los objetivos plasmados.

DESARROLLO IMPORTANCIA DEL PLAN DE NEGOCIO

Es importante saber que para la ejecución o creación de un negocio se debe tomar en cuenta un Plan de negocio como tal, puesto que éste ayudará a medir la magnitud y el alcance que quiera cubrir la empresa junto con su público objetivo el cual debe estar dispuesto a consumirlo; éste plan implica como punto principal un buen proceso de planeación que tenga grandes posibilidades de éxito para su desarrollo, y que éste sea rentable a su vez para su comercialización. (Viniestra, 2007)

Efectuar un plan de negocio favorece a las empresas a planear su negocio y a su vez a poder visualizar el comportamiento de los posibles consumidores ante los productos o servicios que dicha empresa va a ofertar, de ésta manera se pensaría y se aportaría en el futuro y proyección del negocio; realizar un plan de negocio es de suma importancia puesto que como resultado se logra obtener un conocimiento profundo sobre el negocio y sobre el producto o servicio que se procura poner en marcha. (Gonzales, López, Aceves, & Celaya, 2008)

Identificar los puntos o pasos para minimizar el fracaso de la empresa es uno de los puntos en los que favorece el realizar un plan de trabajo pues éste estudia el público objetivo y compromete a la empresa a cumplir con la satisfacción de los clientes, la importancia de un plan de negocio recae en la visualización u horizonte de cómo la empresa afrontará, superará y/o eliminará las distintas dificultades a los largo de la ejecución del negocio. Así mismo un plan de negocio aporta a la viabilidad y al direccionamiento del nuevo negocio es decir el conocer dónde estamos y hacia donde queremos llegar. (Arenas, 2016)

Otro punto a destacar de un plan de negocio es que ayuda a la empresa u organización a conocer el entorno o ambiente en donde se desarrollaran sus productos o servicios a ofertar, como también a conocer los cambios, alteraciones o amenazas que se pueden presentar para la empresa. Un plan de negocio a su vez debe tener un toque innovador que atraiga a las personas necesarias que se requiere para la ejecución y desarrollo empresarial, asignando responsabilidades con el personal correcto para las diferentes áreas de trabajo para un mejor desempeño y coordinación para encontrar soluciones ante posibles dificultades. (Weinberger, 2009)

En cuanto a términos turísticos la creación de un plan de negocio contribuirá al sector de alojamiento turístico del población establecida y analizada como también el hecho de brindarles a los turistas una experiencia inolvidable y comfortable que les permitirá conocer dicha zona a visitar y a su vez el alojarse en un sitio cómodo y cercano al sitio visitado. El

hecho de que se trate de una actividad innovadora y atractiva en cuanto al hacer turismo no les garantiza el tener el éxito de su lado y no quiere decir que no se necesite realizar un plan de negocio que les permita conocer su situación real. El turismo abarca diferentes tipos de motivaciones al momento de realizar la actividad como tal, es por ellos necesario crear negocios innovadores y que se diferencien de la competencia para poder llenar las expectativas de éstas diferentes motivaciones tomando en cuenta a su vez las necesidades del público objetivo. (Guzman & Portela, 2018)

NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Dentro del contexto que implica un plan de negocio se destaca el conocer las necesidades reales de los clientes. El poder satisfacer a los clientes con el producto o servicio que brinda una empresa en específico es la clave para que éstos se conviertan en clientes reales y fidelizados; es decir que esto ayudaría a que aumente el porcentaje de compras y que al mismo tiempo atraigan nuevos clientes; hoy en día los clientes son muy exigentes, además del nivel de competitividad que existe en el entorno del mercado. (Agüero, 2014)

El producto que compre el cliente del índole que sea, debe incluir los valores que harán que el cliente siempre se incline por consumir en su empresa o negocio, puesto que es el cliente quien decide finalmente que es lo que compra y donde compra y es el mismo cliente quien paga o genera ingresos al negocio por la satisfacción que puede llegar a generar un servicio o producto determinado, de ésta manera ganaría tanto los clientes o consumidores como también la empresa. (Torrecilla, 1999)

Es fundamental conocer las necesidades de los clientes para poder ofertar lo que ellos esperan, poder cumplir sus expectativas y poder brindarles un buen nivel de satisfacción en cuanto al consumo de los productos y servicios, por otra parte el empleado tiene la tarea o responsabilidad de lograr que el cliente vuelva, independientemente de que éste vuelva a consumir el mismo producto o servicio o vuelva por uno nuevo, es por ello también que la empresa tiene que contar con productos, servicios y empleados de calidad para lograr la satisfacción y fidelización de los clientes, una vez que éstos se encuentren fidelizados la empresa u organización podrá ganar posicionamiento en el mercado y podrá ser conocida tanto de manera local como de manera nacional. (Alcazar, 2017)

El comportamiento de los consumidores es una herramienta de gran ayuda pues ayuda a proporcionar información sobre las expectativas y sobre las necesidades reales que tienen los clientes al adquirir y consumir un producto o servicio, la empresa debe identificar las necesidades del mercado y por lo tanto el mercado debe satisfacer de una mejor manera

que la competencia logrando que el grupo objetivo llega a la satisfacción y éstos sigan consumiendo dentro de la empresa. Las expectativas de los clientes se producen cuando la empresa promete algo en específico que puede llegar a cubrir sus necesidades por lo tanto la empresa debe presentar y ofrecer un producto o servicio que sea real pero que le llame la atención a los clientes. (Báron & Salamanca, 2015)

VENTAS DEL PRODUCTO

Es necesario mencionar que no solo se trata de una venta fácil y rápida sino más bien de la satisfacción de nuestros productos y servicios que hacen que los clientes acudan siempre a nuestro negocio. Cabe recalcar que no se trata simplemente de entregarle el servicio al cliente de forma correcta, más bien se trata de brindarle al cliente una experiencia enriquecedora que se base en la buena de relación cliente – empresa. (Alcaide, 2015)

Por otro lado la venta de un producto debe cubrir con las diferentes necesidades de los diferentes tipos de clientes, puesto que son los clientes los que disponen de consumir de dicho producto, por tanto la venta también dependerá del contacto que se logre obtener con el cliente. La calidad y el precio es uno de los puntos claves en el proceso de ventas ya que en efecto el cliente paga un precio justo por satisfacer una necesidad o un deseo en particular. (Frutos, Granados, & Romero, 2012)

Es necesario conocer no sólo a los clientes sino también a los competidores con el fin de conocer que necesidades o deseos ya han sido satisfechas con servicios o productos similares a los de la empresa o negocio que se está formando en el mercado y así poder analizar una nueva opción y poder diferenciarse de la competencia mientras que por el lado de los clientes se podrá conocer al segmento que tiene deseos o necesidades insatisfechas y así poder tener una ventaja en contra con la competencia y poder encajar con los consumidores insatisfechos.

Es importante a su vez mostrar una buena imagen del producto para que público objetivo pueda percibir de manera positiva no solo el producto sino también a la empresa y así mismo garantizar que podemos entregarle a los clientes lo que como empresa le prometemos para cubrir con sus necesidades, otro punto a tomar en cuenta es que se les debe brindar a los clientes realmente lo que ellos necesitan pues de ésta manera la empresa podrá desechar productos o servicios innecesarios para el público objetivo. (Mehtha & Huong, 2016)

METODOS PARA GENERAR IDEAS DE NEGOCIO

Entre los procesos más importantes para el comienzo de un negocio o de un emprendimiento es el seleccionar adecuadamente la idea central e innovadora para la empresa y de ésta manera poder aprovechar las reducidas oportunidades que se dan dentro del mercado competitivo. Si bien es cierto la mayoría de productos o servicios que se encuentran en el mercado ya se encuentran creados un buen emprendedor tendrá con seguridad una idea innovadora que le permitirá establecer o mejorar el producto o servicio. (Mariño, 2015)

PASO 1: GENERACION DE IDEAS DE NEGOCIO

Éste es el inicio para emprender un negocio, las ideas resultan ser percepciones que reúnen los problemas o deseos a los cuales proponen satisfacer en el mercado para que no se desaprovechen las oportunidades significativas y lograr mantenerse dentro de la competitividad. La creatividad y la innovación es el aspecto principal para la generación de ideas pues éstas deben estar pensadas en captar la atención de los futuros clientes, y a la vez poder ganar posicionamiento dentro del mercado. Es por ello importante que los emprendedores se sientan seguros, decididos y capaces de invertir en el negocio y sobre todo ser perseverante en el mismo para poder lograr sacar adelante la empresa. (Garzozzi, Jaramillo, & Garzozzi, 2017)

PASO 2: IDENTIFICACION DE LA MEJOR IDEA DE NEGOCIO

Una adecuada idea de negocio consiste en satisfacer las necesidades de sus posibles consumidores es decir que el producto o servicio tenga una demanda considerada que puedan consumir de los mismos puesto que si un negocio tiene para ofertar un buen producto pero no tiene un mercado objetivo que lo necesite simplemente es un negocio que no logrará el éxito esperado y será un fracaso. El conocimiento es un punto importante para la identificación de la mejor idea de negocio, pues la idea debe estar basada en los deseos y necesidades del mercado, para que éstos estén dispuestos a pagar y a la vez la empresa pueda cumplir con el objetivo principal de poder satisfacerlos. (Apaza & Moreno, 2008)

PASO 3: ANALISIS FODA, APLICADO A LA MEJOR IDEA DE NEGOCIO

Una vez definida la mejor idea de negocio es necesario realizar y conocer con que se cuenta para iniciar con tu negocio a través del FODA; el análisis FODA se basa en dar a conocer cuáles son cada una de las fortalezas (F), oportunidades (O), debilidades (D) y amenazas (A). Las fortalezas son los puntos más fuertes que deben ser aprovechados en el transcurso de la puesta en marcha del negocio y que son controlables por la empresa; las

oportunidades son un factor que se encuentran en el transcurso y de las cuales se puede sacar adelante el negocio, sin embargo éstas no son controlables por la empresa; por otro lado las debilidades y las amenazas son dos aspectos que se deben eliminar o superar para que de ésta manera el negocio pueda fluir y alcanzar el éxito deseado, pues las debilidades es la carencia de elementos o características específicas que afectan directamente el negocio y las amenazas son factores externos y desfavorables que podrían llegar afectar el negocio. (Valverde, 2009)

PASO 4: CONTRASTE ENTRE LA IDEA DE NEGOCIO IDENTIFICADA Y LA NECESIDAD REAL DE LOS POSIBLES CLIENTES – SONDEO DE MERCADO

Debemos tomar en cuenta que se le debe de brindar al cliente lo que ellos quieren ya sea por una necesidad o por un deseo y no darles lo que nosotros pensamos o creemos por intuición que ellos quieren, lo cual se obtiene conociendo su comportamiento, sus gustos y sus preferencias a través de un sondeo de mercado que le permitirá a la organización o empresa a conocer a sus posibles consumidores. Un sondeo de mercado es una herramienta que ayuda al proceso de recopilación e identificación de las necesidades principales y reales del público objetivo, es decir conocer para satisfacer es el punto clave para que el negocio surja como se espera. Esto ayudará a la toma de decisiones, y a mejorar y a direccionar la idea principal del negocio. (Antonio, 2014)

CONSLUSIONES

- La realización de un plan de negocio sirve como guía y como base para las futuras creaciones de negocios con el cual se logrará evidenciar si se cumplirán con los objetivos plasmados por la empresa y lograr realizar los cambios pertinentes en el momento exacto para la mejora y el crecimiento de la empresa.
- El desarrollo del plan de negocio a su vez se convierte en una herramienta que ayuda a la planeación para conocer cuáles son las fortalezas y debilidades con la que contará la empresa como también el conocer los gustos y preferencias del público objetivo para poder satisfacer sus necesidades y que a su vez la empresa gane la fidelización de los mismos clientes.
- Un aspecto importante a tener en cuenta es la calidad del servicio o producto que se le está ofreciendo a los clientes, puesto que ellos pagan por el nivel de satisfacción que se produce al momento de consumir los productos o servicios que la empresa está ofertando, es por esto necesario la realización del sondeo de mercado para conocer a los posibles consumidores y así poder cubrir con sus necesidades.

RECOMENDACIONES

- Invertir y poner en marcha un plan de negocio no es una tarea fácil, es por ello que se recomienda trabajar con un equipo altamente capacitado para que la empresa pueda obtener grandes resultados y lograr llegar al éxito deseado y que a su vez la empresa se siga expandiendo para poder brindar el servicio o producto a más lugares con el estudio y análisis pertinente, plasmando objetivos para el alcance y crecimiento de la empresa.
- Para que un plan de negocio funcione se requiere establecer un control por parte de la misma empresa para saber mediante tiempos establecidos y determinados si los objetivos plasmados por la empresa se están cumpliendo a cabalidad y para saber si algo no está funcionando que acciones y medidas se deben tomar en cuenta para mejorar o eliminar dichas falencias para la empresa.
- Así mismo para que la empresa surja de buenas maneras se recomienda mantener una buena relación con los clientes en todo el proceso de venta, no solo en la entrega del producto sino más bien desde su llegada hasta que el cliente se retire de la empresa, siendo cortés y educado para que éste se lleve una buena impresión del negocio y sus trabajadores.

Referencias

- Agüero, L. (2014). *Estrategia de fidelización de clientes*.
- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de los clientes*. Madrid.
- Alcazar, P. (2017). *El libro de los emprendedores*. Barcelona.
- Antonio, B. (2014). *Plan de negocio*. Los Ángeles.
- Apaza, R., & Moreno, S. (2008). *Identificación y selección de ideas de negocio*. San Isidro.
- Arenas, Y. (2016). *La importancia de realizar un plan de negocio para la creación de una empresa*. Bogotá.
- Báron, L., & Salamanca, J. (2015). *Necesidades y expectativas de los clientes reales y potenciales, de la caja de compensación familiar de Boyacá Comfaboy*. Tunja.
- Frutos, M., Granados, R., & Romero, R. (2012). *Disposición y venta de productos*. Madrid.
- Garzozzi, R., Jaramillo, M., & Garzozzi, Y. (2017). *Hablemos de emprendimiento*. Machala.
- Gonzales, E., López, E., Aceves, J., & Celaya, R. (2008). *La importancia de realizar un plan de negocio*.
- Guzman, J., & Portela, J. (2018). *Plan de negocio para el desarrollo de infraestructura hotelera ecoturística en el Municipio de Puerto López, Meta*. Bogotá.
- Mariño, W. (2015). *El proceso de generación de ideas innovadoras para emprendimiento*. Simón Bolívar.
- Mehtha, P., & Huong, M. (2016). *Mejore su negocio, comercialización*. Suiza.
- Torrecilla, J. (1999). *Identificar la necesidad del cliente, su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa*.
- Valverde, Z. (2009). *Guía de ideas y plan de negocio*. Lima.
- Viniegra, S. (2007). *Entendiendo el plan de negocio*.
- Weinberger, A. (2009). *Plan de negocios, herramientas para evaluar la viabilidad de un negocio*. Perú.