



Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

Proyecto de factibilidad para el Hotel Boutique El Convento

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial

Autor:

Rafaela Ruiz Delgado

Director:

Econ. Luis Bernardo Tonon Ordóñez

Cuenca, Ecuador

2018

## **Agradecimiento**

A mis padres, quienes fueron mi soporte para realizar este trabajo.

## Índice de contenidos

Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Introducción .....	vii
CAPÍTULO 1: MODELO DE NEGOCIO .....	1
1.1 Descripción del modelo de negocio.....	1
1.1.1 Historia .....	4
1.2 FODA.....	5
1.3 Estudio técnico.....	5
1.3.1 Personal.....	6
1.3.2 Localización .....	7
1.3.3 Infraestructura .....	9
1.4 Marco Legal.....	12
1.5 Análisis PESTA .....	15
1.5.1 Político .....	15
1.5.2 Económico .....	17
1.5.3 Social .....	20
1.5.4 Tecnológico.....	22
1.5.5 Ambiental .....	23
1.6 Conclusión .....	24
CAPÍTULO 2: MERCADO .....	26
2.1 Estudio de Mercado .....	26
2.2 Análisis de la demanda .....	36
2.3 Análisis de la oferta.....	38

2.3.1	Competencia directa:.....	39
2.3.2	Competencia Indirecta:.....	41
2.4	Conclusión .....	43
CAPÍTULO 3: FINANZAS .....		44
3.1	Inversiones.....	44
3.1.1	Financiamiento .....	45
3.2	Balance General Inicial.....	47
3.2.1	Capital de trabajo neto .....	48
3.3	Flujos de efectivo proyectados .....	49
3.3.1	Flujo de efectivo realista.....	49
3.3.2	Flujo de efectivo optimista .....	50
3.3.3	Flujo de efectivo pesimista.....	51
3.4	Costo de capital Promedio Ponderado (CCPP/WACC) .....	52
3.5	Valor Actual Neto (VAN) .....	53
3.6	Tasa Interna de Retorno (TIR) .....	54
3.7	Conclusión .....	55
Conclusión.....		56
Recomendación.....		57
Bibliografía .....		58
Anexos.....		62

## **Resumen**

Este proyecto pretende medir la factibilidad de un Hotel Boutique de lujo en la ciudad de Cuenca que brinde una experiencia diferente a los turistas. Para poder efectuarlo, se realizó un estudio técnico, un estudio de mercado a los futuros clientes y un estudio económico determinando la rentabilidad del negocio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, El Hotel Boutique El Convento será un negocio factible, ya que los turistas buscan nuevas experiencias en la ciudad y que su estadía sea única, ellos no escogen su hotel por el precio, sin embargo la tarifa será accesible y esto generará un alza en la demanda.

## ABSTRACT

This project seeks to determine the feasibility to create a luxury Boutique Hotel in Cuenca that provides a different experience to tourists. In order to carry it out, a technical study, a market study for future clients, and an economic study determining the profitability of the business were performed. According to the results obtained, "El Convento Boutique Hotel" is feasible business, since tourists seek new experiences in the city and a unique stay. They do not choose their hotel based on the price; however, the rate will be accessible and this will generate a rise in demand.



A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, representing the name Paúl Arpi.

Translated by:

Ing. Paúl Arpi

## **Introducción**

Cuenca, la tercera ciudad más poblada del Ecuador y declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el año 1999, está llena de arte, cultura y religión, poseedora de bienes patrimoniales muy valiosos como son las casas antiguas ubicadas especialmente en el centro histórico.

El turismo es un punto fundamental en la economía de la ciudad, sin embargo éste ha visto afectado ya que no cuenta con hoteles de lujo que ofrezcan a los turistas nacionales y extranjeros una experiencia diferente, es por esto que el objetivo de este trabajo es medir la factibilidad de un Hotel Boutique de 5 estrellas ubicado en el centro histórico en una casa patrimonial que brinde un servicios único a sus clientes.

Para realizar este proyecto de factibilidad se trabajará con turistas nacionales y extranjeros de clase media alta, realizando un estudio de mercado mediante encuestas que faciliten la información necesaria para poder identificar los gustos y preferencias de los clientes. También se realizará un estudio técnico y un estudio financiero con estados de resultados proyectado así como un análisis de los diferentes escenarios para obtener el flujo de efectivo.

## **CAPÍTULO 1: MODELO DE NEGOCIO**

En este capítulo se describe detalladamente el modelo de negocio que será aplicado al Hotel El Convento y los servicios que brindará. También contiene un estudio técnico en el cual se determina el tamaño del proyecto y su logística. Por último un análisis PESTA en el cual se analiza el macro entorno con diferentes variables como política, económica, social, tecnológica y ambiental.

### **1.1 Descripción del modelo de negocio**

Según Kenneth Laudon y Carol Traver (2009) un modelo de negocio son las actividades planeadas y diseñadas para obtener beneficios en el mercado. Para poder desarrollarlo se deben considerar varios elementos como: el entorno competitivo, la ventaja competitiva, la proposición de valor y las oportunidades que se encuentran en el mercado.

Existe una dinámica para conocer y disfrutar de un lugar, esta depende de tres elementos que son: el turista en sí, el destino y sobre todo el hotel. Un hotel boutique se caracteriza por brindar espacios más íntimos a sus clientes, tener una pequeña boutique como su nombre lo indica y por ser un establecimiento en una casa antigua. El Convento es el hotel ideal para el turista que busque algo diferente en la ciudad, será el punto de conexión entre el turismo, la historia, el entretenimiento y el descanso que brinda la ciudad de Cuenca.

Hotel Boutique El Convento es un negocio familiar, el cual ofrecerá a los turistas una experiencia diferente en la ciudad de Cuenca. Se instalará en una casa patrimonial ubicada en el centro histórico de la ciudad por lo tanto tendrá un concepto diferente a lo que comúnmente se ofrece ya que esté será elegante y sofisticado, representando la historia que tiene la casa donde se ubicará y el

estilo colonial que representa a la ciudad. Estará dirigido a un target de clientes más exigentes, a turistas y ejecutivos de clase media alta, tanto extranjeros como nacionales.

El hotel se enfocará en satisfacer las necesidades de los huéspedes y a solucionar los inconvenientes que tengan durante su estadía de la mejor manera, es por esto que se contará con personal capacitado en las diferentes áreas, tales como, recepción, limpieza, servicio al cliente y además recibirán cursos de inglés, pues el idioma es fundamental en cualquier empresa o establecimiento del sector turístico, de esta manera se brindará una atención personalizada a cada uno de los clientes.

El personal es la parte más importante en este tipo de negocios, ya que está en constante contacto con el cliente y sobretodo el buen trato y atención es lo que una persona busca en un hotel, así como la limpieza de las instalaciones, la calidad del servicio, de la comida y la infraestructura del establecimiento harán que el hotel se posicione de la mejor manera en el mercado. El gerente general estará pendiente de los clientes, este será quien los reciba y establezca una relación con ellos y de esta manera se ganará la fidelidad y satisfacción de los mismos y se los hará sentir importantes y como en casa.

El Convento se diferencia del resto de hoteles por su ubicación, por la atención personalizada y el ambiente que brindará a sus huéspedes. También se les ofrecerá a los clientes productos y artesanías típicas de la ciudad de marcas exclusivas que podrán adquirir dentro del hotel.

Para mayor comodidad tendrá valet parking para llevar y traer del parqueadero los vehículos, transfer aeropuerto-hotel y hotel-aeropuerto, servicio a la habitación y lavandería; también contará con un salón de eventos, restaurante, bar y cafetería los cuales contarán con una gastronomía típica y fina y estarán abiertos al público en un horario establecido. El Convento tendrá convenios con diferentes médicos de la ciudad quienes proporcionaran asistencia a los huéspedes en caso de necesitarla.

Su cercanía a algunos atractivos de la ciudad, harán de El Convento un establecimiento interesante y cómodo para los turistas, ya que ellos al momento de buscar un hotel lo hacen de acuerdo a varias condiciones tales como, precio, ubicación, limpieza y los diferentes servicios que se les ofrece.

Se realizarán alianzas con diferentes agencias de viajes, estas serán un intermediario para poder realizar las reservas del hotel y serán quienes realicen los tours que se les ofrecerá a los huéspedes; también se realizarán alianzas con algunos establecimientos de la ciudad para que el cliente pueda realizar varias actividades tales como tours dentro y fuera de la ciudad, fiestas, descuentos en bares, restaurantes, cafeterías, sitios de descanso, entre otros. De esta manera se fomenta el turismo de la ciudad y el hotel será reconocido por brindar un excelente servicio, pensando en las necesidades y gustos de los huéspedes.

Las plataformas de búsqueda de hoteles como Booking, TripAdvisor y Visita Ecuador también serán un punto estratégico para un Hotel; sin embargo su posicionamiento depende de la satisfacción de los huéspedes ya que ellos son los encargados de realizar comentarios y cargar fotografías para que el público sepa de su experiencia en el hotel, es por eso que brindaremos un servicios personalizado, habitaciones y en general todas las instalaciones limpias y cómodas para establecer una relación de mutuo beneficio con los clientes de estas plataformas. Estas plataformas junto con el hotel, ofrecerán varias promociones en diferentes fechas especiales para llamar la atención del usuario.

El check in del hotel se realizará online para optimizar el tiempo de las personas, les llegará un mail un día antes de su arribo con el link de la página web del hotel donde se podrá registrar el cliente y al momento de llegar al hotel solo tendrá que presentar su documento de identidad ya sea cédula o pasaporte, para confirmar su reserva, recibir sus llaves e instalarse en la habitación. En el caso del check out el proceso será similar, se enviará un mail

una hora antes de su salida y el huésped únicamente se acerca a firmar su factura y a devolver las llaves de la habitación.

En cuanto a la infraestructura del hotel, se contará con 10 habitaciones, con un estilo y decoración diferente para cada una de ellas pensando en el confort de los huéspedes, un ascensor neumático para la comodidad tanto de los clientes como de los empleados ya que facilitar el traslado de las personas discapacitadas y del equipaje de la recepción a las habitaciones; también contará con espacios amplios para el uso común de las personas como son las salas de estar.

### 1.1.1 Historia

En los años 40 se inicia la construcción del convento de los Padres Salesianos por una donación de la Sra. Florencia Astudillo. Esta casa ubicada en la calle Mariscal Antonio José de Sucre y Presidente Antonio Borrero fue diseñada por un arquitecto italiano perteneciente a la congregación Salesiana quienes la ocuparon hasta 1978, año en la que fue adquirida por la familia Delgado Ordoñez quienes con la ayuda del Arq. Gonzalo Mata adaptaron este inmueble para una vivienda familiar, respetando las características patrimoniales y estructurales del convento. Es por su historia y arte que el Hotel Boutique toma el nombre de El Convento.

## 1.2 FODA

Tabla 1

### FODA

<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ubicación estratégica.</li><li>- Habitaciones de lujo.</li><li>- Servicio.</li><li>- Instalaciones.</li><li>- Atención al cliente.</li></ul>	<p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Baja ocupación en ciertos meses.</li><li>- Bajo nivel de capacitación del personal.</li><li>- Parqueadero alejado del hotel.</li></ul>
<p><b>Amenazas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aumento de competidores.</li><li>- Baja demanda de turistas extranjeros.</li><li>- Alta inflación.</li></ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aumento del número de rutas por avión.</li><li>- Crecimiento de la economía del país.</li><li>- Sector turístico considerado un sector prioritario.</li></ul>

Realizado por: Ruiz, R.

## 1.3 Estudio técnico

Baca (2012) define a un estudio técnico como un análisis para determinar el tamaño óptimo de la planta, su localización, los equipos que se utilizaran para el funcionamiento, la organización de los recursos y la logística que tendrá el proyecto.

### 1.3.1 Personal

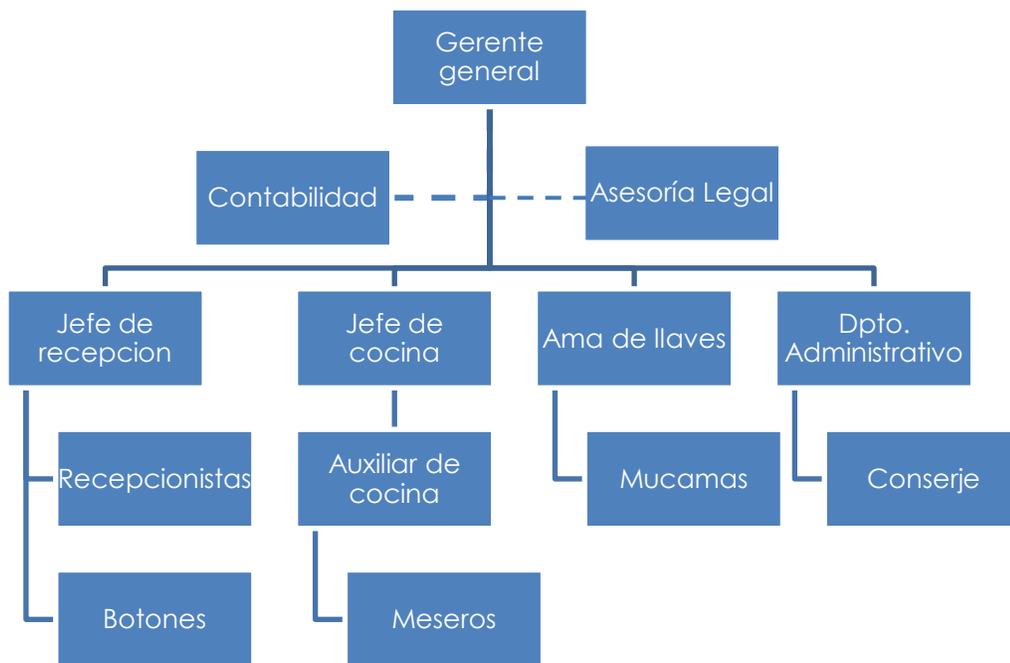
El Hotel Boutique El Convento contará con personal capacitado el cual brindará el mejor servicio y atención a sus huéspedes. Serán 21 empleados los que estén a disposición del cliente para poder satisfacer sus necesidades y hacer de su experiencia en la ciudad, la mejor. El personal será constantemente capacitado y recibirá cursos de inglés para una mejor atención a sus clientes, en el anexo 1 se detalla el manual de funciones de cada uno de sus empleados.

La recepción atenderá las 24 horas del día, puesto a que es un establecimiento el cual debe funcionar sin cerrar sus puertas en ningún momento para que sus huéspedes sean bienvenidos a cualquier hora.

Cada empleado laborará en turnos de 8 horas diarias como establece la ley y en algunos casos horas extras, el horario de cada uno de ellos será establecido por el gerente general.

A continuación se detalla el organigrama de la empresa, la cual cuenta con 21 empleados.

**Gráfico 1**  
**Organigrama**



Realizado por: Ruiz, R.

### 1.3.2 Localización

El Hotel El Convento estará ubicado en la ciudad de Cuenca de la provincia del Azuay, esta cuenta con aproximadamente 580 mil habitantes según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) hasta el año 2015. Además un estudio realizado por la Universidad de Cuenca determinó que en promedio cada año ingresan 399.269 turistas a la ciudad, siendo 279.488 nacionales y 119.781 extranjeros.

Cuenca se caracteriza por ser una ciudad llena de arte y de cultura, con sus casas y parques coloniales, iglesias antiguas y calles empedradas, siendo una de las más turísticas del país. Fue nombrada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1999. Es la tercera ciudad más poblada del

Ecuador y se ha convertido en el destino favorito para los extranjeros jubilados por su bajo costo de vida y el ambiente cálido que esta les ofrece ya que está ubicada a 2.500 metros sobre el nivel del mar.

En la siguiente imagen se puede observar el mapa de Cuenca con algunas de sus parroquias y avenidas.

### Imagen 1

#### Mapa de Cuenca

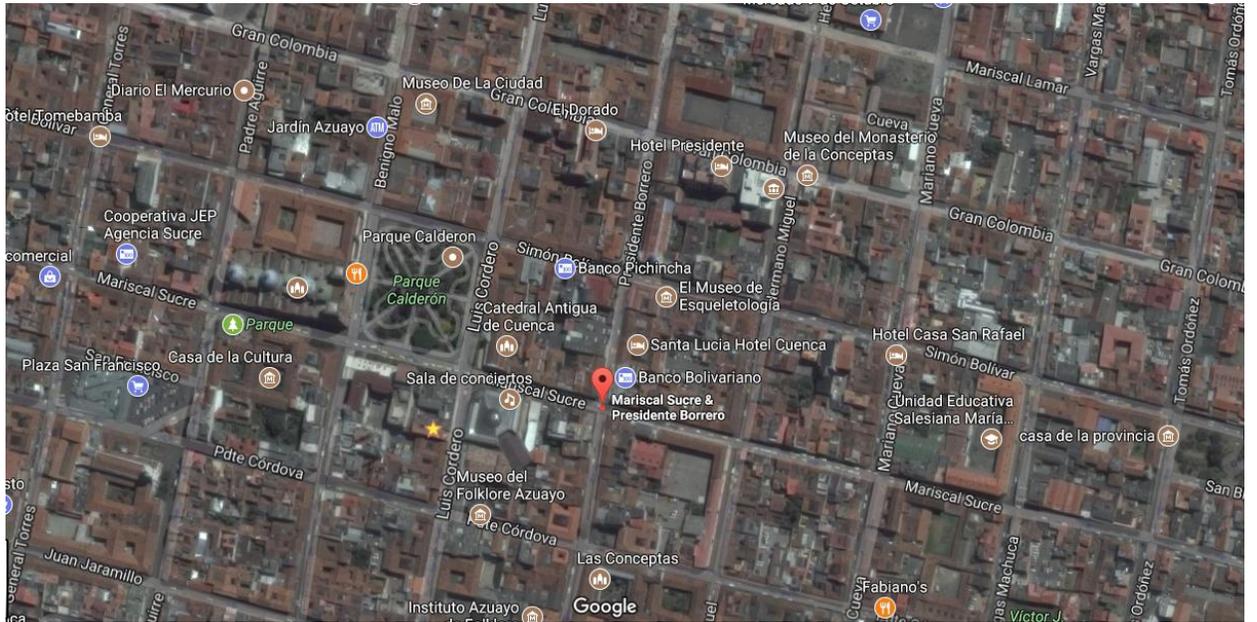


Fuente: Google Maps.

El centro histórico de Cuenca es el mejor atractivo que tiene la ciudad, es ahí donde se ubicará el Hotel Boutique El Convento, en las calles Sucre y Borrero como se indica en la imagen 2. Este es un punto estratégico para la localización de un establecimiento turístico por su cercanía a diferentes lugares de la ciudad, la seguridad y sobretodo cuenta con muchos atractivos y lugares para el entretenimiento de los turistas.

## Imagen 2

### Mapa Satelital



Fuente: Google Maps.

### 1.3.3 Infraestructura

Como se mencionó anteriormente, el Hotel estará ubicado en una casa patrimonial de 1000 metros cuadrados de construcción, esta casa cuenta con tres pisos amplios en los cuales se realizarán las respectivas adecuaciones para el funcionamiento de sus instalaciones.

### Imagen 3

#### Casa Patrimonial



Fuente: Ruiz, R.

La primera planta de la casa es un patio, aquí será el restaurante y bar del hotel por lo tanto se implementaran paredes para las divisiones necesarias. Este tendrá un estilo colonial muy elegante, con mesas al aire libre para disfrutar del clima de la ciudad y un ambiente agradable para nuestros huéspedes y el público en general.

La recepción también estará ubicada en la primera planta de la casa, contará con una mesa antigua con mármol en la cual estará el recepcionista recibiendo a los huéspedes y en la parte de atrás una oficina pequeña en la que trabajará el gerente general. Para el acceso a las habitaciones, se implementará un ascensor neumático de aproximadamente 2.5 metros, para llevar el equipaje con mayor facilidad y sobre todo para la movilización de personas discapacitadas. El piso será de granito, ya que este le dará el toque de elegancia a la recepción de El Convento; también tendrá muebles coloniales y antigüedades que representen el estilo y la esencia del hotel.

El patio y la recepción están divididos por un local comercial el cual tendrá que ser desalojado para la entrada al restaurante y la ampliación de la recepción. Por lo tanto se demolerán ciertas paredes para una mejor distribución de las instalaciones.

El segundo piso tiene 14 habitaciones distribuidas de la siguiente manera: 6 cuartos cada uno con su baño, 4 salas, 2 comedores, cocina y lavandería. En esta planta también se realizarán varias adecuaciones, se tendrá que demoler e implementar varias paredes para las respectivas divisiones de las diferentes instalaciones del hotel.

#### **Imagen 4**

#### **Interior casa**



Fuente: Ruiz, R.

Cada cuarto será de aproximadamente 25 metros, lo cual se considera cómodo para la estadía del huésped, estas contarán con un baño privado con agua caliente, tina, secador de cabello y los respectivos amehinities para el uso personal de los huéspedes. También tendrán acceso a internet gratuito, un mini bar y tv por cable.

En cuanto a las 4 salas, 3 de ellas se convertirán en habitaciones por lo tanto será necesario la implementación de un baño para cada una; la sala restante será una sala de estar para los huéspedes en la cual se pondrán libros, una computadora y una televisión para su entretenimiento; así como un

dispensador de agua, cafetera y un microondas para uso exclusivo de los huéspedes. En esta sala se establecerá una pequeña boutique o galería con productos típicos exclusivos como sombreros de paja toquilla de Homero Ortega, la empresa más reconocida en la ciudad, dulces, macanas, entre otros, estos productos estarán al alcance de los huéspedes para que puedan ser adquiridos.

La cocina se ampliará a una parte de la lavandería para mayor comodidad de los empleados, se contará con una alacena para el almacenamiento de los productos, un congelador y una refrigeradora industrial, un horno y un microondas. Mientras que para la lavandería se adquirirá una lavadora, una secadora y una plancha industrial. A la lavandería únicamente tendrán acceso las mucamas, quienes serán las encargadas de la limpieza del hotel y de lavar la ropa de los huéspedes en caso de que se solicite ese servicio.

El tercer piso, es actualmente la buhardilla del Hotel Santa Mónica, está será completamente remodelada para el uso exclusivo de los huéspedes del Hotel El Convento. En esta planta se levantarán algunas paredes para las divisiones necesarias ya que aquí será un pequeño salón de eventos y dos habitaciones. El salón de eventos será únicamente para pequeñas reuniones, de esta manera los huéspedes podrán tener una estadía tranquila y sin molestias.

En cuanto a la decoración de todo el hotel, se mantendrán algunas piezas ya existentes en la casa ya que estas representan la historia de la misma y de esta manera no se perderá el concepto del hotel.

#### **1.4 Marco Legal**

El Hotel Boutique el Convento será una compañía limitada, estas empresas se caracterizan por tener mínimo dos socios y máximo quince, tienen capital cerrado, es decir con un número limitado de participaciones que no se podrán cotizar en la bolsa según la codificación de la ley de compañías.

El procedimiento para la constitución de la empresa empieza con la aprobación del nombre por la Superintendencia de Compañías, en la cual se debe revisar que no conste ninguna empresa con el mismo nombre. Luego se elabora el estatuto validado mediante una minuta firmada por un abogado y se abre una cuenta de integración de capital en cualquier banco del país con un capital mínimo de \$400, en este caso la inversión del hotel será de \$444018,63 siendo el 30% aporte de los socios.

Después de realizar los dos trámites antes mencionados se eleva a escritura pública, es decir que se llevan los documentos donde un notario público para que la Superintencias de Compañía la revise y apruebe mediante una resolución. Una vez que la escritura sea aprobada, se debe realizar una publicación en un diario de circulación nacional y se deberá pagar la patente municipal y pedir el certificado de cumplimiento de obligaciones. Con todos los documentos antes mencionados se acude al registro mercantil para inscribir la compañía.

Existen varias regulaciones para los establecimientos turísticos en la ciudad de Cuenca, cada regulación, reglamento, ordenanza o permiso es establecido por diferentes entidades.

El Servicio de Rentas Internar (SRI) es el encargado de regular el régimen que se utilizará para la facturación, de la operación del hotel, así como para futuras presentaciones de las declaraciones de renta. En este caso se obtendrá el Registro Único de Contribuyentes (RUC) para sociedades. Una sociedad es una entidad que constituye una unidad económica o un patrimonio independiente de sus integrantes la cual puede ser dotada o no de personería jurídica, según lo establece el artículo 98 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

También se encuentra el Ministerio de Turismo que será el ente encargado de autorizar la apertura y funcionamiento de los alojamientos después de obtener el registro de actividad turística y la licencia de funcionamiento de turismo. Esta entidad también fijará la categoría de los mismos por medio de "estrellas", de una a cinco dependiendo de su categoría (lujo, primera, segunda, tercera y

cuarta); esto será determinado de acuerdo a las características y calidad de las instalaciones, así como a los diferentes servicios que preste el establecimiento.

El Municipio de Cuenca es el ente encargado de emitir el permiso de uso de suelo, la patente de funcionamiento y la autorización de uso de la casa patrimonial. También se encuentra en este eje el permiso de bomberos y el permiso sanitario, los cuales serán obtenidos mediante las respectivas inspecciones para comprobar la veracidad del proyecto y si es factible su realización. Todo esto se rige al reglamento general de actividades turísticas emitido por el Ministerio de Turismo.

La Dirección de Áreas Históricas y Patrimoniales, la cual está dentro del Municipio, será la encargada de proporcionar los diferentes permisos de funcionamiento del establecimiento, y el uso de suelos en esta área se regirá a lo que determina el plan de ordenamiento territorial, ordenanzas y reglamentos.

El Hotel Boutique El Convento será realizado en una casa patrimonial del centro histórico de la ciudad por lo que según la ordenanza para la gestión y conservación de las áreas históricas y patrimoniales del Cantón Cuenca aprobada el 28 de febrero del 2010, vigente hasta la fecha, en el artículo 24 dice que "Antes de realizar cualquier intervención en las Áreas Históricas y Patrimoniales del Cantón, deberá presentarse a la Dirección de Áreas Históricas y Patrimoniales los respectivos estudios a nivel de anteproyecto, cuyo contenido según el tipo de intervención se regulará mediante el Reglamento correspondiente. Con los criterios que emita ésta Dirección, se presentará los estudios a nivel de proyecto definitivo." En el caso que el proyecto altere la fachada, la altura entresijos existentes, los elementos decorativos y ornamentales de la edificación, galerías exteriores, patios, la cubierta original, etc.; este no será aprobado.

El registro del nombre en la base de datos del Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI) no es una obligatoriedad pero se considera un

aspecto importante y necesario para la protección de marca, considerando lo que se establece en la ley de propiedad intelectual.

Ser parte de las asociaciones gremiales como son la Asociación de Hoteleros del Azuay, Asociación de Hoteleros del Ecuador y la Cámara de Turismo de Cuenca no es un requisito para el funcionamiento, representa una ventaja ya que de esta manera se ayuda a generar estrategias administrativas, apoyos legales, promocionales, entre otros.

Una vez se han cumplido todos los requisitos solicitados en cada ordenanza, decreto, regulación o ley el hotel podrá entrar en funcionamiento.

Los requisitos varían de entidad a entidad. Estos pueden ser desde la simple presentación de la cédula de ciudadanía y una solicitud, hasta la presentación del proyecto en su totalidad y una inspección, en la cual se verifica el estado, calidad y seguridad de las instalaciones. Estas deben ser acorde a la información enviada al Ministerio de Turismo.

Es importante establecer que al ser un sector en constante cambio tiene una cierta facilidad y protección por parte del Municipio, sobre todo el centro de la ciudad, pero a su vez las normas y regulaciones que lo vigilan y controlan también son cambiantes.

## **1.5 Análisis PESTA**

Matrinez Daniel, Milla Artemio (2005) definen al análisis PESTA como una metodología que consiste en examinar el impacto de los factores externos que están fuera del control de la empresa y pueden afectar positiva o negativamente su entorno.

### **1.5.1 Político**

El ex presidente del Ecuador, Rafael Correa, antes de dejar su cargo emitió un informe a la nación en el cual afirma que el país recuperó la confianza en las instituciones que forman la base de un sistema democrático, esto se debe a

que el gobierno siempre estuvo centrado en el ciudadano, velo por sus derechos, y deberes, con igualdad y justicia, tal y como lo establece la Constitución del 2008.

A partir del 2007, se implementó un plan nacional, llamado Plan Nacional del Buen Vivir, el cual garantiza un Estado de derechos, de justicia social y territorialmente equitativo, esto contribuyó a que las capacidades institucionales de las entidades se fortalezcan para lograr un buen liderazgo y gestión nacionalmente.

La promulgación de la Constitución es la base sobre la cual se emprendió el proceso de transformación democrática del Estado. La recuperación de sus capacidades estratégicas de rectoría, regulación, control y planificación ha sido una decisión fundamental del gobierno ecuatoriano, junto con el fortalecimiento del rol activo del Estado en la prestación de servicios públicos y beneficios sociales, distribuidos territorialmente de manera equitativa. (SENPLADES, 2017)

Se han realizado varias acciones como medidas que faciliten al Estado un mejor funcionamiento de la economía y la prestación de servicios, se formó una estructura estatal flexible considerando que esta es el medio para el cumplimiento de derechos, se reformaron 254 entidades públicas, se han eliminado 119 instituciones disfuncionales, se han transformado 108 y creado 27 nuevas. En total existían 135 organizaciones para dar respuesta a los procesos constitucionales y conducir a un Estado del Buen Vivir.

El Gobierno de Rafael Correa se enfocó en construir un servicio público inclusivo, eficiente y de calidad, lo cual condujo a varios cambios en el marco legal, derogando y planteando varias leyes.

Sin embargo, Lenin Moreno, el actual presidente de la república, no ha seguido con los pasos del anterior mandatario quien dice que el actual gobierno está destruyendo lo logrado en 10 años, ya que éste cambio su forma de dirigir el Estado, planteando nuevas leyes y derogando otras, cerrando ministerios y

entidades innecesarias, entre otros aspectos que se alejan de la visión de su partido.

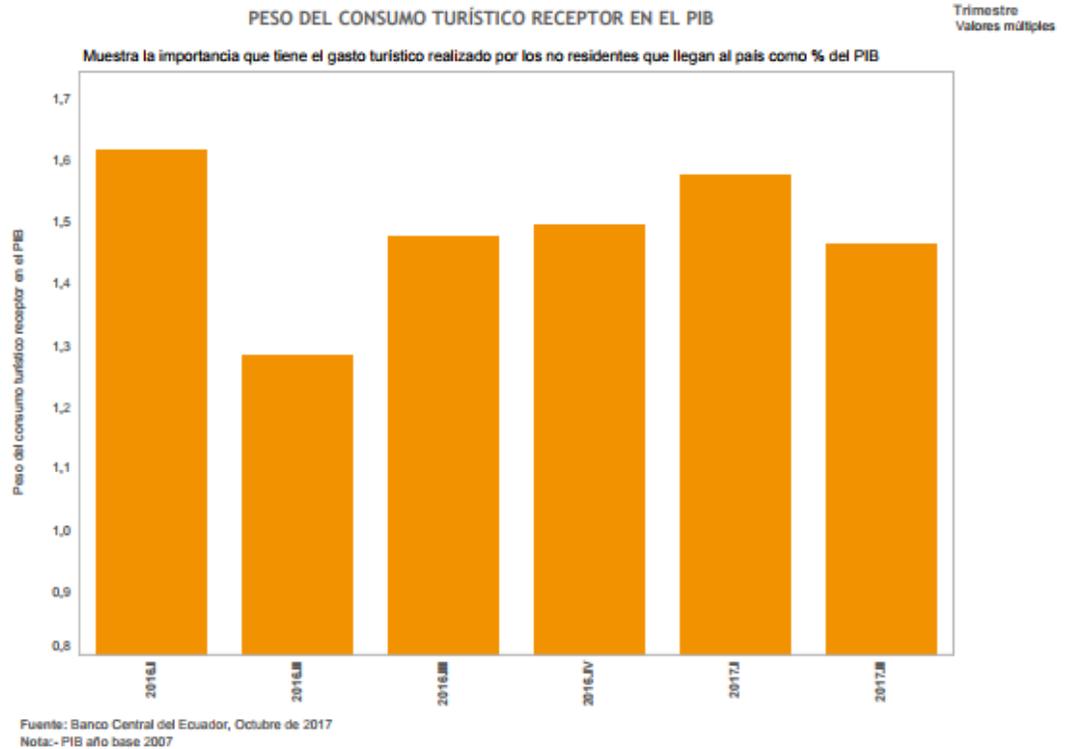
Al momento de realizar este estudio el Ecuador se encuentra atravesando un proceso de transformación política. Luego de 10 años de presidencia del Econ. Rafael Correa, quien implantó la llamada Revolución ciudadana, modelo socialista su predecesor y ex vicepresidente Lenin Moreno está desmontando lo hecho por Correa sin que al momento haya visos claros de cuál será el rumbo político del País.

Se ha planteado una consulta popular que se supone dará marcha atrás a algunos asuntos políticos y plantea reformas de fondo como son la reelección indefinida impuesta en el gobierno anterior. Esta consulta, más allá de pretender reformas constitucionales, será el termómetro de la aceptación del actual presidente y nos brindará el horizonte que seguirá el Ecuador en los próximos años. Sin embargo, el vicepresidente Jorge Glas fue sentenciado a 6 años de prisión por corrupción, lo cual implica una carga política para el presidente.

### 1.5.2 Económico

Según el Banco Central del Ecuador (BCE) el PIB del país era de 97.8 miles de millones en el año 2016 y ha registrado un crecimiento en los dos primeros trimestres del 2017, esto quiere decir que la economía del país poco a poco se está recuperando. De acuerdo con un estudio realizado por el Ministerio de Turismo del Ecuador el sector turístico y como se muestra en el siguiente gráfico, en el último trimestre del 2016 representó 1.5% del PIB a comparación del primer trimestre que fue de 1.6%; lo mismo sucedió en el primer y segundo trimestre del 2017, representando el 1.6% y 1.5% respectivamente.

Gráfico 2



Los resultados del Índice Global de Competitividad elaborado por el Foro Económico Mundial dicen que el Ecuador no es un lugar atractivo para desarrollar negocios por los altos impuestos, la corrupción y el régimen laboral. Desde el año 2013 hasta la fecha en entorno macroeconómico, en el ámbito laboral y tributario el país queda abajo del resto de países, esto ahuyenta a las inversiones ya que lo que se busca es un país con reglas claras, simples y donde se genere empleo. Esto es un aspecto negativo tanto político y económico ya que la competitividad es la base para el desarrollo de los países.

El Presidente Lenin Moreno propuso una serie de medidas para reactivar la economía del país, esta ley fue enviada a la Asamblea y ellos la modificaron en más del 60% pero el presidente la vetó. El objetivo de esta ley es que el sector privado sea el motor de la misma, por lo que se espera que se ejecuten incentivos y se hagan reformas que faciliten la inversión, estimular las exportaciones, firmar acuerdos comerciales con otros países, etc.

Las exportaciones han caído, el precio del petróleo continúa bajo y el sector de la construcción se ha contraído, aspectos de los que depende la economía del país, por lo que se propone un proyecto de Ley para eliminar el anticipo del Impuesto a la Renta a las empresas que alcancen los 300 mil en ventas anuales, las cuales representan el 82% de empresas en el país; los micro emprendedores no pagaran este impuesto los dos primeros años de su empresa, este impuesto será del 22%.

En cuanto al impuesto a la salida de divisas, este no se eliminará ya que es un incentivo para fortalecer la dolarización y a quienes traigan sus capitales productivos en los próximos 12 meses, se los exonerará del Impuesto a la Renta (IR) por cinco años. Pablo Campana, ministro de Comercio Exterior, dijo que un proyecto de ley para ingresar tanto recursos como dólares al país, debe tener beneficios, incentivos y seguridad jurídica para que estos retornen.

Según EKOS, citando a U.S Energy Information Administration se estima que el precio del petróleo para el 2018 sea de \$49.58, lo que ayudará a que la balanza comercial petrolera crezca y obtener un superávit de la misma.

Aparte de las nuevas medidas tomadas por el Presidente, otras maneras de que ingrese dólares al país es mediante las exportaciones, el turismo, la inversión extranjera o la deuda externa privada, permitiendo la importación de ciertos activos que se requiere para la producir los bienes en el país y que estos sean exportados y mejorar las relaciones comerciales que existen con otros países para poder acceder a esos mercados.

La construcción del tranvía ha perjudicado la economía de la ciudad, ya que muchas tiendas se han visto en la obligación de cerrar ya que esta construcción ha prohibido el acceso de los consumidores a las mismas. Se han realizado varias campañas para reactivar la economía, como promociones de 2x1 en los hoteles del centro histórico, sorteos de vehículos, regalos dependiendo el monto de compra en los establecimientos del centro, pero esto no ha tenido acogida ya que muchas personas dejaron de ir a este sector.

### 1.5.3 Social

Según el Banco Mundial la población del Ecuador hasta el año 2016 llegó a 16'613.250, siendo 50.1% masculino y 49,9% femenino.

El desempleo en el Ecuador creció 0.46% en el año 2016 por la incertidumbre de las empresas sobre la economía del país, estas se han visto en la obligación de reducir su personal ya que los ingresos no eran los suficientes para poder mantenerlos. El INEC estima que el 40.1% de la población económicamente activa tiene empleo adecuado, el 4.5% están en desempleo y 55.4% tienen un empleo no adecuado.

En cuanto a lo que se puede mencionar sobre el salario básico unificado, que es la cantidad de dinero mínima que puede recibir un trabajador al final del mes, en el 2016 fue de \$366 e incremento 9 dólares para el año 2017, siendo este \$375. El aumento para el 2018 del salario básico se encuentra en discusión ya que los empleados exigen un incremento de \$25 mientras que los empleadores de \$3,75, tomando en cuenta la inflación. Sin embargo, el Ministerio de Trabajo plantea que el salario pasaría de \$375 a \$386 como máximo.

La canasta básica y la canasta vital están conformadas por 359 artículos, entre ellos bienes y servicios. Estos se consideran indispensables para satisfacer las necesidades básicas de un hogar. El valor de cada canasta fue determinado basándose en una familia de 4 personas, con 2 personas que ganen el salario básico unificado (\$375). Según el informe realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el mes de noviembre la canasta básica tenía un costo de \$706,31 y la canasta vital \$498,08. Sin embargo, el presupuesto familiar no fue suficiente para poder adquirir la canasta básica completa ya que el ingreso disponible fue insuficiente en 0,89%.

El índice de desigualdad también se redujo entre el 2006 y 2015. Este índice fue medido basándose en la redistribución de los ingresos, obteniendo como resultado una reducción del 6.4% según el INEC.

Existen tres políticas que se han implementado en el país para reducir la pobreza y la desigualdad, una de ellas es el aumento consistente del salario mínimo, ajustándose a la inflación, la tasa de crecimiento de la productividad, y un factor de equidad que permita acercarlo al salario digno (valor de la canasta básica dividido entre la cantidad de perceptores de ingresos en el hogar), para ayudar a cubrir las necesidades básicas de la población. Otra política fue modificar el programa del Bono de Desarrollo Humano.

En cuanto a la salud, se ha brindado una atención completa, con calidad y calidez, es por esto que fue necesaria la recuperación del sistema de salud, el acceso a todos los servicios, el mejoramiento de la infraestructura y personal capacitado. Se han tomado algunas acciones para ampliar la cobertura y brindar un servicio gratuito, una de ellas ha sido la entrega de medicamentos e insumos a las unidades de salud pública, así como también la implementación de equipos e insumos que garantizan un servicio de calidad. El país cuenta actualmente con 52 hospitales 116 centros de salud en funcionamiento según el Informe a la Nación realizado por el gobierno de Rafael Correa.

La educación también es un aspecto importante en el país y la constitución del 2008 en los artículos 26 y 28 establece que la educación es un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, que responde al interés público y no al servicio de intereses individuales y corporativos; también determina que "la educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior", lo que permite eliminar barreras para que los más pobres de la población tenga acceso a la educación sin discriminación. Se realizó una gran inversión para fortalecer el sistema educativo, el cual se enfocó en niñas, niños y adolescente de las áreas rurales y urbanas, y fue posible promover el acceso, la gratuidad y permanencia de este sistema. Gracias a estas acciones, se obtuvo un incremento en el acceso a la educación. En cuanto a la asistencia a la educación general básica en el año 2016, según el INEC ésta pasó de 91.18% a 96.23%. Mientras que la asistencia al bachillerato, aumento de 50.3% a 72.2%. También, se redujo considerablemente el analfabetismo en aproximadamente un 3%.

El informe de desarrollo social 2007 – 2017 realizado por el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, reconoce que es necesario un pacto social, fiscal y económico que permita que el desarrollo y crecimiento económico se unan para un potenciar las capacidades y aprovechar las oportunidades que se presentan para toda la población, democratizando el acceso a los medios de producción para que todos los ciudadanos participemos del proceso productivo con igualdad de oportunidades.

A partir del 2007, el gobierno ha implementado planes y agendas sociales los que han permitido disminuir la desigualdad socioeconómica y que exista una redistribución de los recursos. La constitución del Ecuador se enfoca en los derechos humanos, no tanto en la perspectiva de que la población pueda adquirir bienes o capacidades para satisfacer sus necesidades, sino para que exista equidad y justicia.

En el periodo 2012 – 2016, se captó una inversión de 276 MMUSD en el sector turístico, y con una buena planificación se generó 1419 empleos directos, especialmente en las comunidades locales. De acuerdo al World Travel and Tourism Council (WTTC), el empleo total del sector creció en un 15% durante el período 2006- 2015. Este crecimiento fue impulsado por varios factores, como: el desarrollo de una adecuada infraestructura de transporte; inversiones productivas del sector privado; y, una creciente demanda internacional por conocer y vivir en Ecuador.

#### 1.5.4 Tecnológico

Según el informe del INEC sobre las TIC'S 2016 (Tecnologías de la información y comunicaciones) se ha incrementado el uso y acceso de la tecnología en el país. En los últimos 5 años aumentó en 13.7% el equipamiento de computadoras en el hogar tanto portátiles como de escritorio, mientras que el acceso a internet creció 13.2% en el sector urbano y 11.6% en el rural. Esto quiere decir que con el tiempo las personas se interesan y creen que es necesario tener acceso a internet para poder disfrutar de los diferentes beneficios que este ofrece.

Cabe recalcar que el 50.75% de la población tiene un celular activado, el 26.83% cuenta con un Smartphone, y el 25.28% utiliza redes sociales; es por esto que las escuelas ha implementado varios programas del uso adecuado de la tecnología y ha disminuido el analfabetismo digital, es decir la falta de conocimiento para usar aparatos electrónicos y el internet, en 9.9% en los últimos 4 años.

Los constantes avances tecnológicos proveen de grandes ventajas al sector turístico. Los bajos costos del manejo de reservas a través de plataformas ya existentes, sistemas de facturación, administración, monitoreo de recursos y control de inventarios automatizados y hasta supervisión visual a empleados e instalaciones proveen de grandes beneficios al sector turístico.

#### 1.5.5 Ambiental

Antes de la Revolución Ciudadana el tema ambiental en el país no era una prioridad, ya que no existía una institución que velara por el cumplimiento de estándares ambientales y áreas protegidas.; no había políticas o recursos para promover la conservación del medio ambiente ni tampoco una rectoría que proteja las reservas naturales. La gestión ambiental era baja, en términos técnicos y administrativos, no se daba seguimiento y no existía un sistema que brinde la información ambiental necesaria.

Muchas empresas, especialmente las extractivas (minería e hidrocarburos) no actuaban considerando estándares de calidad y ocasionaban importantes impactos ambientales, es por esto que se reconoce los Derechos de la Naturaleza en la Constitución del 2008, se reformó el texto unificado de la legislación secundaria del ministerio del medio ambiente, el reglamento ambiental de actividades minera, se creó la agencia de regulación y control de la bioseguridad y cuarentena para galápagos y se estableció la política de responsabilidad importador/productos sobre los desechos generados; también se creó el impuesto verde a la contaminación causada por vehículos y botellas de plástico.

Al ser un proyecto turístico hay que considerar que la afluencia de personas hacia la ciudad puede representar un riesgo para los sectores que visitarían pues infortunadamente se produce polución y destrucción de los sitios sean estos en la ciudad o en las afueras de la misma. Sin embargo, también se debe considerar que se deben impulsar campañas para la preservación de los recursos y minimizar los efectos de la afluencia de personas a la ciudad y sus alrededores.

La construcción del tranvía en la ciudad de Cuenca ha generado varios daños en el ambiente y en sí, a la ciudad por lo que esto ha hecho que las personas ya no consideren un sitio atractivo al centro histórico.

## **1.6 Conclusión**

Después de realizar la descripción del modelo de negocio y los diferentes estudios en este capítulo, se puede decir que el Hotel Boutique El Convento brindará a los turistas una experiencia única y diferente en la ciudad de Cuenca, ofreciéndoles un servicio personalizado gracias a su personal altamente capacitado y a sus instalaciones cómodas y exclusivas. El hotel contará con varios servicios complementarios como internet gratis, lavandería, transfer aeropuerto – hotel y hotel – aeropuerto, bar, restaurante, cafetería y un pequeño salón de eventos que serán abiertos al público en horarios establecidos.

El hotel cumplirá con toda la normativa establecida para empresas turísticas, sobre todo para aquellas ubicadas en áreas patrimoniales del centro histórico ya que estas tienen un tratamiento especial para no perder la esencia y encanto que tiene la ciudad con estos bienes.

En cuanto al análisis realizado al macro entorno, la empresa puede identificar tanto oportunidades como amenazas dentro del mismo y saber aprovecharlas

de una manera adecuada para alcanzar el ético organizacional y posicionarse en el mercado como el mejor Hotel Boutique de Cuenca.

## **CAPÍTULO 2: MERCADO**

Para empezar un negocio es necesario realizar un estudio de mercado, de esta manera se analiza los gustos y preferencias de los consumidores y se identifica la demanda del mismo. Este capítulo analiza al mercado, es decir a sus futuros clientes y a su competencia tanto directa como indirecta.

### **2.1 Estudio de Mercado**

Benassini (2009) explica que un estudio o investigación de mercados es una técnica que sirve para identificar las características de la demanda y del mercado, así como las diferentes necesidades y gustos de los consumidores para poder satisfacerlos.

Este proyecto está dirigido a las personas que ingresan a la ciudad de Cuenca, y comprende un total de 399.269 turistas según un estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca en el año 2016 realizado por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca, siendo 279.488 nacionales y 119.781 extranjeros. De acuerdo a esta información se trabajará con una muestra de 384 turistas distribuidos proporcionalmente entre extranjeros y nacionales, esta muestra se determinó con un 95% de confianza y 5% de error.

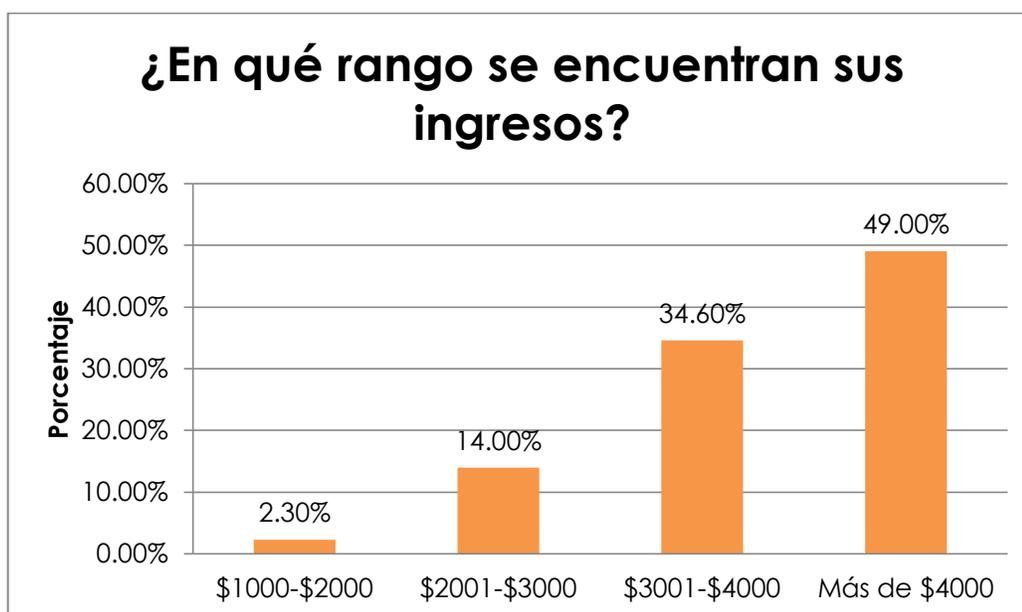
Antes de realizar el estudio de mercado a los 384 turistas, se planteó una encuesta piloto detallada en el anexo 2, a 20 de ellos. Se realizaron cambios en varias preguntas, por lo tanto la encuesta planteada al total de la muestra se detalla en el anexo 3, en promedio cada turista se demoró 5 minutos en responder todas las preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados.

## 1. Edad

La edad promedio del grupo de estudio es de 49,54 años de edad equivalente a 50 años, con una mediana de 50 años, una moda de 53 años y una desviación típica de 11,81.

## 2. ¿En qué rango se encuentran sus ingresos?

Gráfico 3

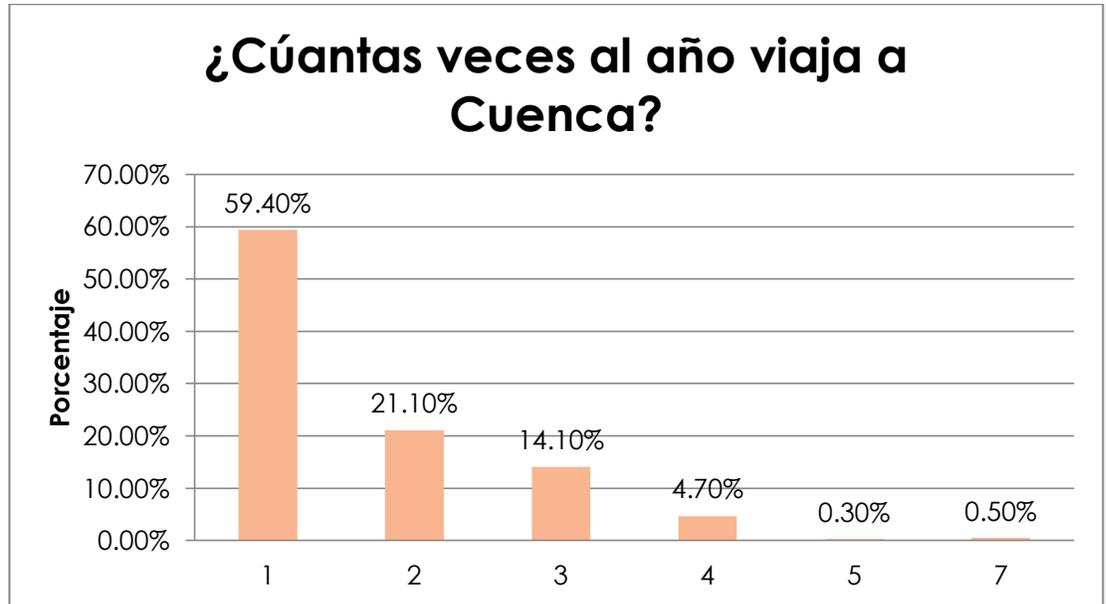


Fuente: Encuesta.  
Realizado por: Ruiz, R.

El 49% de los ingresos se encuentran en un rango de más de \$4.000, el 34.60% se encuentran en un rango de \$3001-\$4000, el 14% de los encuestados tienen ingresos de \$2001-\$3000 y el 2.30% tienen ingresos entre \$1000 y \$2000.

### 3. ¿Cuántas veces al año viaja a Cuenca?

Gráfico 4



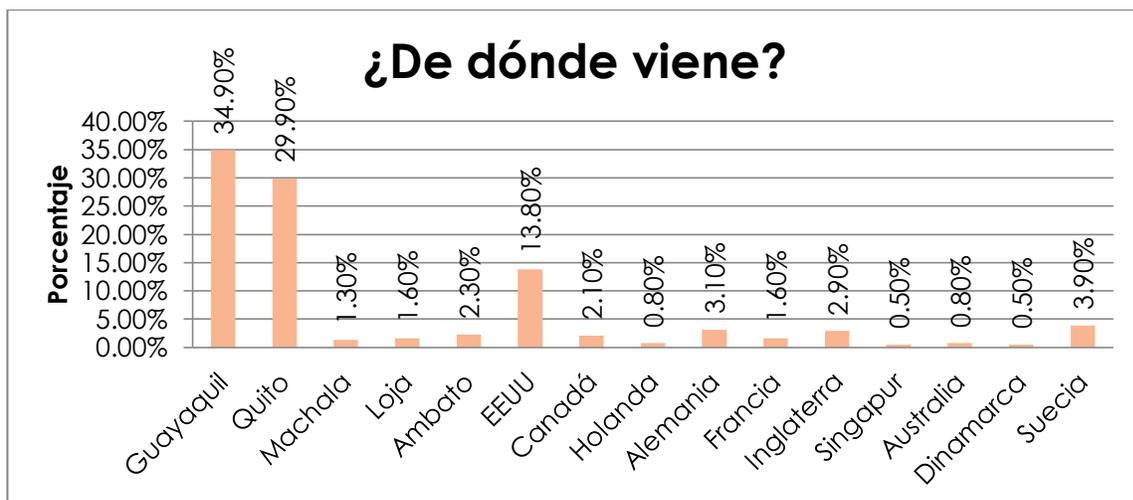
Fuente: Encuesta.

Realizado por: Ruiz, R.

El 59.40% de las personas de la encuesta viajan a Cuenca 1 vez al año, el 21.10% viajan dos veces al año, el 14.10% viajan 3 veces al año, el 4.70% de los encuestados viajan 4 veces al años, el 0.30% viajan 5 veces al año y solamente el 0.5% viajan 7 veces al año a Cuenca.

#### 4. ¿De dónde viene?

Gráfico 5



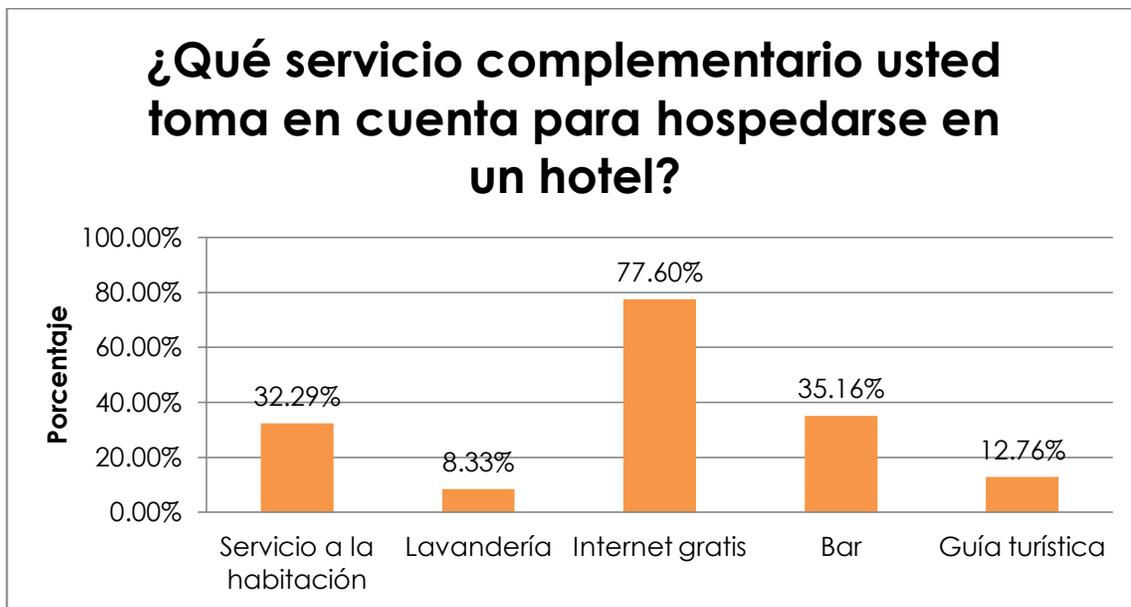
Fuente: Encuesta.

Realizado por: Ruiz, R.

El 34.9% de las personas vienen de la ciudad de Guayaquil y el 29.9% vienen de Quito. De países extranjeros el 13.8% de los encuestados vienen de Estados Unidos y el 3.9% viene de Suecia.

5. ¿Qué servicio complementario usted toma en cuenta para hospedarse en un hotel?

Gráfico 6

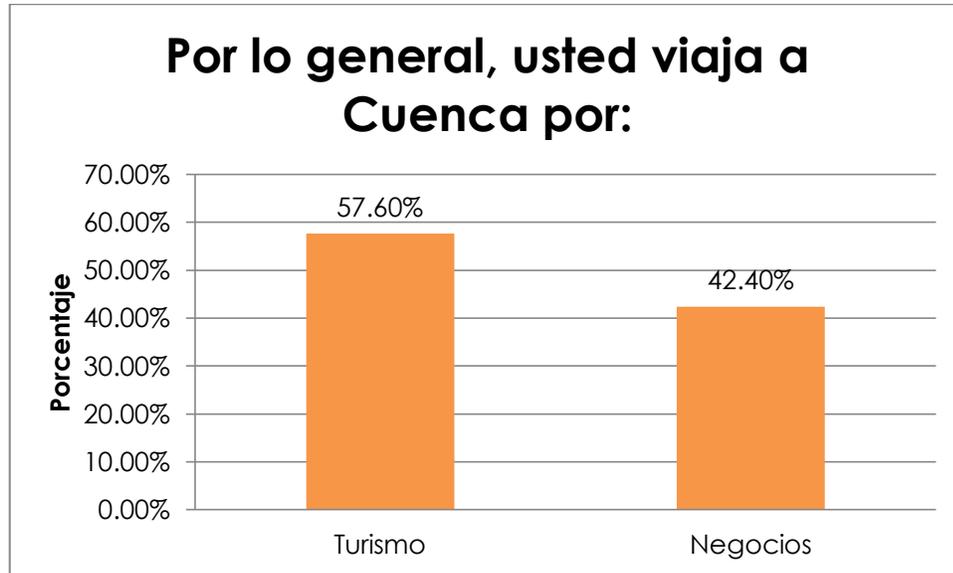


Fuente: Encuesta.  
Realizado por: Ruiz, R.

Teniendo en cuenta a todas las respuestas brindadas por los turistas encuestados, el servicio complementario más común, es el Internet gratis, ya que el 77,6% de las personas (298 personas) lo afirmaron, seguido de servicio de Bar con un 35,2% de personas, además el 32,3% de personas afirmaron que otro servicio complementario es el servicio a la habitación y muy por debajo están guía turística (12,8% de personas) y lavandería (8,3% de personas).

6. Por lo general, usted viaja a Cuenca por:

Gráfico 7

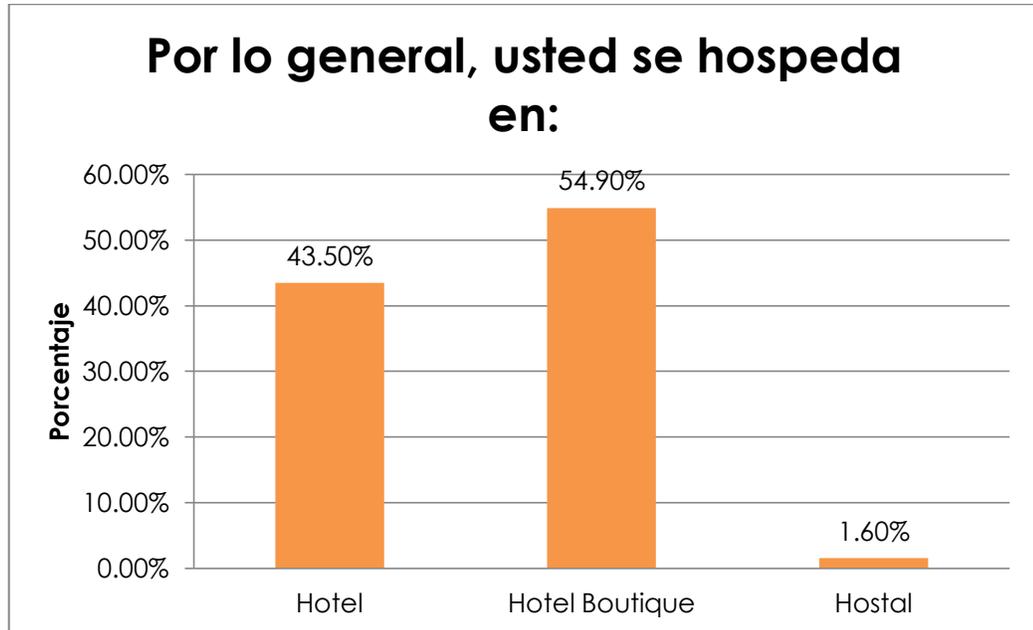


Fuente: Encuesta.  
Realizado por Ruiz, R.

El 57.6% de las personas viajan a Cuenca por turismo y el 42.40% viajan por negocios.

7. Por lo general, usted se hospeda en:

Gráfico 8

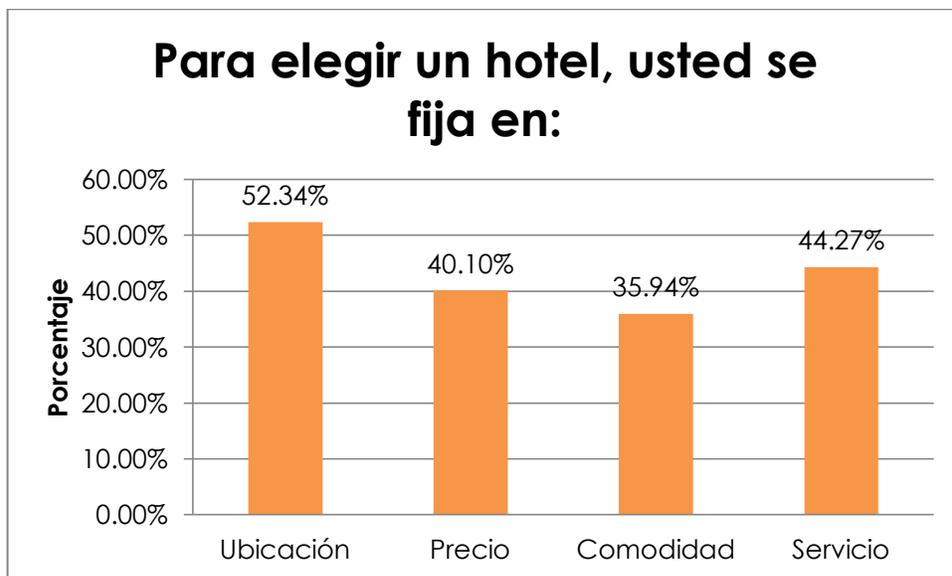


Fuente: Encuesta.  
Realizado por: Ruiz, R.

El 54.90% de las personas se hospedan en Hotel Boutique, el 43.50% se hospedan en hoteles y el 1.60% se hospedan en hostales.

8. Para elegir un hotel, usted se fija en:

Gráfico 9

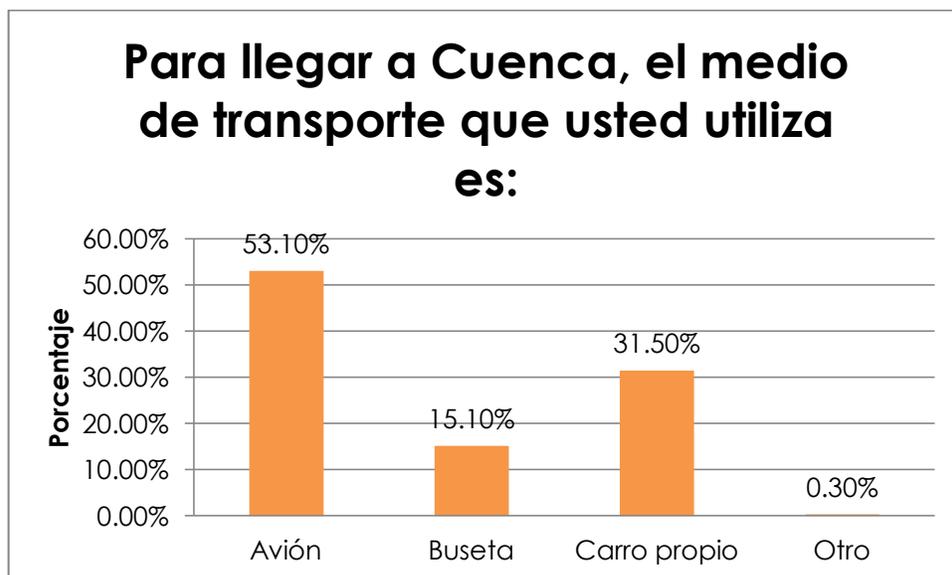


Fuente: Encuesta.  
Realizado por: Ruiz, R.

Al momento de elegir un hotel, la mayoría con un 52,3% de las personas se fija en la ubicación, seguido del servicio con un 44,3% de personas, luego está el precio (40,1% de personas) y finalmente la comodidad (35,9% de personas).

9. Para llegar a Cuenca, el medio de transporte que usted utiliza es:

Gráfico 10

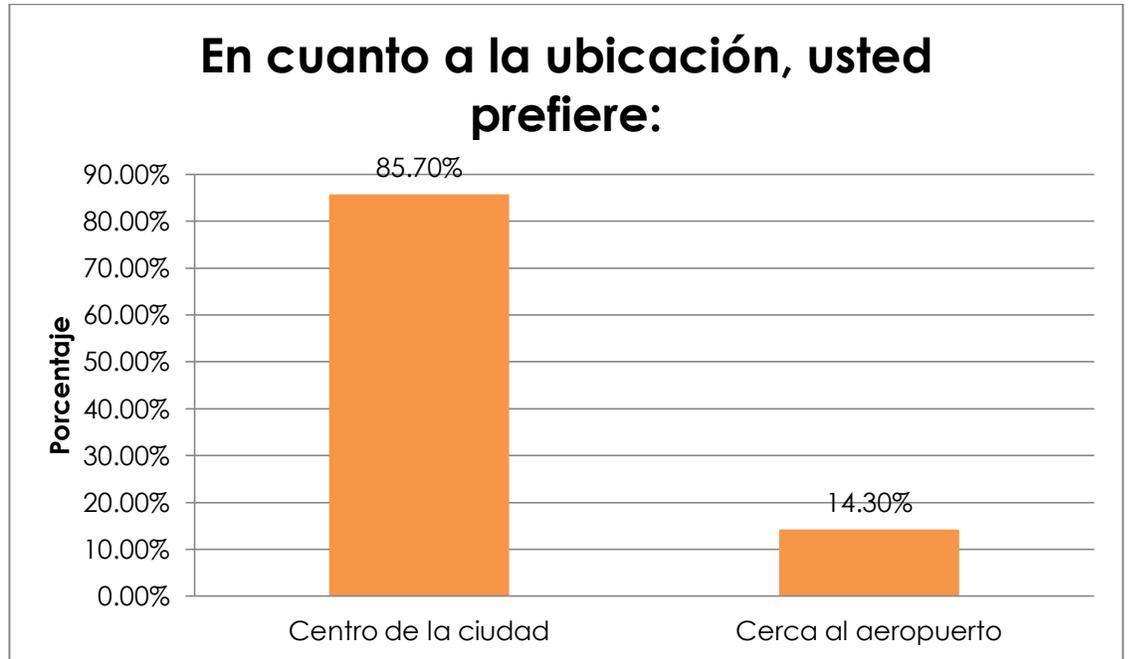


Fuente: Encuesta  
Realizado por: Ruiz, R.

El 53.10% de las personas para llegar a Cuenca viajan en avión, el 31.50% viene a Cuenca en carro propio, el 15.10% de los encuestados vienen en buseta y solamente el 0.30% utilizan otro medio de transporte.

10. En cuanto a la ubicación, usted prefiere:

Gráfico 11

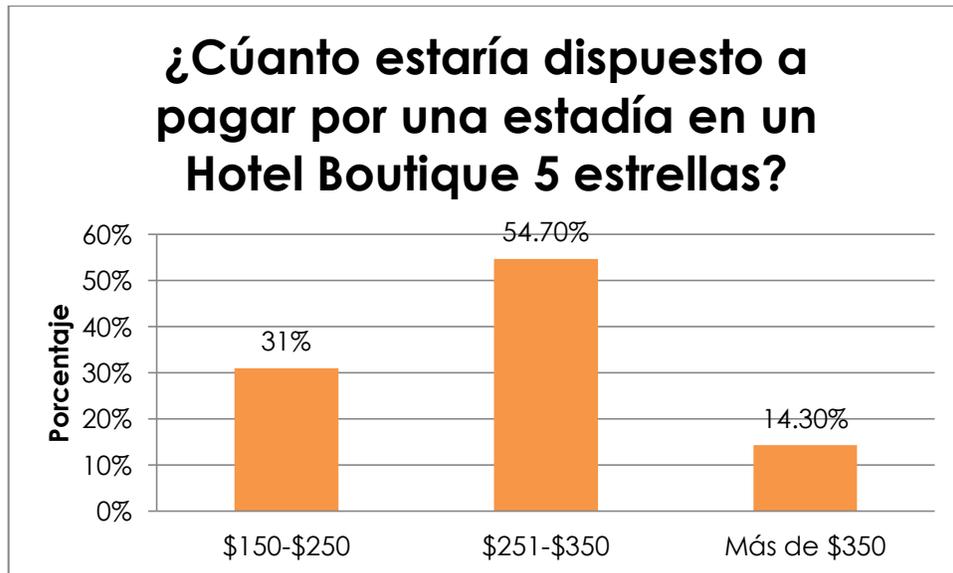


Fuente: Encuesta.  
Realizado por: Ruiz, R.

El 85.70% de las personas prefieren un hotel en el centro de la ciudad y el 14.30% prefieren un hotel cerca al aeropuerto.

## 11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una estadía en un Hotel Boutique 5 estrellas?

Gráfico 12



Fuente: Encuesta.

Realizado por: Ruiz, R.

El 54.70% de las personas estarían dispuestos a pagar por un hotel boutique entre \$251-\$350, el 31% entre \$150-\$250 y el 14.30% más de \$350.

### 2.2 Análisis de la demanda

El grupo de estudio estuvo conformado por 384 personas con un promedio de edad de 50 años, con ingresos mensuales de más de \$4000, que viajan en promedio una vez al año a Cuenca y cuando lo hacen, es por turismo. En su mayoría, las personas del grupo de estudio son turistas nacionales (70%) y también extranjeros (30%). De las personas ecuatorianas las ciudades de

procedencia más comunes son Guayaquil y Quito, y de las personas extranjeras, el país de procedencia más común es EE.UU.

En cuanto al servicio complementario que más toman en cuenta las personas al momento de hospedarse en un hotel es el Internet gratis, además por lo general prefieren hospedarse en un Hotel Boutique. Al momento de elegir un hotel, las personas se fijan en:

- 1) Ubicación.
- 2) Servicio.
- 3) Precio.
- 4) Comodidad.

En cuanto a la ubicación, las personas prefieren que esté cerca del centro de la Ciudad, el medio de transporte preferido para viajar a Cuenca es el avión y finalmente estarían dispuestos a pagar entre \$251 y \$350 por una estadía en un Hotel Boutique 5 estrellas.

Se realizó un análisis comparativo entre nacionales y extranjeros ya que los gustos y preferencias varían entre ellos.

**Tabla 2**  
**Turistas Nacionales VS Turistas Extranjeros**

	<b>Nacionales</b>	<b>Extranjeros</b>
Rango de ingresos:	\$3001 y \$4000	Más de \$4000
Viaja a Cuenca por:	Negocios.	Turismo.
Por lo general se hospeda en:	Hotel.	Hotel Boutique.
Medio de transporte preferido para viajar a Cuenca:	Carro propio o avión.	Avión.
Ubicación del hotel:	Centro de la ciudad.	
Pagaría por una estadía en Hotel Boutique 5 estrellas:	\$251 - \$350	
Para elegir un hotel se fija en:	1) Ubicación. 2) Precio. 3) Comodidad. 4) Servicio.	1) Ubicación. 2) Servicio. 3) Comodidad. 4) Precio.
Servicio complementario preferido:	Internet gratis.	

Fuente: Encuesta.  
Realizado por: Ruiz, R.

Existen algunas variables en las que tanto nacionales como extranjeros concuerdan, sin embargo la que más varía entre ellos es en lo que se fijan para elegir un hotel, ya que los extranjeros prefieren un excelente servicio, comodidad y un hotel bien ubicado sin importar el precio del mismo.

### **2.3 Análisis de la oferta**

Para realizar un análisis de la oferta se determinó los hoteles de la ciudad de Cuenca que son competencia directa e indirecta para El Convento. Se consideró algunas variables como la ubicación, tarifa incluida impuesto, servicios, capacidad y número de habitaciones de cada uno de ellos.

Ferrell, Hirt y Ferrell (2010) definen a la competencia como la rivalidad para obtener el dinero de los consumidores, esta puede ser directa o indirecta. La

competencia directa son dichas empresas que se dedican a ofrecer los mismos servicios al mismo nicho de mercado, mientras que la competencia indirecta ofrece un producto sustituto.

### 2.3.1 Competencia directa:

La competencia directa de El Convento son hoteles de 5 estrellas. A continuación se detallan 4 de ellos que han sido considerados los más fuertes para este análisis.

**Tabla 3**  
**Competencia directa**

Hotel	Ubicación	Tarifa incluida impuesto	Servicios	Capacidad	# habitaciones
Mansión Alcázar	Bolívar 12-55 y Tarqui	\$119,00 - \$320,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Balcón</li> <li>- Bar</li> <li>- Caja fuerte</li> <li>- Conserjería</li> <li>- Desayuno</li> <li>- Guarda equipaje</li> <li>- Información turística</li> <li>- Lavandería</li> <li>- Parquedero</li> <li>- Patio interior</li> <li>- Personal multilingüe</li> <li>- Recepción 24h</li> <li>- Restaurante</li> <li>- Salón de eventos</li> <li>- Secador de cabello</li> <li>- SPA</li> <li>- Teléfono con discado internacional</li> <li>- Transfer</li> <li>- Tv por cable</li> <li>- Wifi</li> </ul>	55 huéspedes	22
Hotel Santa Lucía	Borrero 8-44 y Sucre	\$80,00 - \$160,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Médica</li> <li>- Calefacción</li> <li>- Coctel de bienvenida</li> <li>- Conserjería y valet parking</li> <li>- Lavandería</li> <li>- Parquedero</li> <li>- Restaurante</li> <li>- Room service</li> <li>- Servicio de niñera</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Transfer</li> <li>- TV por cable</li> <li>- Wake up call</li> <li>- Wifi</li> </ul>	63 huéspedes	25
Hotel Oro Verde	Ordoñez Lasso	\$100,00 - \$200,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Business center</li> <li>- Calefacción y aire acondicionado</li> <li>- Gimnasio</li> <li>- Lavandería</li> <li>- Parquedero</li> <li>- Parquedero</li> <li>- Pet friendly</li> <li>- Piscina</li> <li>- Restaurante</li> <li>- Room service</li> <li>- Salón de eventos</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Transfer</li> <li>- TV por cable</li> <li>- Wifi</li> </ul>	175 huéspedes	70
Sheraton	Av. Circunvalación Sur y Av. Felipe II	\$97,00 - \$673,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso para discapacitados a todas las instalaciones</li> <li>- Aire acondicionado</li> <li>- Bodega de equipaje</li> <li>- Cajero automático</li> <li>- Centro de negocios</li> <li>- Hidromasajes</li> <li>- Instalaciones para fumadores y no fumadores</li> <li>- Lavandería</li> <li>- Parquedero</li> <li>- Pet friendly</li> <li>- Piscina</li> <li>- Recepción 24h</li> <li>- Restaurante</li> <li>- Salón de eventos</li> <li>- Servicio de concierge</li> <li>- Servicio de lustrado de zapatos</li> <li>- Servicios médicos</li> <li>- SPA</li> <li>- Transfer</li> <li>- Wifi</li> </ul>	300 huéspedes	120

Fuente: Hoteles.  
Realizado por: Ruiz, R.

### 2.3.2 Competencia Indirecta:

Para el análisis de la competencia indirecta se consideró a hoteles de 4 estrellas, los cuales son muy reconocidos en la ciudad. En la siguiente tabla se detallan las características de 4 de ellos.

**Tabla 4**  
**Competencia Indirecta**

Hotel	Ubicación	Tarifa incluida impuestos	Servicios	Capacidad	# habitaciones
Hotel Victoria	Calle Larga 6-93 y Presidente Borrero	\$90,00 - \$162,00	- Bar - Botones 24h - Caja fuerte - Despertador - Lavandería - Parqueadero - Restaurante - Teléfono con discado - Transfer - Wifi	63 huéspedes	25
Valgus Hotel	Av. Solano 4-31 y Florencia Astudillo	\$78,00 - \$124,00	- Coctel de bienvenida - Conserjería - Desayuno buffet - Estación de bebidas - Gimnasio y áreas de Lavandería - Parqueadero - Restaurante - Sala de reuniones - Servicio a la habitación - Servicio de planchado - SPA - Teléfono con discado - Transfer - Wifi	95 huéspedes	38
Hotel Zahir 360	Av. Del Estadio y Florencia Astudillo	\$100,00 - \$172,00	- Amenities Premium - Área de fumadores - Bar - Bussines center - Custodia de equipaje - Desayuno Buffet - Gimnasio - Lavandería - Parqueadero - Personal Bilingüe - Restaurante - Salón de eventos - Servicio a la habitación - Teléfono con discado - Transfer - Vista a la ciudad - Wifi	100 huéspedes	40
Rioné Hotel Boutique	Av. Luis Moreno Mora y Eduardo Malo	\$79,00 - \$129,00	- Bodega de equipaje - Desayuno - Lavandería - Minibar - Parqueadero - Restaurante - Room service - Salón de eventos - Seguridad 24h - Teléfono con discado - Transfer - Wifi	88 huéspedes	35

Fuente: Hoteles.  
Realizado por: Ruiz, R.

## **2.4 Conclusión**

Realizando el respectivo estudio de mercado a 384 turistas de Cuenca se obtuvieron varios resultados. La edad promedio de personas que se hospedan en hoteles de lujo es de 50 años y son de clase media alta, por su rango de ingresos y lo que ellos estarían dispuestos a pagar por una estadía, ya que lo que ellos buscan es comodidad, un buen servicio y una buena ubicación sin importar el precio. También hay algunos servicios complementarios que consideran importantes, principalmente el internet gratis, y el servicio a la habitación.

En cuanto a la competencia, existen varios hoteles que ofrecen una alta gama de servicios lo que resulta difícil posicionarse en el mercado, sin embargo, El Convento se diferenciará del resto por su servicio de calidad y atención personalizada que brindará a sus huéspedes.

## **CAPÍTULO 3: FINANZAS**

Un estudio financiero económico ayudará a verificar la rentabilidad del proyecto, basándose en inversiones, balance inicial y flujos de efectivo. También se podrá medir el rendimiento usando diferentes métodos como el VAN, TIR, y el CCPP.

### **3.1 Inversiones**

Ketelhon, Maron y Montiel (2005) definen a una inversión como la compra de bienes u otros activos para la empresa con el objetivo que aporten beneficios futuros. Por ejemplo, los activos no corrientes como la maquinaria y terreno, son inversiones.

Al ser un proyecto nuevo, se requieren de varias inversiones que permitirán el funcionamiento del hotel. Todos los productos que se adquirirán, serán de la mejor calidad para brindar un mejor servicio a cada uno de los huéspedes. El presupuesto de inversión fue realizado en base a las cotizaciones proporcionadas por los diferentes proveedores y con ayuda de expertos como es el arquitecto para la obra arquitectónica o el diseñador para la decoración del hotel y dio como resultado \$444018,63 de inversión tota como se muestra en el anexo 5.

**Tabla 5**  
**Inversiones**

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Obra arquitectónica	71.109,95
Decoración	50.000,00
Centralización de gas	6.000,00
Muebles	81.614,88
Lencería	14.839,44
Equipos electrónicos	19.283,88
Suministros de limpieza	1.300,73
Menaje Cocina	71.990,00
Utensilios de Cocina	8.759,10
Menaje restaurante	11.193,00
Comida	3.164,79
Bar	1.570,06
Desarrollo y diseño de imagen	300,00
Ascensor panorámico de 3 paradas	90.000,00
Amenities	11.692,80
Papelería	600,00
Permisos de funcionamiento	600,00
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>444.018,63</b>

Realizado por: Ruiz, R.

Fuente: Proveedores

### 3.1.1 Financiamiento

Para definir el financiamiento del proyecto se analizaron las tasas de interés y beneficios que ofrecen varias entidades financieras de la ciudad como el Banco del Austro, Banco de Guayaquil, BanEcuador y Corporación Financiera Nacional (CFN).

El Banco del Austro tiene una línea de crédito que la denominan Comercial Pymes que aplica una tasa de 11,23% nominal a un plazo máximo de 5 años con amortización mensual lo cual dificultaría el flujo de caja y por lo tanto la operación regular del hotel.

La línea de crédito de consumo del Banco de Guayaquil aplica una tasa aún más alta del 16,06% y un plazo máximo de 4,5 años, aún menor que el Banco del Austro y por lo tanto más inconveniente.

BanEcuador aplica una tasa del 15%, algo inferior que el Banco de Guayaquil y a un plazo similar al Banco del Austro y por lo tanto también poco conveniente para la iniciación de un proyecto, además sólo facilitan hasta \$50000 para el financiamiento del proyecto ya que es considerado un crédito para emprendimiento.

La CFN aplica una tasa inicial del 9,75%, que aunque es reajutable no se compara con ninguno de los bancos anteriormente mencionados. Para el financiamiento de activos fijos otorga el 70% del total de los activos a un plazo máximo de 15 años con 4 años de gracia lo cual le da un impulso a la operación del hotel por cuanto no se necesitara amortizar el capital sino luego de la estabilización financiera del hotel a partir del quinto año. La amortización puede ser inclusive mensual, trimestral, anual o al vencimiento, en este caso se realizará anual como se muestra en el anexo 6.

Se tomó la decisión de realizar el financiamiento con la CFN debido a que es la tasa más baja y a los beneficios que esta ofrece. Al ser una institución pública apoyan a la creación de proyectos que estén dentro de un sector prioritario, el turismo es uno de ellos, por lo que el Hotel Boutique El Convento aprovechará este beneficio.

El proyecto del hotel alcanza la suma de 444,018, de ese monto 310,813.04 dólares utilizará el financiamiento de la CFN antes mencionado y 133,205.59 será el aporte de los socios.

### 3.2 Balance General Inicial

Tabla 6

<b>BALANCE GENERAL INICIAL</b>		
<b>ACTIVO</b>		
<b>CORRIENTE</b>		<b>140.109,92</b>
Caja	2.000,00	
Bancos	13.000,00	
Suministros Amenities	11.692,80	
Suministros de Limpieza	1.300,73	
suministros de Papeleria	600,00	
Lenceria	14.839,44	
Utensillos de Cocina	8.759,10	
Menaje de Cocina	71.990,00	
Menaje de Restaurante	11.193,00	
Comida	3.164,79	
Bar	1.570,06	
<b>ACTIVO FIJO</b>		<b>318.308,71</b>
Muebles y Enseres	81.614,88	
Equipos Electronicos	19.283,88	
Ascensor Panoramico de 3 paradas	90.000,00	
Obra Arquitectonica	71.109,95	
Decoracion	50.000,00	
Desarrollo y diseño de imagen	300,00	
Centralizacion de gas	6.000,00	
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>		<b>600,00</b>
Permisos de Funcionamiento	600,00	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>459.018,63</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>CORRIENTE</b>		<b>15.000,00</b>
Proveedores	15.000,00	
<b>NO CORRIENTE</b>		<b>310.813,04</b>
Cuentas por Pagar	310.813,04	
<b>Total Pasivo</b>		<b>325.813,04</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital	133.205,59	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>133.205,59</b>
<b>TOTAL PASIVO +PATRIMONIO</b>		<b>459.018,63</b>

Realizado por: Ruiz, R.

El balance general inicial del proyecto está conformado con los rubros necesarios para su funcionamiento. En el activo circulante están las cuentas con las que el hotel empezará a operar, incluyendo \$2000 en caja para poder

facilitar el cobro en efectivo de los clientes y \$13000 en una cuenta del Banco del Austro para el pago de servicios básicos, sueldos, inventarios, entre otros.

El pasivo corriente está compuesto por las deudas que se tiene con los proveedores a un plazo de 60 días, mientras que el pasivo no corriente cuenta con la deuda a largo plazo que se tiene con la CFN para el financiamiento del proyecto.

Al ser una empresa nueva, no se cuenta con utilidades retenidas, por lo que el patrimonio está compuesto únicamente por el aporte de los socios el cual es de \$133205,59.

### 3.2.1 Capital de trabajo neto

Soriano (2010) explica que el efectivo que tiene la empresa ya sea en cheques, pólizas de seguro o caja chica es considerado capital de trabajo neto. Este capital no se invierte para ganar una tasa de rendimiento ya que es útil para el pago de las obligaciones que tiene la empresa.

**Tabla 7**

<b>CAPITAL DE TRABAJO NETO</b>	
Activo Corriente	140.109,92
Pasivo Corriente	15.000,00
<b>Total capital de trabajo neto</b>	<b>125.109,92</b>

Realizado por: Ruiz, R.

EL capital de trabajo neto es la diferencia entre activo corriente y pasivo corriente. En este caso, se obtiene un capital de trabajo neto positivo anual, es decir, que la empresa tiene la capacidad de cubrir con sus deudas a corto plazo. Mientras más alto es este valor, menos riesgo tiene la empresa y esta será más líquida.

### **3.3 Flujos de efectivo proyectados**

Soriano (2010) dice que los flujos de efectivo o estados financieros proyectados son necesarios para evaluar la inversión del proyecto, estos proyectan operaciones futuras que podrían tener la empresa o proyecto.

Para determinar los flujos de efectivo que generará el proyecto se realizó un análisis de tres escenarios, un realista, optimista y realista; y se modificó una o más variables que intervienen en el cálculo de los mismos.

Se obtuvieron datos como la inflación promedio basándose en los 5 últimos años, la ocupación promedio de los últimos 3 años en hoteles de lujo de la ciudad de Cuenca y la tarifa promedio por habitación la cual se consiguió en los datos de las encuestas realizadas como se muestra en el anexo 7.

#### **3.3.1 Flujo de efectivo realista**

Para el cálculo del flujo de efectivo realista se estableció un crecimiento de ventas del 5% anual con una ocupación inicial del 50%, manteniendo constante la inflación. Para determinar las ventas anuales, se tomó como referencia el porcentaje de ocupación en la ciudad de Cuenca por la tarifa promedio.

**Tabla 8**  
**Flujo de efectivo realista**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>INGRESOS OPERACIONALES:</b>						
<b>Ventas:</b>		<b>1.825</b>	<b>1.971</b>	<b>2.129</b>	<b>2.299</b>	<b>2.483</b>
Precio de ventas		250,00	257,52	265,26	273,23	281,44
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>456.250,00</b>	<b>507.562,07</b>	<b>564.644,93</b>	<b>628.147,61</b>	<b>698.792,11</b>
<b>EGRESOS OPERACIONALES:</b>						
<b>COSTOS Y GASTOS</b>		<b>314.932,86</b>	<b>337.376,98</b>	<b>361.920,73</b>	<b>388.787,48</b>	<b>418.225,35</b>
Sueldos		177.000,00	182.320,62	187.801,18	193.446,48	199.261,48
IESS		21.505,50	22.151,96	22.817,84	23.503,75	24.210,27
Honorarios		12.000,00	12.360,72	12.732,28	13.115,02	13.509,25
Impuestos		56.427,36	71.100,81	87.640,30	106.262,18	127.207,33
Servicios Basicos		24.000,00	24.721,44	25.464,57	26.230,03	27.018,51
Otros Gastos		24.000,00	24.721,44	25.464,57	26.230,03	27.018,51
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>314.932,86</b>	<b>337.376,98</b>	<b>361.920,73</b>	<b>388.787,48</b>	<b>418.225,35</b>
<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	444.018,63					
<b>FLUJO OPERATIVO DE CAJA</b>	<b>-444.018,63</b>	<b>141.317,14</b>	<b>170.185,08</b>	<b>202.724,20</b>	<b>239.360,13</b>	<b>280.566,76</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES:</b>						
Financiamiento Bancario activos	310.813,04					
Aporte socios	133.205,59					
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>444.018,63</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
Prestamos Activos						28.255,73
Intereses pagados	0,00	30.304,27	30.304,27	30.304,27	30.304,27	30.304,27
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>0,00</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>58.560,00</b>
<b>FLUJO NO OPERATIVO DE CAJA</b>	<b>444.018,63</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-58.560,00</b>
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>	<b>0,00</b>	<b>111.012,87</b>	<b>139.880,81</b>	<b>172.419,93</b>	<b>209.055,86</b>	<b>222.006,76</b>

Realizado por: Ruiz, R.

### 3.3.2 Flujo de efectivo optimista

En el flujo de efectivo optimista se estableció un crecimiento del 15% en sus ventas anuales. Se mantuvo constante la inflación la ventas fueron calculadas de la misma manera que el flujo antes mencionado. En este caso, las ventas aumentan considerablemente lo que afecta el valor del flujo de caja neto.

**Tabla 9**  
**Flujo de efectivo optimista**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>INGRESOS OPERACIONALES:</b>						
<b>Ventas:</b>		<b>1.825</b>	<b>2.099</b>	<b>2.414</b>	<b>2.776</b>	<b>3.192</b>
Precio de ventas		250,00	257,52	265,26	273,23	281,44
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>456.250,00</b>	<b>540.459,61</b>	<b>640.211,70</b>	<b>758.374,93</b>	<b>898.347,43</b>
<b>EGRESOS OPERACIONALES:</b>						
<b>COSTOS Y GASTOS</b>		<b>314.932,86</b>	<b>337.376,98</b>	<b>361.920,73</b>	<b>388.787,48</b>	<b>418.225,35</b>
Sueldos		177.000,00	182.320,62	187.801,18	193.446,48	199.261,48
IESS		21.505,50	22.151,96	22.817,84	23.503,75	24.210,27
Honorarios		12.000,00	12.360,72	12.732,28	13.115,02	13.509,25
Impuestos		56.427,36	71.100,81	87.640,30	106.262,18	127.207,33
Servicios Basicos		24.000,00	24.721,44	25.464,57	26.230,03	27.018,51
Otros Gastos		24.000,00	24.721,44	25.464,57	26.230,03	27.018,51
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>314.932,86</b>	<b>337.376,98</b>	<b>361.920,73</b>	<b>388.787,48</b>	<b>418.225,35</b>
<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	444.018,63					
<b>FLUJO OPERATIVO DE CAJA</b>	<b>-444.018,63</b>	<b>141.317,14</b>	<b>203.082,63</b>	<b>278.290,96</b>	<b>369.587,44</b>	<b>480.122,08</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES:</b>						
Financiamiento Bancario activos	310.813,04					
Aporte de socios	133.205,59					
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>444.018,63</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
Prestamos Activos						28.255,73
Intereses pagados	0,00	30.304,27	30.304,27	30.304,27	30.304,27	30.304,27
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>0,00</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>58.560,00</b>
<b>FLUJO NO OPERATIVO DE CAJA</b>	<b>444.018,63</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-58.560,00</b>
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>	<b>0,00</b>	<b>111.012,87</b>	<b>172.778,35</b>	<b>247.986,69</b>	<b>339.283,17</b>	<b>421.562,08</b>

Realizado por: Ruiz, R.

### 3.3.3 Flujo de efectivo pesimista

Para este flujo pesimista, se tomó en cuenta algunos efectos negativos que puede tener la economía, es por eso que al promedio de la inflación se le sumó un 1.5 punto porcentual más y se estableció un crecimiento de las ventas anuales del 1% en los tres primeros años y un decrecimiento del 0,5% en el último año.

**Tabla 10**  
**Flujo de efectivo pesimista**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>INGRESOS OPERACIONALES:</b>						
<b>Ventas:</b>		<b>1.825</b>	<b>1.843</b>	<b>1.862</b>	<b>1.880</b>	<b>1.871</b>
Precio de ventas		250,00	261,28	273,06	285,37	298,24
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>456.250,00</b>	<b>481.595,14</b>	<b>508.348,24</b>	<b>536.587,49</b>	<b>557.983,65</b>
<b>EGRESOS OPERACIONALES:</b>						
<b>COSTOS Y GASTOS</b>		<b>314.932,86</b>	<b>341.264,90</b>	<b>369.988,79</b>	<b>401.344,59</b>	<b>435.597,96</b>
Sueldos		177.000,00	184.982,70	193.325,42	202.044,40	211.156,60
IESS		21.505,50	22.475,40	23.489,04	24.548,39	25.655,53
Honorarios		12.000,00	12.541,20	13.106,81	13.697,93	14.315,70
Impuestos		56.427,36	71.100,81	87.640,30	106.262,18	127.207,33
Servicios Basicos		24.000,00	25.082,40	26.213,62	27.395,85	28.631,40
Otros Gastos		24.000,00	25.082,40	26.213,62	27.395,85	28.631,40
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>314.932,86</b>	<b>341.264,90</b>	<b>369.988,79</b>	<b>401.344,59</b>	<b>435.597,96</b>
<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	444.018,63					
<b>FLUJO OPERATIVO DE CAJA</b>	<b>-444.018,63</b>	<b>141.317,14</b>	<b>140.330,24</b>	<b>138.359,44</b>	<b>135.242,90</b>	<b>122.385,68</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES:</b>						
Financiamiento Bancario Activos	310.813,04					
Aporte de socios	133.205,59					
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>444.018,63</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
Prestamos Activos						28.255,73
Intereses pagados	0,00	30.304,27	30.304,27	30.304,27	30.304,27	30.304,27
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>0,00</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>30.304,27</b>	<b>58.560,00</b>
<b>FLUJO NO OPERATIVO DE CAJA</b>	<b>444.018,63</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-30.304,27</b>	<b>-58.560,00</b>
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>	<b>0,00</b>	<b>111.012,87</b>	<b>110.025,97</b>	<b>108.055,17</b>	<b>104.938,62</b>	<b>63.825,68</b>

Realizado por: Ruiz, R.

### 3.4 Costo de capital Promedio Ponderado (CCPP/WACC)

Gitman (2011) explica que el costo de capital promedio ponderado muestra el costo esperado de los fondos a largo plazo. Para poder calcularlo, se estableció un rendimiento esperado por el inversionista de acuerdo a datos obtenidos en el sector hotelero de la ciudad de Cuenca y se obtuvo el costo de la deuda después de impuestos.

El rendimiento esperado es del 24% ya que al ser el tercer hotel boutique de lujo en la ciudad de Cuenca se asume un mayor riesgo.

**Tabla 11**

**Costo de Capital Promedio Ponderado**

<b>DEUDA</b>	
<b>Tasa</b>	9,75%
<b>Impuestos</b>	33,7%
<b>ki</b>	<b>6,46%</b>
<b>Peso</b>	70%
<b>CAPITAL PROPIO</b>	
<b>Rendimiento esperado</b>	25%
<b>Peso</b>	30%
<b>COSTO DE CAPITAL PROMEDIO PONDERADO</b>	
<b>CCPP</b>	12,02%

Realizado por: Ruiz, R.

El CCPP del proyecto es de 12,02%, esta tasa representa la tasa mínima de rendimiento esperado en la inversión.

### **3.5 Valor Actual Neto (VAN)**

El Valor Actual Neto (VAN) es un método que considera el valor del dinero en el tiempo. Compara el valor actual de los flujos de efectivo que se espera que genere el proyecto en el futuro, con la inversión inicial del mismo.

Si el VAN es mayor a 0, la empresa generará un rendimiento mayor que el costo de capital. Esta acción debe aumentar el valor de mercado de la empresa y por lo tanto, la riqueza de sus propietarios en un monto igual al VAN. (Gitman, 2011)

El VAN se calcula restando la inversión inicial de un proyecto del valor presente de sus flujos de efectivo descontados a una tasa igual al rendimiento esperado de la empresa.

Se tomó en cuenta el rendimiento esperado del proyecto, el cual es el 12,02%, obtenido del costo de capital promedio ponderado ya que este es el rendimiento mínimo esperado de la inversión.

**Tabla 12**

<b>VAN</b>	
Flujo de efectivo realista	147.838,09
Flujo de efectivo optimista	423.647,30
Flujo de efectivo pesimista	-77.539,77

Fuente: Flujos de efectivo  
Realizado por: Ruiz, R.

En los escenarios optimista y realista analizados, el VAN es mayor a 0, es decir que el proyecto se acepta y este tendrá un beneficio mayor a la inversión. Sin embargo, en el escenario pesimista el VAN es negativo, en este caso el proyecto sería rechazado ya que no se tendrán beneficios.

### **3.6 Tasa Interna de Retorno (TIR)**

La Tasa Interna de Retorno (TIR) representa el rendimiento del proyecto. Es la tasa de descuento que hace que el valor actual de los flujos de efectivo sea igual al valor de la inversión, a su vez es la tasa de rendimiento anual que la empresa generará si recibe los flujos de efectivo esperados.

Existen dos criterios de decisión con el método de la TIR, si la tasa es mayor que el costo de capital se acepta el proyecto, caso contrario se rechaza. Esto asegura que la empresa gane por lo menos su rendimiento requerido.

Se realizó el cálculo de la TIR en los tres escenarios analizados, siendo esta de 23,14% en el realista, 37,93% en el optimista y de 4,23% en el flujo pesimista, por lo tanto el proyecto se acepta en los dos primeros escenarios ya que la TIR es mayor al costo de capital, mientras que en el escenario pesimista el proyecto

se rechaza ya que el rendimiento mínimo establecido es del 12,02% y el resultado obtenido es menor.

### **3.7 Conclusión**

El análisis financiero realizado nos muestra toda las inversiones necesarias que se tienen que realizar para el funcionamiento del hotel, así como los costos y gastos que este generará en 5 años. El proyecto es factible, sin embargo en un escenario pesimista no lo sería ya que no generaría el rendimiento esperado por los inversionistas por lo tanto en ese caso no se aceptaría el proyecto.

## **Conclusión**

Mediante el estudio de factibilidad realizado, se determinó que la creación de un Hotel Boutique de 5 estrellas en la ciudad de Cuenca será factible ya que este brindará a los turistas un servicio único y diferente para que su estadía en la ciudad sea de su agrado.

El Hotel Boutique El Convento ofrecerá a sus huéspedes una alta gama de servicios como internet gratis, lavandería, servicio a la habitación y guía turística para que puedan conocer la ciudad con mayor facilidad, así como personal altamente capacitado y bilingüe para que las personas que vengan del extranjero se sientan cómodas en el establecimiento, esto ayudará a generar más demanda para los hoteles y por ende para el sector turístico ya que los clientes se han vuelto más exigentes al momento de elegir su destino turístico y es por eso que El Convento ofrece beneficios para ellos, tanto en su estadía en el hotel como su experiencia conociendo Cuenca.

El target al que se enfoca este negocio es a un turista de clase media alta, al que no le interese el precio, si no el buen servicio que el hotel le brinda. También estaría dispuesto a pagar por servicios adicionales como lo antes mencionados y más

El negocio será responsable con el cumplimiento de las leyes y normativas, así como ayudará e incentivará al sector turístico para poder generar más demanda a la ciudad y así tener una mejor economía. En cuanto al macro entorno, el establecimiento tiene un gran beneficio, ya que el gobierno se enfoca en apoyar a las empresas que estén dentro de los sectores priorizados y el turístico es uno de ellos.

El estudio económico realizado demuestra que el proyecto es rentable ya que éste generará un mayor rendimiento al esperado. Con una inversión inicial de \$444018,63 se podrá operar de una manera eficaz y eficiente obteniendo ingresos de aproximadamente 500 mil en los primeros 2 años y alcanzando los 700 mil a los 5 años, de esta manera se recupera antes de los esperado la

inversión con la posibilidad de reinvertir las ganancias y ampliando la gama de servicios que ofrece El Hotel Boutique El Convento.

### **Recomendación**

El proyecto para realizar un hotel boutique de 5 estrellas en la ciudad de Cuenca debe ser implementado, ya que este será factible y brindará a los turistas lo que buscan de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencia.

## Bibliografía

Alcaldía de Cuenca. (2010). *Ordenanza para la gestión y Conservación de áreas*

*históricas y patrimoniales del cantón Cuenca*. Recuperado de:

<http://www.cuenca.gov.ec/?q=node%2F8993>

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución*.

Baca, G. (2012). *Evaluación de proyectos*. México: Mc Graw-Hill Education.

Balanko-Dickson, G. (2008). *Como preparar un plan de negocios exitoso*.

México: McGraw-Hill Interamericana.

Banco del Austro. <https://www.bancodelaustro.com/>

BanEcuador. <https://www.banecuador.fin.ec/>

Banco de Guayaquil. <https://www.bancoguayaquil.com/>

Benassini, M. (2009). *Introducción a la investigación de mercados: enfoque*

*para América Latina*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Berk, J; Demarzo, P. (2008). *Finanzas Corporativas*. México. Pearson Education.

Congreso Nacional. (1999). *Codificación de la Ley de Compañías*. Obtenido

de: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_comp.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_comp.pdf)

Corporación Financiera Nacional. <https://www.cfn.fin.ec/>

Ecuavisa. (2017). *Presidente Moreno anunció una serie de medidas para*

*cumplir metas económicas*. Obtenido de:

<http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/economia/327521-eno-anuncio-serie-medidas-cumplir-metas-economicas>

Ekos. (2017). *El regreso de capitales dejará bajar impuestos*. Obtenido de:

<http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=9457>

Ekos. (2017). Ekos Trends: Tendencias y situación económica septiembre 2017.

Obtenido de:

<http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=9607>

Ferrell, O; Ferrell, L. & Hirt, G. (2009). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Gitman, L. (2011). *Principios de Administración Financiera*. México; Pearsons Education.

Hotel Four Points by Sheraton.

[http://www.starwoodhotels.com/fourpoints/property/overview/index.html?propertyID=4048&language=es\\_ES](http://www.starwoodhotels.com/fourpoints/property/overview/index.html?propertyID=4048&language=es_ES)

Hotel Mansión Alcázar. <http://mansionalcazar.com/>

Hotel Oro Verde Cuenca. <http://oroverdecuenca.com/>

Hotel Santa Lucía. <https://santaluciahotel.com/>

Hotel Valgus. <http://hotelvalgus.com/newsite/es/hotel/inicio/>

Hotel Victoria. <http://hotelvictoriaecuador.com/>

Hotel Zahir 360. <http://www.hotelzahir360.com/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2017). *Canastas Analíticas*.

Obtenido de: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/canastas/Canastas\\_2017/Noviembre-2017/1.%20Informe\\_Ejecutivo\\_Canastas\\_Analiticas\\_nov\\_2017.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/canastas/Canastas_2017/Noviembre-2017/1.%20Informe_Ejecutivo_Canastas_Analiticas_nov_2017.pdf)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Tecnologías de la*

*información y comunicación (TIC´S) 2016*. Obtenido de: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion\\_Tics\\_2016.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf)

Laudon, K; Traver, C. (2009). *E-Commerce: negocios, tecnología, sociedad*.

México. Pearson Education.

Marin, J & Ketelhohn. (2005). *Inversiones estratégicas: un enfoque*

*multidimensional*. Costa Rica: Asociación Libro Libre.

Marinez, D; Milla A. (2005). La elaboración del plan estratégico y su

implementación a través del cuadro de mando integral. Recuperado de:

[https://books.google.com.mx/books?id=qGUOpeifd\\_UC&dq=analisis+pe st&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.mx/books?id=qGUOpeifd_UC&dq=analisis+pe st&source=gbs_navlinks_s)

Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2017). *Informe de desarrollo social*.

Obtenido de: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/06IGC2017-INFORME.pdf>

Ministerio de Turismo (2017). *Encuesta Coyuntural de Alojamiento*. Obtenido de:

<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/tarifa-y-ocupacion/275>

Ministerio de Turismo. (2008). *Reglamento general de actividades turísticas*.

Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turísticas.pdf>

Rioné Hotel Boutique. <http://www.rionehotel.com/>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Informe a la Nación*.

Obtenido de: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Informe-a-la-Nacion.pdf>

Servicio de Rentas Internas. *Registro Único de Contribuyentes*. Obtenido de:

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC#%C2%BFqu%C3%A9-es>

Soriano, M. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. Barcelona.

Profit editorial.

Spurrier W. (2017). *Sin exportar no crecemos*. Obtenido de:

<http://www.eluniverso.com/opinion/2017/10/01/nota/6408502/exportar-no-crecemos>

Superintendencia de Compañías. *Instructivo societario*. Obtenido de:

[https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/instructivo\\_soc.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/instructivo_soc.pdf)

The World Bank. *Population, total*. Obtenido de:

<https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL>

Universidad de Cuenca (2017). *Estudio de la demanda y oferta turística de la*

*Ciudad de Cuenca en el año 2016*. Cuenca.

## **Anexos**

### **Anexo 1**

#### **Manual de Funciones**

##### **Gerente General:**

**Descripción del cargo:** coordinar, analizar, controlar. Dirigir y organizar el trabajo de la empresa.

**Años de experiencia:** 2.

**Título requerido:** Ingeniero Comercial.

##### **Funciones:**

- Representar a la empresa todos los eventos.
- Establecer y mantener red de contactos con asociaciones de prestadores de servicios turísticos, instituciones públicas y privadas.
- Definir estrategias de desarrollo y crecimiento.
- Establecer objetivos y metas.
- Establecer cronogramas, plazos y presupuestos;
- Administrar el negocio.
- Definir criterios para la administración del equipo.
- Desarrollar programas de comercialización.
- Establecer acuerdos y alianzas comerciales.
- Identificar mercados objetivos.
- Supervisar la operación de sistemas y equipos .
- Asegurar el mantenimiento de los equipos y el entrenamiento adecuado del personal involucrado.
- Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene.
- Asegurar la satisfacción del cliente.

- Analizar los reportes de investigación de satisfacción de los clientes, sugerencias y reclamos de los servicios otorgados y aplicar las acciones correctivas necesarias;
- Mantener contacto con el cliente.
- Supervisar el servicio de atención al cliente.
- Liderar el equipo.
- Transmitir la información y entrenamiento necesario para el desarrollo de las actividades.
- Promover un buen ambiente de trabajo.
- Estimular el trabajo en equipo.
- Conciliar intereses profesionales.
- Definir funciones de cada empleado.

**Contador:**

**Descripción del cargo:** analizar y proponer métodos para realizar registros contables, financieros y tributarios.

**Años de experiencia:** 2.

**Título requerido:** Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

**Funciones:**

- Entregar los informes y documentos en el modo y forma que el empleador lo indique.
- Registrar las operaciones financieras y contables del Empleador.
- Realizar las consignaciones bancarias que determine el empleador.
- Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad del empleador este diseñado para que su operación facilite la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos.
- Elaborar, analizar y consolidar los estados financieros del Empleador.
- Cumplir con las disposiciones y obligaciones legales constantes en las leyes de materia tributaria y contable.

- Realizar los trámites, procedimientos, y documentos necesarios para cumplir con las obligaciones tributarias y financieras a las cuales está obligado el empleador.
- Realizar, registrar y reportar, los roles de pago de los trabajadores del empleador, así como los cálculos de viáticos, comisiones, descuentos, multas, horas extraordinarias, suplementarias, nocturnas, décima tercera remuneración, décima cuarta remuneración, utilidades.
- Elaborar los estados financieros y contables en las fechas requeridas por la ley, o el empleador, con información oportuna y verídica.
- Ingresar, verificar, controlar y depurar las cuentas contables del empleador.
- Examinar el valor de los inventarios de mercadería y efectuar ajustes respectivos.
- Revisar órdenes de cheque de oficina, corroborando los cálculos presentados.
- Revisar reportes de ventas diarias y semanales comparativas con periodos anteriores.
- Coordinar la elaboración del presupuesto general y dar seguimiento al mismo.
- Asignar y supervisar las tareas y actividades del personal de contabilidad de acuerdo a cada rango.
- Firmar conjuntamente con el Gerente General los balances y estados financieros.

**Jefe de Recepción:**

**Descripción del cargo:** organizar, dirigir y controlar la recepción del hotel.

**Años de experiencia:** 1.

**Título requerido:** Bachiller.

**Funciones:**

- Programar las actividades del área.

- Organizar y supervisar el trabajo y cumplimiento de actividades de sus subordinados.
- Ayudar en la toma de decisiones para la contratación de un nuevo empleado o reasignación de funciones.
- Capacitar al personal a su cargo en aspectos operativos e importantes del área.
- Supervisar el desempeño del personal a su cargo.
- Autorizar bloqueos de habitaciones, salidas y cortesías a los huéspedes.
- Determinar la cantidad de personal requerido para cada turno.
- Asignar funciones y turnos al personal a su cargo.

**Asesor legal:**

**Descripción del cargo:** brindar información y apoyo en trámites jurídicos.

**Años de experiencia:** 1.

**Título requerido:** Abogado.

**Funciones:**

- Brindar información jurídica.
- Ayudar a resolver asuntos laborales.
- Asesoramiento en el cumplimiento de leyes, normativas o cualquier elemento en materia de derecho.
- Elaboración de documentos jurídicos de cualquier naturaleza.

**Recepcionista:**

**Descripción del cargo:** dar la bienvenida a los huéspedes y atender sus necesidades durante la estadía.

**Años de experiencia:** 1.

**Título requerido:** Bachiller.

**Funciones:**

- Presentarse a laborar correctamente uniformados, con apariencia personal impecable.
- Mantener un trato cortés, respetuoso y amable con los huéspedes, clientes, compañeros y superiores.
- Emitir las facturas correspondientes a los clientes
- Entregar oportunamente los reportes ocupacionales a camarería o al botones, al momento de su ingreso para que se proceda inmediatamente al aseo de las habitaciones.
- Llevar las cuentas de los clientes y atención a los mismos,
- Reportar a su jefe inmediato o al empleador cualquier novedad ocurrida en los turnos en el transcurso del día.
- Entregar las llaves, insumos y controles a los huéspedes; y, de igual manera recibirlos al momento de su salida.
- Informar diariamente a sus compañeros y a administración el registro de los huéspedes del Hotel.

**Botones:**

**Descripción del cargo:** encargado de transportar el equipaje de los huéspedes hasta la habitación y solucionar sus problemas de manera inmediata.

**Años de experiencia:** ninguno.

**Título requerido:** Bachiller.

**Funciones:**

1. Acomodar el equipaje del huésped en la habitación.
2. Asistir al huésped en lo que solicite.
3. Verificar que las habitaciones estén en buen estado todo el tiempo.
4. Acomodar el equipaje del huésped en el vehículo.
5. Tratar al huésped con cortesía y discreción.

**Jefe de Cocina:**

**Descripción del cargo:** planificar, organizar y controlar todas las actividades del área de la cocina.

**Años de experiencia:** 1.

**Título requerido:** Chef.

**Funciones:**

- Cumplir y hacer cumplir los procesos que se encuentran visibles y expuestos en las áreas de cocina.
- Verificar y controlar que los alimentos se encuentren correctamente almacenados en las zonas determinadas, de acuerdo a la temperatura y espacio, evitando siempre que estos no sean contaminados con elementos químicos, basura o desechos.
- Verificar y controlar diariamente el correcto aseo de los pisos, ventanas, parrillas, paredes, vajilla, recipientes, maquinas, herramientas y bienes que se encuentran en el área de cocina.
- Desarrollar, coordinar y ejecutar diariamente la distribución de tareas del personal de cocina.
- Verificar diariamente la existencia de stock de los insumos, ingredientes y materia prima en general de acuerdo a los eventos, reservas y consumos diarios del restaurante.
- Utilizar de forma correcta los implementos de limpieza y protección.
- Manipular los desechos de acuerdo a los procedimientos y horarios establecidos.
- Solicitar los pedidos de los insumos, ingredientes y materia prima en general de forma semanal, siendo su estricta obligación el mantener un stock necesario.
- Controlar que el personal de cocina cumpla con los estándares de higiene, disciplina, y el uso correcto de técnicas de trabajo.

**Auxiliar de Cocina:**

**Descripción del cargo:** colaborar en las actividades de la cocina según las instrucciones impuestas por el chef.

**Años de experiencia:** ninguno.

**Título requerido:** Bachiller.

**Funciones:**

- Presentarse a laborar correctamente uniformados, con apariencia personal impecable.
- Limpiar, lavar y desinfectar los utensilios, equipos, y bienes a su cargo.
- Verificar de estar siempre abastecidos con todos los implementos de trabajo.
- Encargarse de la revisión de los equipos a su cargo debiendo informar de forma inmediata a su jefe inmediato su daño, desperfecto o avería.
- Verificar y controlar diariamente el correcto aseo de los pisos, ventanas, parrillas, paredes, vajilla, recipientes, maquinas, herramientas y bienes que se encuentran en su área de trabajo.
- Utilizar de forma correcta los implementos de limpieza y protección tales como guantes, mallas para el cabello y todas las entregadas por el empleador.
- Reportar de forma inmediata, pérdida, deterioro, caducidad, o desaparición de los insumos, productos, bienes o mercadería a su cargo.

**Meseros:**

**Descripción del cargo:** atender a los clientes y brindar una atención de calidad.

**Años de experiencia:** ninguno.

**Título requerido:** Bachiller.

**Funciones:**

- Conocer de forma detallada la carta de alimentos, bebidas, vinos y platos que oferta el empleador, así como sus ingredientes y porciones.
- Al momento de que ingrese un cliente es su obligación preguntar el número de personas que van a ser atendidas, posterior a ello guiarlos a la mesa que cumpla dichos parámetros lugar en el cual luego de darles la bienvenida entregar las cartas individuales a todos los clientes correspondientes.
- Tomar nota correcta y precisa de la orden indicada por el cliente.
- Deberán encargarse de realizar el montaje y desmontaje de las mesas y sillas para el servicio.
- Cuidar el área del restaurante, debiendo mantenerlo en perfecto estado de limpieza y ordenado
- Presentarse a laborar correctamente uniformados, con apariencia personal impecable.

**Ama de Llaves:**

**Descripción del cargo:** planificar, controlar y organizar al personal a su cargo, así como las actividades de limpieza.

**Años de experiencia:** 1.

**Título requerido:** Bachiller.

**Funciones:**

- Supervisar la contratación y el bienestar del personal a su cargo.
- Distribuir el trabajo
- Dirigir el inventario de lencería y suministros de limpieza.
- Revisar el estado de la lencería.
- Atender personalmente las inquietudes de los huéspedes.
- Controlar la asistencia del personal a su cargo.
- Revisar la limpieza de habitaciones y áreas comunales.
- Recopilar la lista de ocupación.

- Informar las fallas o defectos encontrados a su inmediato superior.
- Controlar y supervisar el área de lavandería.
- Ser responsable de las llaves de las habitaciones.
- Hacer pedidos de lo que necesite su departamento.

**Mucamas:**

**Descripción del cargo:** realizar la limpieza de las habitaciones, garantizando la calidad del servicio.

**Años de experiencia:** 1.

**Título requerido:** Bachiller.

- Retirar oportunamente de la recepción, los informes de registro de los clientes hospedados en el hotel.
- Entregar diariamente, un informe detallado de cuantas habitaciones fueron limpiadas durante su jornada, para lo cual llenaran el respectivo registro dispuesto por el empleador.
- Entregar a su jefe inmediato los insumos, productos, bienes u otros objetos que el hotel pone a disposición del huésped para su estancia, que no hayan sido utilizados por el huésped, tales como jabones, shampoo, acondicionares, snack u otros.
- Entregar mensualmente un inventario de la lencería a su cargo, entendiéndose esta las toallas, sábanas, cobijas, cubrecamas, u otras entregadas por el empleador.
- Ingresar a realizar la limpieza de las habitaciones teniendo en consideración las observaciones indicadas por el huésped, estando prohibido expresamente el ingresar a la habitación o llamar al huésped cuando existan letreros que den tal explicación.
- Dar aviso a su jefe inmediato o al empleador y de forma inmediata, la existencia de personas no registradas que se encuentren en las instalaciones del hotel.
- Realizar la limpieza respectiva de las habitaciones que han sido ocupadas por los clientes.

- Encargarse de la limpieza de las áreas de nobles (pasillos, alfombras, patio, gradas y otros determinados por el empleador)
- Cuidar de estar siempre abastecidos con todos los implementos de trabajo y limpieza ya sean escobas, cloro, desinfectantes, detergentes, etc.

**Administrador:**

**Descripción del cargo:** planear, organizar, dirigir y controlar conjuntamente con el gerente las actividades de la empresa.

**Años de experiencia:** 1.

**Título requerido:** Ingeniero Comercial.

- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de la empresa, la señalética existente, y las medidas de higiene y seguridad vigentes.
- Realizar el control diario de las ventas realizadas y los cuadros de caja, revisando que cada uno de ellos haya sido incorporado a los sistemas de control.
- Realizar un control diario de uso de uniformes, implementos de seguridad y salud, así como de la asistencia del personal a su cargo.
- Apoyar y coordinar a sus compañeros de trabajo en sus actividades cada vez que sea necesario.
- Recibir y reportar al empleador diariamente los reclamos, observaciones, quejas u otras novedades de los clientes, compañeros de trabajo, o de cualquier persona que los haya generado.
- Coordinar los horarios del personal a su cargo.
- Entregar diariamente al empleador el informe de actividades y novedades de su turno de trabajo.
- Planificar diariamente el trabajo a ejecutarse, debiendo elaborar planes, presupuestos, sistemas de control, y procesos de ejecución.
- Capacitar al personal a su cargo sobre cada una de sus actividades.

- Reportar y justificar diariamente las horas suplementarias, extraordinarias, nocturnas, días no trabajados, vacaciones, permisos, y enfermedad de los trabajadores a su cargo cumplimiento y garantizando los derechos de los trabajadores.

**Conserje:**

**Descripción del cargo:** realizar el mantenimiento de los equipos, la vigilancia y limpieza de las instalaciones.

**Años de experiencia:** ninguno.

**Título requerido:** Bachiller.

- Revisa el libro de novedades, con el fin de verificar lo acontecido en los turnos anteriores.
- Realizar una inspección del edificio, verificando el estado su estado, mantenimiento, aseo y extracción de basura, de las instalaciones, equipos y áreas comunes del edificio.
- Adoptar las medidas correspondientes en el caso de encontrar fallas en las instalaciones o en los equipos.
- Supervisa la seguridad del edificio desde la portería.
- Recibir y distribuir el equipaje de los huéspedes.

### **Anexo 3**

#### **Encuesta piloto**

1. Edad

\_\_\_\_\_

2. ¿En qué rango se encuentran sus ingresos?

- 500 – 1000

- 1001 – 1500

- 1501 – 2000

- Más de 2000

3. ¿Cuántas veces al año viaja a Cuenca?

\_\_\_\_\_

4. ¿De qué ciudad viene?

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué servicio complementario usted toma en cuenta para hospedarse en un hotel?

- Servicio a la habitación.

- Lavandería.

- Internet gratis.

- Bar.

- Guía turística.

- Otro.

6. Por lo general, usted viaja a Cuenca por:

- Turismo.

- Negocios.

7. Por lo general, usted se hospeda en:

- Hotel.
- Hotel Boutique.
- Hostal.
- Casa familiares/amigos.
- Otro.

8. Para elegir un hotel, usted se fija en:

- Ubicación.
- Precio.
- Comodidad.
- Servicio.
- Otro.

9. Para llegar a Cuenca, el medio de transporte que usted utiliza es:

- Avión.
- Buseteta.
- Carro propio.
- Bus.
- Otro.

10. En cuanto a la ubicación, usted prefiere:

- Centro de la ciudad.
- Cerca de un centro comercial.
- Cerca al aeropuerto.
- Otro.

11. ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar por una estadía en un Hotel Boutique 5 estrellas:

- 100 – 200

- 201 – 300

- Más de 300

En promedio, los turistas que visitan Cuenca tienen 42 años y sus ingresos mensuales son más de \$2000. Estas personas visitan la ciudad 1 vez al año y por lo general el motivo de su viaje es el turismo. Guayaquil, es la ciudad de la que más visitan Cuenca mientras que los extranjeros son de Estados Unidos. Los 20 turistas encuestados dijeron que el servicio complementario que más toman en cuenta al momento de elegir un hotel es el internet gratis y el servicio a la habitación. El 90% de turistas, por lo general se hospeda en un hotel boutique y el 10% restante en un hotel, para poder elegirlo se fijan en la ubicación, comodidad y en el servicio que este ofrezca, y el medio de transporte más utilizado para llegar a la ciudad es avión y carro propio del turista. En cuanto a la ubicación, el 100% prefiere que el hotel en el que se van a hospedar sea en el centro de la ciudad y la tarifa promedio que estarían dispuesto a pagar por una estadía en un hotel boutique de 5 estrellas es de \$277.

## Anexo 4

### Encuesta definitiva

Encuesta para turistas que visitan la ciudad de Cuenca

1. Edad

\_\_\_\_\_

2. ¿En qué rango se encuentran sus ingresos?

- \$1000 - \$2000.
- \$2001 - \$3000.
- \$3001 - \$4000.
- Más de \$4000.

3. ¿Cuántas veces al año viaja a cuenca?

\_\_\_\_\_

4. ¿De qué ciudad viene?

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué servicio complementario usted toma en cuenta para hospedarse en un hotel?

- Servicio a la habitación.
- Lavandería.
- Internet gratis.
- Bar.
- Guía turística.
- Otro.

6. Por lo general, usted viaja a Cuenca por:

- Turismo.
- Negocios.

7. Por lo general, usted se hospeda en:

- Hotel.
- Hotel Boutique.
- Hostal.
- Casa familiares/amigos.
- Otro.

8. Para elegir un hotel, usted se fija en:

- Ubicación.
- Precio.
- Comodidad.
- Servicio.
- Otro.

9. Para llegar a Cuenca, el medio de transporte que usted utiliza es:

- Avión.
- Buseteta.
- Carro propio.
- Bus.
- Otro.

10. En cuanto a la ubicación, usted prefiere:

- Centro de la ciudad.

- Cerca de un centro comercial.
- Cerca al aeropuerto.
- Otro.

11. Cuanto estaría dispuesto a gastar por una estadía en un Hotel Boutique  
5 estrellas:

- \$150 – \$250.
- \$251 – \$350.
- Más de 350.

## Anexo 5

### Cotizaciones proveedores

Tabla 13

<b>Muebles y enseres</b>				
<b>Habitaciones (10)</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Camas de 2 1/2 plazas	6	280,00	1.680,00	Wilson Aucapiña
Camas de 2 plazas	8	370,00	2.960,00	Wilson Aucapiña
Veladores	20	140,00	2.800,00	Wilson Aucapiña
Mesas tipo escritorio	10	290,00	2.900,00	Wilson Aucapiña
Mesas tipo auxiliar	10	350,00	3.500,00	Wilson Aucapiña
Sillas tipo butaca	20	250,00	5.000,00	Wilson Aucapiña
Sofá dos puestos	6	420,00	2.520,00	Wilson Aucapiña
Closets de 2 cuerpos (4 cajones)	10	750,00	7.500,00	Wilson Aucapiña
Mezones de baño	10	280,00	2.800,00	Wilson Aucapiña
<b>Restaurante</b>				
Mesas redondas de 6 puestos	4	240,00	960,00	Wilson Aucapiña
Mesas cuadradas 4 puestos	6	190,00	1.140,00	Wilson Aucapiña
Sillas tipo butacas	48	135,00	6.480,00	Wilson Aucapiña
Bar de 2.5m con estantería y para colgar copas	1	1.850,00	1.850,00	Wilson Aucapiña
Restauración y tapicería de piezas existentes	30	150,00	4.500,00	Wilson Aucapiña
Mueble para recepción	1	1.970,00	1.970,00	Wilson Aucapiña
<b>Varios</b>				
Cajas de seguridad habitaciones	10	306,59	3.065,90	Almacenes Boyacá

Caja fuerte recepción	1	363,98	363,98	Almacenes Boyacá
Lavadora de ropa	1	8.500,00	8.500,00	Importaciones 8a
Secadora de ropa	1	9.000,00	9.000,00	Importaciones 8a
Rodillo para planchar	1	5.000,00	5.000,00	Importaciones 8a
Espejos para baños (1,50x1,50)	10	40,00	400,00	Ángel
Aspiradora	1	800,00	800,00	Importaciones 8a
Abrillantadora	1	800,00	800,00	Importaciones 8a
Cortinas (blackout)	20	250,00	5.000,00	Cortilux
Estante para equipaje de maleta	10	12,50	125,00	Importaciones 8a
<b>Total</b>			81.614,88	
<b>Lencería</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Colchón chaide&chaide 2.5 plazas	6	520,36	3.122,16	Magnotex
Colchón chaide&chaide 2 plazas	8	401,76	3.214,08	Magnotex
Sábanas 300 hilos 2,5 plazas	18	46,00	828,00	Magnotex
Sábanas 300 hilos 2 plazas	24	41,37	992,88	Magnotex
Protector de colchón 2.5 plazas	10	28,56	285,60	Magnotex
Protector de colchón 2 plazas	12	24,70	296,40	Magnotex
Duvel 2.5 plazas	10	33,17	331,70	Magnotex
Duvel 2 plazas	12	29,80	357,60	Magnotex
Almohadas 0.70x0.50	40	6,22	248,80	Magnotex
Almohadas 0.90x0.50	30	12,57	377,10	Magnotex
Protector de almohada 0.70x0.50	40	5,70	228,00	Magnotex
Protector de almohada 0.90x0.50	30	6,97	209,10	Magnotex

Cobertor decorativo 2.5 plazas	10	53,40	534,00	Magnetex
Cobertor decorativo 2 plazas	12	47,60	571,20	Magnetex
Pie de cama 2.5 plazas	10	11,70	117,00	Magnetex
Pie de cama 2 plazas	12	10,97	131,64	Magnetex
Funda decorativa de almohada 0.84x0.62	34	6,90	234,60	Magnetex
Cobija térmica 1.80x2.20	15	12,50	187,50	Magnetex
Toallas de mano 0.80x0.45	70	4,05	283,50	Magnetex
Toalla de cuerpo 1.40x0.75	84	11,42	959,28	Magnetex
Toalla facial 0.33x0.33	100	1,42	142,00	Magnetex
Salida de baño talla única	30	29,55	886,50	Magnetex
Alfombra de baño talla única	40	7,52	300,80	Magnetex
<b>Total</b>			14.839,44	
<b>Electrónicos</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Tv 43 pulgadas	10	599,20	5.992,00	Comercial solis
Teléfono	10	88,56	885,60	Comercial solis
Radio reloj	10	35,00	350,00	Comercial solis
Lámpara de lectura	20	35,00	700,00	Comercial solis
Lámpara de escritorio	10	45,00	450,00	Comercial solis
Computadoras de escritorio	3	968,76	2.906,28	Comercial solis
Internet	1	1.500,00	1.500,00	Etapa
Sistema de facturación	1	1.500,00	1.500,00	Smartsistem cia.ltda
Central telefónica y extensiones	1	5.000,00	5.000,00	Etapa
<b>Total</b>			19.283,88	

<b>Suministros de limpieza</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Carro para camareras	1	850,00	850,00	Megalimpio
Papel higiénico (por rollo)	48	0,21	10,08	Megalimpio
Dispensador de jabón	10	8,14	81,40	Megalimpio
Detergente industrial 20kg	1	37,04	37,04	Megalimpio
Ambiental (galón)	1	6,66	6,66	Megalimpio
Cloro liquido (galón)	1	4,14	4,14	Megalimpio
Limpiavidrios (galón)	1	3,61	3,61	Megalimpio
Limpiador de pisos flotantes (lt)	10	1,81	18,10	Megalimpio
Shampoo alfombras (galón)	1	4,28	4,28	Megalimpio
Escoba de fibra de coco	4	2,59	10,36	Megalimpio
Tubo escoba	4	0,86	3,44	Megalimpio
Cepillo de bala	3	1,66	4,98	Megalimpio
Guantes	6	1,87	11,22	Megalimpio
Destapador cañería	3	2,44	7,32	Megalimpio
Fundas basura negras	7	0,41	2,87	Megalimpio
Fundas basura blancas	7	0,34	2,38	Megalimpio
Fundas de basura celeste	5	2,89	14,45	Megalimpio
Armadores	50	2,03	101,50	Importacione s 8a
Basureros	30	4,23	126,90	Importacione s 8a
<b>Total</b>			1.300,73	

<b>Amenities</b>				
<b>Producto</b>	<b>cantidad</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Shampoo	1000	0,63	630,00	Amenigraf
Rinse	1000	0,62	620,00	Amenigraf
Crema de manos	1000	0,73	730,00	Amenigraf
Gel de baño	1000	0,63	630,00	Amenigraf
Enjuague bucal	1000	0,78	780,00	Amenigraf
Gel antibacterial	1000	1,20	1.200,00	Amenigraf
Jabón líquido	1000	0,66	660,00	Amenigraf
Gorro de baño	1000	0,36	360,00	Amenigraf
Kit dental	1000	1,52	1.520,00	Amenigraf
Peinillas	1000	0,35	350,00	Amenigraf
Lustra calzado	1000	0,49	490,00	Amenigraf
Cinta desinfectante	1000	0,27	270,00	Amenigraf
Cuelga puertas	1000	0,86	860,00	Amenigraf
Pantufilas	1000	0,46	460,00	Amenigraf
Calzadores	1000	0,35	350,00	Amenigraf
Esferos	2000	0,55	1.100,00	Amenigraf
Secadora	10	51,78	517,80	Amenigraf
Espejos personales	10	16,50	165,00	Amenigraf
<b>Total</b>				
<b>Menaje cocina</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Cocina industrial 6 quemadores	1	2.000,00	2.000,00	Pedro Dávila
	1			

Freidora industrial de 20 litros		1.200,00	1.200,00	Pedro Dávila
Plancha freidora 60x90	1	800,00	800,00	Pedro Dávila
Horno eléctrico industrial de 3 pisos	2	4.500,00	9.000,00	Pedro Dávila
Grill de 70x70 a gas y carbón mix	1	1.250,00	1.250,00	Pedro Dávila
Refrigerador industrial de 16 pies	1	1.500,00	1.500,00	Pedro Dávila
Congelador industrial de 20 pies	1	1.700,00	1.700,00	Pedro Dávila
Cuarto frio de 50 pies cúbicos	1	12.000,00	12.000,00	Pedro Dávila
Congelador industrial de 50 pies cúbicos	1	1.400,00	1.400,00	Pedro Dávila
Lavadora de platos y cristalería industrial	1	7.000,00	7.000,00	Pedro Dávila
Mezclador de 25 litros para masas	1	5.500,00	5.500,00	Pedro Dávila
Batidoras de mano	3	250,00	750,00	Pedro Dávila
Marmita eléctrica de 60 litros	1	3.000,00	3.000,00	Pedro Dávila
Marmita eléctrica de 40 litros	1	2.700,00	2.700,00	Pedro Dávila
Marmita de 20 litros	2	400,00	800,00	Pedro Dávila
Marmita de 10 litros	3	310,00	930,00	Pedro Dávila
Horno microondas industrial	2	600,00	1.200,00	Pedro Dávila
Campana con extractor de olores con motor de 10hp	1	2.500,00	2.500,00	Pedro Dávila
Lavabo industrial de 2 pozos	1	12.000,00	12.000,00	Pedro Dávila
Trampa de grasa	2	500,00	1.000,00	Pedro Dávila
Mesón acero inox 3 pisos	4	500,00	2.000,00	Pedro Dávila
Mesón acero 2 pisos	2	250,00	500,00	Pedro Dávila
Perchas acero inox	6	210,00	1.260,00	Pedro Dávila
<b>Total</b>			71.990,0	

			0	
<b>Utensilios de cocina</b>				
Alcohol antiséptico	3	4,00	12,00	Pedro Dávila
Balde de hielo (acero inoxi)	4	30,00	120,00	Pedro Dávila
Botellón de agua	8	3,00	24,00	Pedro Dávila
Calentadores (chafer)	8	90,00	720,00	Pedro Dávila
Cafeteras 15 lta	4	250,00	1.000,00	Pedro Dávila
Ceniceros	12	4,50	54,00	Pedro Dávila
Centros de mesa	12	25,00	300,00	Pedro Dávila
Cucharon de helado	4	4,50	18,00	Pedro Dávila
Cucharones	8	7,00	56,00	Pedro Dávila
Cuchillos cebolleros	4	55,00	220,00	Pedro Dávila
Cuchillos puntilla	4	12,00	48,00	Pedro Dávila
Cuchillos filetear	3	37,00	111,00	Pedro Dávila
Cuchillos sierra	2	9,00	18,00	Pedro Dávila
Chaira	2	25,00	50,00	Pedro Dávila
Sartén de 16"	4	70,00	280,00	Pedro Dávila
Sartén de 14"	4	63,00	252,00	Pedro Dávila
Sartén de 12"	6	51,00	306,00	Pedro Dávila
Sartén para omelet	4	31,00	124,00	Pedro Dávila
Termómetro de caramelo	2	45,00	90,00	Pedro Dávila
Termómetro de congelador	1	28,00	28,00	Pedro Dávila
Termómetro de refrigeradora	1	28,00	28,00	Pedro Dávila
Olla 10 lts	3	138,00	414,00	Pedro Dávila

Olla 8 lts	3	125,00	375,00	Pedro Dávila
Olla 4 lts	4	84,00	336,00	Pedro Dávila
Olla 2 lts	4	50,00	200,00	Pedro Dávila
Destapa corchos	3	12,00	36,00	Pedro Dávila
Escobas	4	15,00	60,00	Pedro Dávila
Espátulas	8	15,00	120,00	Pedro Dávila
Espanja	4	0,20	0,80	Pedro Dávila
Espumadora	2	18,00	36,00	Pedro Dávila
Fósforos - fosforera - encendedor	4	6,00	24,00	Pedro Dávila
Fundas de basura	48	0,25	12,00	Pedro Dávila
Fundas plástico rollo	4	2,80	11,20	Pedro Dávila
Rollo de papel aluminio	2	48,00	96,00	Pedro Dávila
Rollo de papel film	2	36,00	72,00	Pedro Dávila
Jarras de vidrio	12	4,50	54,00	Pedro Dávila
Javas de plásticos	6	7,50	45,00	Pedro Dávila
Lava	2	3,00	6,00	Pedro Dávila
Limpiones	24	0,85	20,40	Pedro Dávila
Manga boquilla (crema chantilly)	3	4,50	13,50	Pedro Dávila
Paellera pax 40 con hornilla	2	450,00	900,00	Pedro Dávila
Pinzas de alimentos	12	8,50	102,00	Pedro Dávila
Pinzas de hielo	3	5,50	16,50	Pedro Dávila
Sal y pimienta embaces	48	3,50	168,00	Pedro Dávila
Tablas de picar	8	14,50	116,00	Pedro Dávila

Tarro basura	6	15,00	90,00	Pedro Dávila
Tazones acero inoxidable	12	21,00	252,00	Pedro Dávila
Trapeador	3	21,00	63,00	Pedro Dávila
Guantes caja estériles	4	10,00	40,00	Pedro Dávila
Fuentes para el arroz y o ensaladas	8	85,00	680,00	Pedro Dávila
Cola, sprite 400cc	300	0,57	171,00	Pedro Dávila
Agua con gas 400cc	300	0,35	105,00	Pedro Dávila
Agua pura 500cc	300	0,21	63,00	Pedro Dávila
Jugo de naranja de caja	24	1,80	43,20	Pedro Dávila
Agua pura (botellón)	10	3,00	30,00	Pedro Dávila
Hielo por libras	70	1,10	77,00	Pedro Dávila
Café por libra	4	11,00	44,00	Pedro Dávila
Azúcar por libras	15	0,50	7,50	Pedro Dávila
<b>Total</b>			8.759,10	
<b>Menaje restaurante</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Platos grandes cuadrados	150	7,50	1.125,00	Pedro Dávila
Plato mediano cuadrado	150	4,80	720,00	Pedro Dávila
Plato peq cuadrado	150	3,50	525,00	Pedro Dávila
Plato pequeño redondo	100	3,10	310,00	Pedro Dávila
Cevicheros	60	7,50	450,00	Pedro Dávila
Soperos	60	8,00	480,00	Pedro Dávila
Tenedor grande (plato fuerte)	150	2,50	375,00	Pedro Dávila
Cuchillo grande (plato fuerte)	150	2,80	420,00	Pedro Dávila

Tenedor mediano	150	2,10	315,00	Pedro Dávila
Cuchillo mediano	150	2,40	360,00	Pedro Dávila
Cuchara sopera	60	2,50	150,00	Pedro Dávila
Cuchara larga	60	2,10	126,00	Pedro Dávila
Cuchara pequeña (postre)	60	1,80	108,00	Pedro Dávila
Cucharas chinas	80	0,90	72,00	Pedro Dávila
Balón de agua	120	5,20	624,00	Pedro Dávila
Copas de vino tinto	120	4,80	576,00	Pedro Dávila
Copas vino blanco	120	4,60	552,00	Pedro Dávila
Flautas de champagne	120	5,20	624,00	Pedro Dávila
Vasos de cola (largo)	180	3,15	567,00	Pedro Dávila
Vasos de whiskey	160	5,30	848,00	Pedro Dávila
Copas tequilero (vaso)	40	1,20	48,00	Pedro Dávila
Camisa y delantal mesero	24	34,00	816,00	Pedro Dávila
Charoles	8	24,00	192,00	Pedro Dávila
Cubre charoles	12	3,20	38,40	Pedro Dávila
Servilletas paquetes x 100	24	0,30	7,20	Pedro Dávila
Vasos desechables con tapa - café	200	0,22	44,00	Pedro Dávila
Tazas y platos de café	80	7,20	576,00	Pedro Dávila
Ajiceros - salseros	24	5,60	134,40	Pedro Dávila
Molde redondo para arroz	4	2,50	10,00	Pedro Dávila
<b>Total</b>			11.193,00	

<b>Carnes</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Pollo entero	20	5,50	110,00	Varios
Camarón x kl	10	9,00	90,00	Varios
Carne molida x kl	10	4,80	48,00	Varios
Chorizo x kl	8	4,50	36,00	Varios
Corazón de res xkl	4	12,00	48,00	Varios
Corvina x kl	12	9,00	108,00	Varios
Costillas cerdo x kl	8	9,00	72,00	Varios
Huevos x uni	250	0,12	30,00	Varios
Jamón x kl	6	8,00	48,00	Varios
Langosta x kl	20	32,00	640,00	Varios
Lomo de falda x kl	6	8,50	51,00	Varios
Lomo fino x kl	10	11,00	110,00	Varios
Masago x kl	2	15,00	30,00	Varios
Pechuga de pollo x kl	12	8,00	96,00	Varios
Pulpo x kl	8	9,00	72,00	Varios
Salchicha pollo x uni	36	0,18	6,48	Varios
Salchicha res x uni	36	0,18	6,48	Varios
Salmón x kl	8	14,00	112,00	Varios
Tocino x kl	12	7,00	84,00	Varios
<b>Total</b>			1.797,96	

<b>Lácteos</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Helado de choco x galón	3	12,00	36,00	Varios
Helado de vainilla xgalon	3	12,00	36,00	Varios
Leche x lt	24	1,20	28,80	Varios
Yogurt x galón	5	6,50	32,50	Varios
Queso cheddar x kl	3	7,00	21,00	Varios
Queso mozzarella x kl	2,5	4,80	12,00	Varios
Queso parmesano x kl	0,5	12,50	6,25	Varios
Crema chantilly x lata	4	5,50	22,00	Varios
Queso tierno x kl	4	4,10	16,40	Varios
Mantequilla x kl	8	7,50	60,00	Varios
Crema de leche x lt	4	4,79	19,16	Varios
<b>Total</b>			290,11	Varios
<b>Enlatados</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Anchoas	3	6,50	19,50	Varios
Aceitunas	8	4,50	36,00	Varios
Aderezo italiano	6	2,30	13,80	Varios
Aderezo ranch	6	2,30	13,80	Varios
Gelatina	12	0,30	3,60	Varios
Atún	6	1,20	7,20	Varios
Champiñón en lata	12	1,30	15,60	Varios
Durazno en lata	12	2,50	30,00	Varios

Frejol en lata	8	1,80	14,40	Varios
Humo nen liquido	2	5,50	11,00	Varios
Maíz en lata	24	1,95	46,80	Varios
Mermelada	15	1,10	16,50	Varios
Palmito en lata	10	1,90	19,00	Varios
Piña en lata	8	3,50	28,00	Varios
Tomate en lata	10	2,25	22,50	Varios
<b>Total</b>			297,70	
<b>Frutas y vegetales</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Aguacate x unidad	20	0,35	7,00	Varios
Ajo atado	4	1,00	4,00	Varios
Banano unidad	40	0,07	2,80	Varios
Cebolla larga atado	2	0,80	1,60	Varios
Cebolla paiteña x libra	5	0,80	4,00	Varios
Cebolla perla x libra	5	0,80	4,00	Varios
Cerezas x libra	6	4,00	24,00	Varios
Champiñón x libra	3	6,00	18,00	Varios
Culantro atado	3	0,30	0,90	Varios
Durazno x unidad	25	0,20	5,00	Varios
Esparrago atado	5	3,40	17,00	Varios
Frambuesa x libra	3	4,00	12,00	Varios
Fresa x libra	10	1,50	15,00	Varios
Jengibre x libra	2	1,20	2,40	Varios

Jalapeños x libra	3	3,50	10,50	Varios
Kiwi x unidad	20	0,20	4,00	Varios
Lechuga x funda	6	0,60	3,60	Varios
Limón x 25 unidades	3	1,00	3,00	Varios
Mandarina x 25 unidades	4	1,00	4,00	Varios
Manzanas unidad	20	0,20	4,00	Varios
Melón unidad	5	1,50	7,50	Varios
Mora x libra	6	1,00	6,00	Varios
Apio atado	3	1,20	3,60	Varios
Naranjas x 25 unidades	6	3,00	18,00	Varios
Papa chola quintal	2	18,00	36,00	Varios
Papaya x unidad	6	1,50	9,00	Varios
Pera x unidad	25	0,25	6,25	Varios
Pimiento amarillo x unidad	12	0,45	5,40	Varios
Pimiento rojo x unidad	12	0,45	5,40	Varios
Pimiento verde x unidad	12	0,20	2,40	Varios
Piña x unidad	6	1,00	6,00	Varios
Rábano atado	3	0,40	1,20	Varios
Sandía x unidad	6	2,00	12,00	Varios
Tomate churri x libra	6	1,70	10,20	Varios
Tomate riñón x libra	15	1,00	15,00	Varios
Tomatillo x libra	10	1,60	16,00	Varios
Uvas x libra	15	2,30	34,50	Varios

Zanahoria x libra	10	0,50	5,00	Varios
Zuquini x unidad	12	0,20	2,40	Varios
Ají x libra	2	0,20	0,40	Varios
<b>Total</b>			349,05	Varios
<b>Secos</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Aceite caneca de 20 litros	1	29,00	29,00	Varios
Aceite de oliva litro	2	18,00	36,00	Varios
Ajo polvo x oz	8	0,45	3,60	Varios
Azúcar morena x kl	3	0,90	2,70	Varios
Maicena x kl	1	1,30	1,30	Varios
Azúcar normal x kl	7	0,95	6,65	Varios
Café x libra	5	11,00	55,00	Varios
Cebolla polvo x oz	8	0,35	2,80	Varios
Cidra x lt	3	0,80	2,40	Varios
Comino x oz	16	0,37	5,92	Varios
Jengibre polvo x oz	8	0,40	3,20	Varios
Harina de maíz x kl	4	4,00	16,00	Varios
Harina de trigo x kl	6	3,00	18,00	Varios
Hojas de nori x 100 unidades	2	12,00	24,00	Varios
Humo en liquido x 250cc	1	4,00	4,00	Varios
Mayonesa x galón	2	9,50	19,00	Varios
Mirin x 250cc	2	5,60	11,20	Varios
Mostaza x galón	1	9,00	9,00	Varios

Orégano x oz	16	0,35	5,60	Varios
Pan crutones x molde	6	1,25	7,50	Varios
Pan hamburguesa pequeña unidad	40	0,20	8,00	Varios
Pan hamburguesa unidad	60	0,25	15,00	Varios
Pan hotdog unidad	50	0,25	12,50	Varios
Pan molido x kl	2	1,20	2,40	Varios
Panko x kl	4	7,20	28,80	Varios
Papa frita de funda x kl	6	2,30	13,80	Varios
Paprika x oz	8	0,70	5,60	Varios
Pasta de tomate x galón	1	8,00	8,00	Varios
Pimienta x oz	12	0,40	4,80	Varios
Polvo de hornear x oz	6	0,80	4,80	Varios
Sal x kl	2	1,80	3,60	Varios
Salsa de tomate x galón	2	6,50	13,00	Varios
Salsa inglesa x 125cc	3	2,30	6,90	Varios
Salsa soya x galón	1	14,00	14,00	Varios
Salsa teriaki x litro	1	7,50	7,50	Varios
Tempura polvo x kl	2	6,00	12,00	Varios
Vinagre x galón	2	3,20	6,40	Varios
<b>Total</b>			429,97	
<b>Licor</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Vodka	4	6,50	26,00	Varios
Ron	4	12,00	48,00	Varios

Gin	2	16,00	32,00	Varios
Tequila	2	14,00	28,00	Varios
Brandy	1	16,00	16,00	Varios
Escocés	2	26,00	52,00	Varios
Whiskey	2	25,00	50,00	Varios
<b>Total</b>			252,00	
<b>Cerveza</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Pilsener grande	48	0,70	33,60	Varios
Pilsener pequeña	36	0,90	32,40	Varios
Club grande	48	0,95	45,60	Varios
Club pequeña	36	0,75	27,00	Varios
Corona	24	1,25	30,00	Varios
Heineken	24	1,25	30,00	Varios
Budwieser	24	1,10	26,40	Varios
Sol	24	1,10	26,40	Varios
Artesanal	24	2,25	54,00	Varios
<b>Total</b>			305,40	
<b>Cremas</b>				
<b>Cremas</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Amareto	1	35,00	35,00	Varios
Menta	1	6,50	6,50	Varios
Manzana	1	6,50	6,50	Varios
Durazno	1	6,50	6,50	Varios

Café	1	6,50	6,50	Varios
Triple sec	1	6,50	6,50	Varios
Fresa	1	6,50	6,50	Varios
Bailys	1	40,00	40,00	Varios
Curacao azul	1	6,50	6,50	Varios
<b>Total</b>			120,50	
<b>Bebidas Soft</b>				
<b>Producto</b>	<b>Cantida d</b>	<b>precio</b>	<b>total</b>	<b>Proveedor</b>
Coca cola 400cc	200	0,52	104,00	Varios
Coca cola dieta	24	0,64	15,36	Varios
Sprite 400cc	150	0,52	78,00	Varios
Fanta 400cc	150	0,52	78,00	Varios
Fiora 400cc	150	0,52	78,00	Varios
Guitig 400cc	200	0,45	90,00	Varios
Agua pura 500cc	400	0,22	88,00	Varios
Naranja litro	24	2,20	52,80	Varios
Durazno litro	12	1,80	21,60	Varios
Granberry litro	12	3,00	36,00	Varios
Piña litro	12	2,20	26,40	Varios
Tomate litro	2	2,20	4,40	Varios
Toronja litro	6	3,00	18,00	Varios
Pulpa de mora kl	36	1,80	64,80	Varios
Pulpa de maracuya kl	36	1,80	64,80	Varios
Pulpa de guanabana kl	36	2,00	72,00	Varios

<b>Total</b>	892,16	
--------------	--------	--

Realizado por: Ruiz, R.  
Fuente: Proveedores.

Anexo 6

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>			
<b>MONTO</b>	310.813,04		
<b>PLAZO</b>	15 años		
<b>INTERESES</b>	9,75%		
<b>ANUAL 11 AÑOS</b>	28255,73091		
<b>AÑO</b>	<b>INTERÉS</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
2018	30.304,27		
2019	30.304,27		
2020	30.304,27		
2021	30.304,27		
2022	30.304,27	28.255,73	282.557,31
2023	27.549,34	28.255,73	254.301,58
2024	24.794,40	28.255,73	226.045,85
2025	22.039,47	28.255,73	197.790,12
2026	19.284,54	28.255,73	169.534,39
2027	16.529,60	28.255,73	141.278,65
2028	13.774,67	28.255,73	113.022,92
2029	11.019,74	28.255,73	84.767,19
2030	8.264,80	28.255,73	56.511,46
2031	5.509,87	28.255,73	28.255,73
2032	2.754,93	28.255,73	0,00

Realizado por: Ruiz, R.

## Anexo 7

INFLACIÓN					
2012	2013	2014	2015	2016	PROMEDIO
4,16%	2,70%	3,67%	3,38%	1,12%	3,01%

Realizado por: Ruiz, R.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.

PROMEDIO OCUPACIÓN ANUAL HOTELES DE LUJO CUENCA			
2015	2016	2017	PROMEDIO
60%	56%	55%	57%

Realizado por: Ruiz, R.  
Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador.

TARIFA PROMEDIO POR HABITACIÓN
250

Realizado por: Ruiz, R.  
Fuente: Encuesta.

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 05 de julio de 2017, conoció la petición de la estudiante **RAFAELA RUIZ DELGADO** con código 70492, quien tiene aprobado más del 80% de créditos de su malla curricular, y que presenta el diseño de su trabajo de titulación denominado: "**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO**", previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial.- El Consejo de Facultad acogió el informe de la Junta Académica de Administración de Empresas y resolvió aprobar el diseño. Designa como **Directora** al economista **Luis Tonón Ordóñez** y como miembros del Tribunal Examinador al ingeniera María Elena Castro Rivera e ingeniera Verónica Rosales Moscoso. En esta misma sesión el Consejo de Facultad fija como plazo para la entrega del trabajo de titulación, seis meses contados desde la fecha de su aprobación, esto es hasta el **05 de enero de 2018**, debiendo el Director presentar a la Junta Académica, dos informes bimensuales del desarrollo del trabajo de titulación.

Cuenca, julio 06 de 2017



Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad de  
Ciencias de la Administración

rccr.-



5/09/2017 } avances

5/11/2017



Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 16 de junio del 2017

Ingeniero,

Oswaldo Merchán Manzano

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

De mi consideración,

Yo **Luis Bernardo Tonon Ordóñez** informo que he revisado los cambios realizados al protocolo del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, denominado **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO"**, realizado por la/el estudiante **Rafaela Ruiz Delgado**, con código/s estudiantil 70492. Trabajo que según mi criterio cumple con las modificaciones sugeridas por el Tribunal y puede continuar su desarrollo planificado.

Sin otro particular, me suscribo

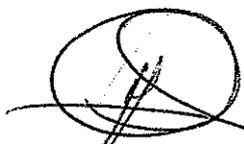
Atentamente

Luis Bernardo Tonon Ordóñez

## CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de **Administración de Empresas**, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: "**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO**", presentado por la estudiante **Rafaela Ruiz Delgado** con código **70492**, previa a la obtención del grado de **Ingeniera Comercial**, para el día **JUEVES 15 DE JUNIO DE 2017 A LAS 17h00.**

Cuenca, 09 de junio de 2017

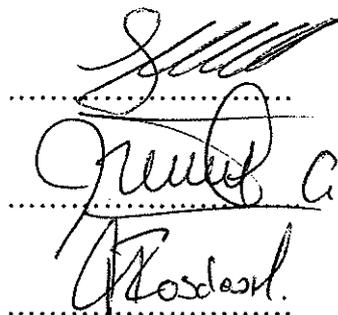


Dra. Jenny Ríos Coello  
Secretaria de la Facultad

Econ. Luis Tonón Ordóñez x

Ing. María Elena Castro Rivera x

Ing. María Verónica Rosales



mjmr/

Comunicado  
17-06-2017  
01/3

REGISTRO DE LA UNIDAD DE TITULACION ESPECIAL  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FECHA: 09-06-2017

Estudiante: Rafaela Ruíz Delgado

Procede.  
pueda realizar

Jueves, 15 / Junio / 2017  
/ 17:00

Luis Tonón  
M. Elena Castro  
Verónica Rosales.



Lugar de Almacenamiento  
F: UDA Calidad/Académico Estudiantes/UTE/Trabajos de Titulación/Registros

Retención  
3 años

Disposición Final  
Almacenar en nube de respaldos

Cuenca, 08 de junio de 2017  
Oficio: EA-1249-2017-UDA

Ingeniero  
**OSWALDO MERCHÁN MANZANO**  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
Su despacho

De nuestra consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración, en relación a la Denuncia/Protocolo de Trabajo de Titulación, presentado por **Ruiz Delgado Rafaela** con código 70492, tema: **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO"**, informa que, este trabajo cumple con la metodología propuesta en la "Guía para elaboración y presentación de la denuncia/ protocolo de trabajo de titulación"

Director: Econ. Tonón Ordóñez Luis Bernardo  
Tribunal sugerido: Ing. Castro Rivera María Elena  
Ing. Rosales Moscoso María Veronica

Atentamente,

**ECO. ANDREA FREIRE PESÁNTEZ**  
Coordinadora (E) de la Junta de Administración  
Universidad del Azuay



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: **Rafaela Ruíz Delgado** con código **70492**
- 1.2 Director sugerido: Econ. Luis Tonón Ordóñez
- 1.3 Codirector (opcional): \_\_\_\_\_
- 1.4 Tribunal: Ing. María Elena Castro Rivera/ Ing. María Verónica Rosales
- 1.5 Título propuesto: **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO”**
- 1.6 Resolución:

1.6.1 Aceptado sin modificaciones \_\_\_\_\_

1.6.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

*Mejorar la metodología, Cambiar en el Objetivo general de término "rentabilidad" por "factibilidad". Eliminar el objetivo 4 con el capítulo respectivo.*

1.6.3 Responsable de dar seguimiento a las modificaciones: Econ. Luis Tonón Ordóñez

1.6.4 No aceptado  
• Justificación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tribunal

.....  
Econ. Luis Tonón Ordóñez    Ing. María Elena Castro Rivera    Ing. María Verónica Rosales

*Rafaela Ruíz Delgado*

Srta. Rafaela Ruíz Delgado

Dra. Jenny Blos Coello  
Secretario de Facultad

*Jenny Blos Coello*  
Eco. JENNY BLOS COELLO

Fecha de sustentación: día JUEVES 15 DE JUNIO DE 2017 A LAS 17h00



**RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**1.1 Nombre del estudiante: Rafaela Ruíz Delgado con código 70492**

**1.2 Director sugerido: Econ. Luis Tonón Ordóñez**

**1.3 Codirector (opcional):**

**1.4 Título propuesto: "PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO"**

**1.5 Revisores (tribunal): Ing. María Elena Castro Rivera/ Ing. María Verónica Rosales**

**1.6 Recomendaciones generales de la revisión:**

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
<b>Línea de investigación</b>				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	/			
<b>Título Propuesto</b>				
2. ¿Es informativo?	//			
3. ¿Es conciso?	/			
<b>Estado del arte</b>				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	/			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	/			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	/			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	/			
<b>Problemática y/o pregunta de investigación</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/			
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
10. ¿Se expresa de forma clara?	//			
11. ¿Es factible de verificación?	/			
<b>Objetivo general</b>				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	/			
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/			
<b>Objetivos específicos</b>				



14. ¿Concuerdan con el objetivo general?	/			
15. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/			
<b>Metodología</b>				
16. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/			
17. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/			
18. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/			
19. ¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	/			
<b>Resultados esperados</b>				
20. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/			
21. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	/			
22. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/			
23. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	/			
<b>Supuestos y riesgos</b>				
24. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?	/			
25. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	/			
<b>Presupuesto</b>				
26. ¿El presupuesto es razonable?	/			
27. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	/			
<b>Cronograma</b>				
28. ¿Los plazos para las actividades son realistas?	/			
<b>Referencias</b>				
29. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	/			
<b>Expresión escrita</b>				
30. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	/			
31. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/			

(\*) Breve justificación, explicación o recomendación.



- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....

.....

.....

.....  
Econ. Luis Tonón Ordóñez

.....  
Ing. María Elena Castro Rivera

.....  
Ing. María Verónica Rosales



Cuenca, 15 de junio de 2017

Magíster

OSWALDO MERCHÁN MANZANO

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Su despacho.

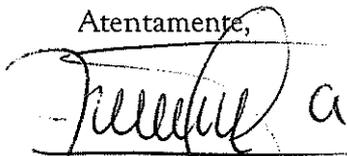
De mi consideración:

Por medio del presente informo a usted que he procedido a revisar el diseño de tesis previa a la obtención de título de Ingeniera Comercial presentado por la Señorita RAFAELA RUIZ DELGADO con código 70492, sobre el tema "PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO"; por lo que me compete sugerir lo siguiente:

- En el objetivo general debería referirse a la factibilidad en su parte integral, porque de la rentabilidad se analiza en uno de los objetivos específicos y no es el tema de la tesis.
- El cuarto objetivo específico habla de un plan de marketing que no se refleja en los contenidos, además un plan de marketing podría ser considerado como una tesis por sí solo.
- En la metodología de la investigación debería hacerse una distribución equitativa entre turistas nacionales y extranjeros de acuerdo a los datos oficiales obtenidos.
- En el capítulo 1 del esquema tentativo falta el análisis del entorno político y económico.

Con sentimientos de consideración y estima,

Atentamente,



Mgt. María Elena Castro Rivera  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

1.1. Nombre del Estudiante: Rafaela Ruiz Delgado

1.1.1. Código: 70492

1.2. Director sugerido: Econ. Luis Bernardo Tonon Ordóñez

1.3. Docente metodólogo: Dr. Carlos Wilfrido Guevara Toledo

1.4. Codirector (opcional):

1.5. Título propuesto: Proyecto de factibilidad para el Hotel Boutique El Convento.

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
<b>Línea de investigación</b>				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	✓		✓	
<b>Título Propuesto</b>				
2. ¿Es informativo?	✓		✓	
3. ¿Es conciso?	✓		✓	
<b>Estado del arte</b>				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	✓		✓	
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	✓		✓	
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	✓		✓	
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	✓		✓	
<b>Problemática</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓		✓	
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓		✓	
<b>Pregunta de investigación</b>				
10. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓		✓	
11. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓		✓	
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
12. ¿Se expresa de forma clara?	✓		✓	
13. ¿Es factible de verificación?	✓		✓	
<b>Objetivo general</b>				
14. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓		✓	
15. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓		✓	
<b>Objetivos específicos</b>				
16. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓		✓	
17. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓		✓	
<b>Metodología</b>				
18. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓		✓	
19. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓		✓	
20. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓		✓	
21. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓		✓	
<b>Resultados esperados</b>				
22. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓		✓	
23. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓		✓	



Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓		✓	
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓		✓	
<b>Supuestos y riesgos</b>				
26. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes, en caso de existir?	✓		✓	
27. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	✓		✓	
<b>Presupuesto</b>				
28. ¿El presupuesto es razonable?	✓		✓	
29. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	✓		✓	
<b>Cronograma</b>				
30. ¿Los plazos para las actividades están de acuerdo con el reglamento?	✓		✓	
<b>Citas y Referencias del documento</b>				
31. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	✓		✓	
<b>Expresión escrita</b>				
32. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	✓		✓	
33. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	✓		✓	

OBSERVACIONES METODOLOGO:

---



---



---



---

OBSERVACIONES DIRECTOR:

---



---



---



---

METODÓLOGO

DIRECTOR



**DOCTORA JENNY RIOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**CERTIFICA:**

Que, la Señorita **Rafaela Ruíz Delgado** registrada con código **70492** estudiante de la Escuela de Administración de Empresas tiene aprobado más del 80% de su Pensum de estudios.

Que, la Señorita, **Rafaela Ruíz Delgado** le falta aprobar las prácticas pre-profesionales y las siguientes asignaturas para finalizar sus estudios:

GERENCIA DE VENTAS

GERENCIA DE CALIDAD

ADMINISTRACION DE LA PRODUCCION II

EMPRENDIMIENTO PARA ADM

EVALUACION Y GESTION DE PROYECTOS

PLANIFICACION ESTRATEGICA

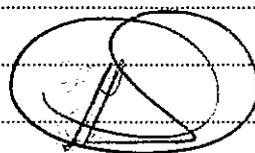
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

ADMINISTRACION ESTRATEGICA Y POLITICA DE NEGOCIOS

GESTION DE RIESGOS PARA ADM

EVALUACION DE IMPACTOS AMBIENTALES

**Cuenca, 30 de Mayo de 2017**



**Derecho 118519**

**vcf.-**



Cuenca, 5 de Junio de 2017

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi/ nuestra consideración,

Estimado Señor Decano, yo **Rafaela Ruiz Delgado** con C.I. **1718898750**, código estudiantil 70492; estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, solicito muy comedidamente a usted la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO"** previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial para lo cual adjunto la documentación respectiva.

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipo mi agradecimiento/ anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:

Rafaela Ruiz Delgado

Estudiante de la Escuela de Administración de Empresas



**Lugar de Almacenamiento**  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

**Retención**  
5 años

**Disposición Final**  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 5 de Junio de 2016

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo, **Luis Bernardo Tonon Ordoñez** informo que he revisado el protocolo de trabajo de titulación elaborado previo a la obtención del título de Ingenier(o/a) Comercial denominado, **"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA EL HOTEL BOUTIQUE EL CONVENTO"**, realizado por la estudiante **RAFAELA RUIZ DELGADO**, con código estudiantil 70492, protocolo que a mi criterio, cumple con los lineamientos y requerimientos establecidos por la carrera.

Por lo expuesto, me permito sugerir que sea considerado para la revisión y sustentación del mismo,

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente

Luis Bernardo Tonon Ordoñez



Cuenca, 2 de Junio de 2017

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Respetado Ingeniero,

Yo Mónica Delgado, Gerente General de la empresa Hotel Santa Mónica, autorizo a la estudiante Rafaela Ruiz Delgado de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad del Azuay, a realizar su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial en la empresa, misma que ayudará al estudiante proporcionándole los documentos e información requerida para el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente

Mónica Delgado Ordoñez



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY



Escuela  
Administración  
de Empresas

## Protocolo de Trabajo de Titulación

ADMAR-EST-43  
Versión 01  
01/03/2017  
Página 1 de 10

Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en repositorio digital de la Universidad

## UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

### Proyecto de factibilidad para el Hotel Boutique El Convento

**Nombre de Estudiante(s):**

Ruiz Delgado Rafaela

**Director(a) sugerido(a):**

Econ. Tonon Ordóñez Luis Bernardo

Cuenca - Ecuador

2017



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

ACADEMIA N.º 1-3  
CARRERA DE  
ECONOMÍA  
REGIÓN DEL AZUAY

## 1. Datos Generales

### 1.1. Nombre del Estudiante

Ruiz Delgado Rafaela

#### 1.1.1. Código

ua070492

#### 1.1.2. Contacto

Ruiz Delgado Rafaela

Teléfono: 2831589

Celular: 0995976474

Correo Electrónico: rafisruizd@hotmail.com

~~Teléfono:~~

~~Celular:~~

~~Correo Electrónico:~~

### 1.2. Director Sugerido: Tonon Ordóñez Luis Bernardo. Economista

#### 1.2.1. Contacto:

~~Celular:~~

Correo Electrónico: ltonon@uazuay.edu.ec

### 1.3. Co-director sugerido:

#### 1.3.1. Contacto:

### 1.4. Asesor Metodológico: Guevara Toledo Carlos Wilfrido. Doctor

### 1.5. Tribunal designado:

### 1.6. Aprobación:

### 1.7. Línea de Investigación de la Carrera:

04 Actividad económica

#### 1.7.1. Código UNESCO: 5311.99 Otras: Emprendimiento

#### 1.7.2. Tipo de trabajo:

a) Modelo de negocios

b) Investigación formativa

### 1.8. Área de Estudio:

Elaboración de proyectos.

### 1.9. Título Propuesto:

Proyecto de factibilidad para el Hotel Boutique El Convento.

### 1.10. Subtítulo:



**1.11. Estado del proyecto**  
**Nuevo**

Area for project status description with horizontal dashed lines.



## 2. Contenido

### 2.1. Motivo de la Investigación:

Aprovechando el negocio familiar del Hotel Santa Mónica y una casa patrimonial del centro histórico, se realizará un proyecto para medir la rentabilidad de un Hotel Boutique de lujo para los turistas en la ciudad de Cuenca.

### 2.2. Problemática

Siendo Cuenca una ciudad llena de arte, cultura y religión, con bienes patrimoniales muy valiosos, no cuenta con hoteles de lujo que ofrezcan al turista una experiencia diferente, esto ocasiona una baja en la demanda del servicio hotelero y en el turismo de la ciudad ya que dichos bienes no se aprovechan de la manera más adecuada y no se fomenta el turismo, el cual está constantemente en crecimiento. Por lo tanto se realizará un proyecto de factibilidad para medir la rentabilidad de un Hotel Boutique en la ciudad ubicado en el centro histórico en una casa patrimonial.

### 2.3. Pregunta de Investigación

¿Será rentable un hotel temático – lujoso en una casa patrimonial de la ciudad de Cuenca?

¿Aumentará el turismo y la demanda en el sector hotelero de la ciudad de Cuenca con la creación de un hotel boutique?

### 2.4. Resumen

En promedio cada año ingresan 399.269 personas como turistas a la ciudad Cuenca, esto quiere decir que el turismo está creciendo constantemente y la demanda de las empresas turísticas es cada vez mayor considerando la estacionalidad de las mismas, sin embargo no existe un establecimiento en el cual los turistas puedan tener una experiencia diferente a las que les ofrece el mercado es por eso que se realizará un proyecto para la realización del Hotel Boutique El Convento ubicado en pleno centro histórico de la ciudad en una casa patrimonial llena de arte, cultura y religión.

### 2.5. Estado del Arte y marco teórico

Ferrell, Hirt y Ferrell (2009) describen que “Una empresa pretende obtener ganancias ofreciendo productos que satisfacen las necesidades de las personas. Sus actividades dan como resultado productos, los cuales poseen características tangibles e intangibles que proporcionan satisfacción y beneficios” (p. 4). Blanako – Dickson (2008) comparte con este concepto y considera que para la creación de una empresa o negocio se necesita un plan de negocios, el cual va a permitir desarrollar diferentes estrategias para cumplir con los objetivos propuestos y conseguir el éxito en el negocio.

Rivas García (2012) agrega que una empresa es un conjunto de recursos materiales, intangibles y humanos destinados al cumplimiento de objetivos. Existen varios tipos de empresas, depende de la actividad a la que se dediquen, por ejemplo el turismo. Las empresas turísticas tienen una demanda cambiante, debido a la estacionalidad y la elasticidad-precio demanda del turismo en la ciudad que se encuentran ubicadas.



La mayor exigencia de estas empresas es buscar la satisfacción de los clientes y conseguir la fidelidad de los mismos. Para este mismo autor, existen algunos factores de las empresas turísticas que deben ser tomados en cuenta:

- Estacionalidad: concentración de la demanda en un espacio y tiempo.
- Intangibilidad e imposibilidad de almacenamiento: el turismo está formado por servicios los cuales no son posibles de almacenar.
- Rigidez y elevados activos fijos: la demanda turística no siempre va a permitir la recuperación inmediata de la inversión en el negocio.
- Localización: los atractivos y recursos deben estar a la mano del turista.
- Cualificación y profesionalización: conocimientos técnicos sobre el sector y preparación para la atención al cliente.
- Infidelidad del cliente: si no se le ofrece al cliente nuevas experiencias buscará otras opciones y esto disminuye la fidelización.
- Relevancia de los canales de distribución y comercialización: las oportunidades de negocio para las empresas turísticas vienen directamente de los intermediarios quienes aproximan al cliente al negocio.

Los negocios, sin importar su actividad, empiezan con una investigación de mercados y Malhotra (2004) explica que “la investigación de mercados es la identificación, acopio, análisis, difusión y aprovechamiento sistemático y objetivo de la información con el fin de mejorar la toma de decisiones relacionada con la identificación y solución de los problemas y las oportunidades de marketing” (p. 7). Una investigación de mercados tiene diferentes etapas:

- Etapa 1: definición del problema.
- Etapa 2: elaboración de un método para resolver el problema.
- Etapa 3: diseño de la investigación.
- Etapa 4: recolección de datos.
- Etapa 5: preparación y análisis de datos.
- Etapa 6: presentación del informe.

Benassini (2009) realiza un gran aporte a la definición de Malhotra la cual dice que la investigación de mercados es la reunión y análisis de hechos relacionados con un problema en las actividades de las personas o de las empresas.

Existen varios métodos para poder recolectar datos en una investigación o estudio de mercados, uno de ellos es el método de encuestas en el cual se realiza un cuestionario estructurado que responden las personas para poder obtener información específica.

Después de realizar una amplia investigación de mercados, Ketelhon, Marin & Montiel (2005) recomiendan que se debe realizar un estudio económico del proyecto para determinar su rendimiento. También se deben estimar las diferentes inversiones, vida económica, así como el valor residual y los flujos de efectivo, es decir los ingresos y egresos que tendrá el proyecto. Los autores establecen varios métodos para poder determinar el rendimiento de un proyecto:

- Periodo de recuperación (PR): tiempo que se tarda en recuperar la inversión inicial.
- Rentabilidad contable (RC): relaciona la utilidad neta anual promedio con la inversión promedio.



- Tasa interna de rendimiento (TIR) es la tasa de descuento que hace que el valor actual de los flujos positivos (beneficio), sea igual al valor actual de los flujos negativos (inversión).
- Valor actual neto (VAN): importancia de los flujos de efectivo en función del tiempo. Es la diferencia entre el valor actual de los flujos de beneficio y el valor actual de las inversiones o egresos.

Los proyectos serán aceptados dependiendo del VAN y la TIR obtenidas, es decir, si el VAN es igual o mayor a cero el proyecto se acepta, caso contrario, se rechaza. Mientras que si la TIR es mayor al rendimiento que exige el inversionista, el proyecto se acepta.

Un proyecto, negocio o empresa debe crear valor para los clientes, por lo tanto Kotler & Armstrong (2013) explican que el marketing es el proceso indicado para hacerlo y para establecer relaciones sólidas con los clientes. Existe lo llamado marketing mix que consiste en un conjunto de herramientas para producir la respuesta deseada en el mercado, estas herramientas son el producto, precio, plaza y promoción.

## 2.6. Hipótesis

## 2.7. Objetivo General

Medir la factibilidad del proyecto para el Hotel Boutique El Convento.

## 2.8. Objetivos Específicos

1. Describir el modelo de negocio.
2. Realizar un estudio de mercado a los futuros clientes.
3. Desarrollar un estudio económico para medir el rendimiento y rentabilidad del proyecto

## 2.9. Metodología

Este proyecto está dirigido a las personas que ingresan a la ciudad de Cuenca, y comprende un total de 399.269 turistas según un estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca en el año 2016 realizado por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca, siendo 279.488 nacionales y 119.781 extranjeros. De acuerdo a esta información se trabajará con una muestra de 384 turistas distribuidos proporcionalmente entre extranjeros y nacionales, esta muestra se determinó con un 95% de confianza y 5% de error. La investigación es de carácter cuantitativo y se utilizará como instrumento de medición un cuestionario en el que se analizarán variables como: la edad, los ingresos, motivos de viaje, gustos y preferencias de los clientes; y mediante el método inductivo, y la información que proporcionen los turistas se podrá obtener conclusiones.

Para poder tener esta información se realizarán encuestas a los turistas extranjeros y nacionales de la ciudad de Cuenca antes mencionados, y los datos obtenidos serán analizados mediante tablas en Excel que facilitaran la lectura y cálculos para así poder tener resultados más certeros y los gráficos adecuados.



Por último, a partir de la información obtenida en el estudio de mercado antes mencionado sobre el rango de ingresos de los turistas y cuánto estarían dispuestos a pagar por el servicio que se va a ofrecer, se efectuará un estudio financiero con estados de resultados proyectados y los diferentes flujos de efectivo que generará el proyecto, de esta manera se podrá medir la rentabilidad del mismo.

#### 2.10. Alcances y resultados esperados

Proyecto elaborado y evaluado con un estudio de mercado y estudio financiero.

#### 2.11. Supuestos y riesgos

Ninguno.

#### 2.12. Presupuestos

Rubro	Costo (USD)	Justificación
Materiales de oficina	\$40	
Gastos de movilización	\$30	
Copias e impresiones	\$35	
Imprevistos	\$50	
<b>TOTAL</b>	<b>\$155</b>	

#### 2.13. Financiamiento

Autofinanciamiento

#### 2.14. Esquema tentativo

Introducción

##### Capítulo 1. Modelo de negocio

1.1. Descripción del negocio

1.2. Estudio técnico.

1.3. Estudio legal.

1.4. Análisis PEST.

##### Capítulo 2. Mercado

2.1. Estudio de mercado.

2.2. Análisis de la demanda.

2.3. Análisis de la competencia.

##### Capítulo 3. Finanzas

3.1. Inversiones.

3.2. Estado de resultados proyectado.

3.3. Flujo de efectivo.

3.4. Periodo de recuperación (PR).

3.5. Tasa Interna de Retorno (TIR).

3.6. Valor Actual Neto (VAN).



Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

**2.15. Cronograma**

Objetivo Específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Describir el modelo de negocio.	- Describir negocio.	Modelo de negocio descrito.	1
	- Realizar un estudio técnico.		1
	- Realizar estudio legal.		1
	- Realizar un análisis PEST.		1
Realizar un estudio de mercado a futuros clientes.	- Realizar un estudio de mercado.	Estudio de mercado realizado.	2
	- Analizar la demanda.		2
	- Analizar la oferta.		2
Desarrollar un estudio económico para medir el rendimiento y rentabilidad del proyecto.	- Determinar inversiones.	Estudio financiero y rentabilidad del proyecto.	2
	- Elaborar estado de resultados proyectado.		2
	- Elaborar flujos de efectivo.		2
	- Determinar métodos para medir la rentabilidad.		1
<b>TOTAL</b>			<b>17</b>



## 2.16. Referencias

Balanko-Dickson, G. (2008). *Como preparar un plan de negocios exitoso.*

México: McGraw-Hill Interamericana.

Benassini, M. (2009). *Introducción a la investigación de mercados: enfoque para*

*América Latina.* México: McGraw-Hill Interamericana.

Ferrell, O; Ferrell, L. & Hirt, G. (2009). *Introducción a los negocios en un mundo*

*cambiante.* México: McGraw-Hill Interamericana.

Kotler, P & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing.* México: Pearson.

Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado.* Disponible

en: <https://books.google.com.ec/>

Marin, J & Ketelhohn. (2005). *Inversiones estratégicas: un enfoque*

*multidimensional.* Costa Rica: Asociación Libro Libre.

Rivas García, J. (2014). *Organización, gestión y creación de empresas turísticas.*

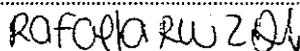
Disponible en: <https://books.google.com.ec/>

Universidad de Cuenca (2017). *Estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad*

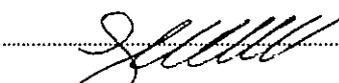
*de Cuenca en el año 2016.* Cuenca.

## 2.17. Anexos

## 2.18. Firma de responsabilidad del estudiante.

  
Rafaela Ruiz Delgado

## 2.19. Firma de responsabilidad de director sugerido.

  
Econ. Luis Bernardo Tonon Ordóñez



**2.20. Firma de responsabilidad de docente metodólogo.**

AZUAY

Dr. Carlos Wilfrido Guevara Toledo

**2.21. Fecha de entrega**

20/6/2017

0995976474

Rafaela Ruiz Delgado

## Resumen

Este proyecto pretende medir la factibilidad de un Hotel Boutique de lujo en la ciudad de Cuenca que brinde una experiencia diferente a los turistas. Para poder efectuarlo, se realizó un estudio técnico, un estudio de mercado a los futuros clientes y un estudio económico determinando la rentabilidad del negocio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, El Hotel Boutique El Convento será un negocio factible, ya que los turistas buscan nuevas experiencias en la ciudad y que su estadía sea única, ellos no escogen su hotel por el precio, sin embargo la tarifa será accesible y esto generará un alza en la demanda.

