



FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

“Plan de trabajo de titulación para la implementación de procesos de control y gestión en el área de Habitaciones, Alimentos & Bebidas y Marketing de la Hostería “Gabeal”

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos para optar por el título de “Licenciatura en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas”

Profesor Guía

Yamil Bermeo

Autores

María Juliana Rosales Moscoso

Fabio Andrés Lavalle Villacrés

Año

2010

DECLARACION DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el(los) estudiante(s), orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Yamil Bermeo
C.I.: 1708413925

DECLARACION DE AUTORIA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

María Juliana Rosales Moscoso
C.I: 171676684-3

Fabio Andrés Lavallo Villacrés
C.I: 171584401-3

AGRADECIMIENTOS:

Primero a Dios por todas las
oportunidades recibidas.
A nuestros padres y hermanos por
ser un apoyo incondicional.
A Pablo Rosales Vásquez
por su hospitalidad y apertura para
la elaboración de este proyecto.

DEDICATORIA:

Dedicado en especial a mis padres
José y Tania por todo su apoyo
siempre!!

A mis hermanos José Manuel y Ana
Paula

DEDICATORIA:

A mis padres Fabio y

María Elena

A mi hermano Nicolás

A mi hija Rafaela

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación constituye un proyecto de factibilidad para la implementación de procesos de gestión y control en las áreas de habitaciones y alimentos y bebidas de la hostería Gabeal, ubicada en el recinto Mompiche en la provincia de Esmeraldas.

De acuerdo al análisis interno que se realizó en la Hostería Gabeal, se concluyó que el servicio y varios procesos de control y gestión, no tenían un buen funcionamiento y otros simplemente no se los aplicaban.

Con el análisis del entorno del negocio se descubrieron varias oportunidades de crecimiento en la industria y en el sector, por lo que se decidió una reestructuración interna del negocio en las áreas de habitaciones y alimentos y bebidas, con el fin de mejorar el servicio, incrementar las ventas y reducir costos.

Se levantaron procesos de control basados en cada etapa del ciclo del cliente, que mejoren la calidad, eficiencia y eficacia en el servicio.

Posteriormente se elaboró un plan de marketing desarrollando tanto el plan estratégico como táctico para la comercialización del producto turístico. Finalmente, se desarrollo el análisis financiero para conocer el atractivo y rentabilidad del proyecto.

Tras el análisis realizado, se puede concluir que este proyecto es atractivo y viable, comercial y financieramente rentable.

ABSTRACT

This work of education is a feasibility project to implement management and control processes in the areas of rooms and food and beverages Gabeal inn, located on the campus Mompiche in the province of Esmeraldas.

According to the internal analysis was conducted at the Gabeal Inn concluded that the service and several supervisory and management processes, they didn't have a good performance and others simply were not applied.

With the analysis of the business environment were discovered several opportunities for growth in industry and in the field, so we decided an internal restructuring of the business in the areas of rooms and food and beverages to improve service, increase sales and reduce costs.

Rose control processes based on each stage of the customer, to improve the quality, efficiency and effectiveness in service. Subsequently we made a marketing plan to develop both strategic and tactical plan for marketing the tourism product. Finally, we developed the financial analysis to determine the attractiveness and profitability.

After the analysis, we conclude that this project is attractive and viable, commercially and financially profitable.

Capítulo I: Elección del Tema	1
1.1 Introducción:.....	1
1.2 Justificación del problema	1
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos.....	2
Capítulo II: Descripción del Negocio.....	4
2.1 Antecedentes:.....	4
2.2 Infraestructura	4
2.2.1 Áreas de la hostería:	5
2.2.1.1 Área: Habitaciones / Departamento: Recepción.....	5
2.2.1.2 Área: Alimentos y Bebidas / Departamento: Restaurante.....	7
2.2.1.3 Área: Alimentos y Bebidas / Departamento: Bar.....	7
2.3 Oferta de Servicios.....	8
2.4 Estructura Organizacional.....	8
2.5 Marco Conceptual	10
2.5.1 Descripción del Negocio.....	10
2.6 Filosofía Organizacional.....	10
2.6.1 Misión.....	10
2.6.2 Visión	10
2.6.3 Valores Empresariales	11
2.7 Normativa Legal.....	11
2.7.1 Constitución del Negocio.....	11
2.7.2 Permisos de funcionamiento requeridos	14
2.7.2.1 Registro Actividad Turística	14
2.7.2.2 Licencia única anual funcionamiento	15
2.7.2.3 Permiso de Salud	16
2.7.2.4 Patente	16
2.7.2.5 Bomberos	17
2.7.2.6 Contribución 1 x mil a los activos fijos (fmpte)	17
2.7.2.7 Impuesto Predial.....	18
2.7.2.8 Reporte de huéspedes	19
Capítulo III: Análisis del entorno	20
3.1 Macroentorno.....	20
3.1.1 Análisis del Sector.....	21
3.1.1.1 Antecedentes.....	21
3.1.1.2 Situación Actual	24
3.1.2 Análisis Industria Hotelera.....	27
3.1.3 Análisis del Negocio	29
3.1.3.1 FODA.....	29
3.1.3.2 Variables Macro entorno.....	30

3.1.3.2.1 Político – Jurídicas	30
3.1.3.2.1.1 Requisitos migratorios para extranjeros:	30
3.1.3.2.1.2 Otorgamiento de créditos al sector turismo	30
3.1.3.2.1.3 Acuerdo interministerial en contra del consumo de alcohol	31
3.1.3.2.1.4 Servicios Básicos	31
3.1.3.2.1.5 Infraestructura Vial	33
3.1.3.2.2 Ambiental – Natural.....	33
3.1.3.2.2.1 Clima	33
3.1.3.2.2.2 Fenómenos Naturales	34
3.1.3.2.2.3 Contaminación.....	34
3.1.3.2.3 Variable Socio-Cultural	35
3.1.3.2.4 Variable Tecnológica.....	36
3.2 Microentorno.....	37
3.2.1 Clientes	37
3.2.1.1 Perfil	38
3.2.1.2 Deseos y Necesidades	40
3.2.1.3 Hábitos de Compra.....	41
3.2.2 Competencia	41
3.2.3 Proveedores.....	46
Capítulo IV: Análisis de Procesos	48
4.1 Introducción	48
4.2 Marco Teórico	48
4.3 Procesos Gobernantes	52
4.3.1 Ciclo del Cliente	52
4.3.1.1 Concepto	54
4.3.1.2 Etapas del ciclo del cliente	55
4.3.1.2.1 Pre arribo	55
4.3.1.2.2 Arribo	55
4.3.1.2.3 Estadía.....	56
4.3.1.2.4 Salida	56
4.4 Inventario de Procesos	59
4.5 Manuales de procesos	61
4.5.1 Procesos en el área de recepción.....	61
4.5.1.1 Reservas	61
4.5.1.1.1 Reserva de habitaciones.....	62
4.5.1.2 Registro	64
4.5.1.2.1 Proceso de registro del cliente (check in)	64
4.5.1.2.2 Presentación de habitación	66
4.5.1.3 Servicios y Actividades	67
4.5.1.3.1 Adquisición de servicios y actividades	68
4.5.1.4 Compras	69
4.5.1.5 Correcta cantidad y calidad	70
4.5.1.6 Ciclo de compras.....	72
4.5.1.7 Proceso de recepción de mercadería en el ciclo de compras ...	73
4.5.1.8 Almacenamiento	74

4.5.1.10 Seguridad	76
4.5.1.11 Inventario	76
4.5.1.12 Producción.....	77
4.5.1.13 Estándares de Control	79
4.5.1.14 Receta Estándar	79
4.5.1.15 Estándar de Yield	79
4.5.1.16 Costo libra servida	80
4.5.1.17 Cantidad a comprar	80
4.5.1.18 Factor Costo	80
4.5.1.19 Puntos de control en el ciclo operativo de los alimentos	81
4.5.1.20 Proceso de servicio en la barra	82
4.5.1.21 Personal Housekeeping.....	83
4.5.1.22 Pasos Limpieza de habitación	87
4.5.1.23 Control en las bodegas de linos.....	88
4.5.1.24 Lavandería.....	88
4.5.1.25 Check Out y facturación	89
4.5.1.26 Proceso de Check Out.....	90

Capítulo V: Manual Organizacional **92**

5.1 Introducción **92**

5.2 Marco Teórico **92**

5.3 Organigrama Estructural **93**

5.4 Organigrama de Personal..... **94**

5.5 Organigrama de Responsabilidades **94**

5.6 Manual de Funciones por cargo **95**

5.6.1 Gerente General.....	95
5.6.2. Administrador	96
5.6.3 Recepción	98
5.6.4 Camarera	100
5.6.5 Lavandería	101
5.6.6 Cocinero	102
5.6.7 Bodeguero.....	103
5.6.8 Encargado de Mantenimiento	104
5.6.9 Barman.....	105
5.6.10 Salonero.....	106
5.6.11 Contador	107

5.7 Políticas y Reglamentos **108**

5.7.1 Uniformes.....	108
5.7.2 Estándares de higiene y vestimenta.....	110
5.7.3 Reglamento Interno.....	111
5.7.4 Cómo comportarse en caso de una queja.....	114
5.7.5 Seguridad en caso de objetos olvidados:.....	114
5.7.6 Políticas de la hostería	115
5.7.6.1 Early Arrival	115
5.7.6.2 Early check in	115
5.7.6.3 Overbooking	115
5.7.6.4 Stayover	116

5.7.6.5 Late Check out.....	116
5.7.6.6 Nivel de Servicio	117
5.7.6.7 Políticas de reducción de los costos del inventario.....	118
5.7.7 Políticas de Buenas Prácticas de turismo Sustentable	118
5.7.7.1 Ahorro de agua y energía	119
5.7.7.2 Conservación del Medio Ambiente	119
5.7.7.3 Manejo de Desechos	119
5.7.7.4 Desarrollo Local.....	120
Capítulo VI: Plan de Marketing	121
6.1 Introducción	121
6.2 Plan Estratégico:	121
6.2.1 Consumidor.....	121
6.2.2 Mercado	121
6.2.3 Segmentación de Mercado	121
6.3 Plan Táctico	124
6.3.1 Servicio y Producto	124
6.3.2 Precio	125
6.3.3 Plaza	129
6.3.4 Mix de Promoción.....	130
6.3.4.1 Publicidad	130
6.3.4.2 Promoción	131
6.3.4.3 Fuerza de ventas	131
6.3.4.4 Relaciones Públicas	131
Capítulo VII: Análisis Financiero	132
Capítulo VIII: Conclusiones y recomendaciones	137
8.1 Conclusiones	137
8.2 Recomendaciones	138
BIBLIOGRAFÍA	140
ANEXOS	142

Índice de anexos

Anexo 1: Registro Actividad turística	142
Anexo 2: Licencia única anual de funcionamiento	143
Anexo 3: Permiso de salud.....	143
Anexo 4: Patentes	144
Anexo 5: Permiso Bomberos.....	144
Anexo 6: Impuesto Predial.....	144
Anexo 7: Reporte Huéspedes	145
Anexo 8: Ruta Spondylus	146
Anexo 9: Guía turística Lonely Planet.....	147
Anexo 10: Etapas del Ciclo del Cliente.....	148
Anexo 11: Hoja de Reservas	149
Anexo 12: Ficha de Llegada de clientes	150
Anexo 13: Hoja de Registro	151
Anexo 16: Orden de compra.....	152
Anexo 17: Registro de compras	153
Anexo 18: Inventario activos	154
Anexo 19: Orden de Pedido Cocina	158
Anexo 20: Recetas Estándar	160
Anexo 21: Check List Limpieza	170
Anexo 22: Encuesta clientes Hostería Gabeal	171
Anexo 23: Hoja de Sugerencias Habitaciones	174
Anexo 24: Hoja de sugerencias Restaurante	175
Anexo 25: Entrevista Administrador Hostería Gabeal.....	176
Anexo 26: Costo de habitación por pax.....	180
Anexo 27: Frecuencias Alimentos	181
Anexo 28: Nómina y Proyección Nómina	182
Anexo 29: Inversiones	188
Anexo 30: Tabla de Amortización	189
Anexo 31: Presupuesto.....	190
Anexo 32: Flujo de Caja	192
Anexo 33: Proyección de ventas.....	193

Anexo 34: Proyección Costos Fijos	194
Anexo 35: Proyección Costos Variables	195
Anexo 36: Proyección Gastos	196
Anexo 37: Punto de Equilibrio.....	197
Anexo 38: Estado de Resultados	199
Anexo 39: Costo de Oportunidad.....	200
Anexo 40: Índices	202
Anexo 41: Implantación.....	203
Procesos.....	207

Índice Figuras

3. Capítulo III: Análisis del Entorno

Figura 3.1 Análisis sector, industria y negocio.....	20
Figura 3.2 Llegada de Turistas Internacionales.....	21
Figura 3.3 Ingreso Turistas.....	23
Figura 3.4 Ingreso Turistas primer trimestre 2010.....	26
Figura 3.5 Crecimiento de la industria hotelera.....	27
Figura 3.6 Estacionalidad.....	36

6. Capítulo VI:

Figura 6.1. Segmentación de mercados turistas extranjeros.....	122
Figura 6.2. Segmentación de mercados turistas nacionales.....	123
Figura 6.3. Plaza de distribución.....	129

Índice Formularios

Registro de Actividad Turística.....	215
Formulario de declaración del uno por mil sobre activos fijos.....	216
Licencia Única Anual de Funcionamiento.....	217
Solicitud para registro de patente personas naturales.....	218

Capítulo I: Elección del Tema

1.1 Introducción:

Tomando en cuenta que la industria hotelera en nuestro país se vuelve cada vez más competitiva, mientras ofrece productos y servicios de alta calidad y excelentes atractivos turísticos, llega a constituir esto un ingreso importante en la economía global del Ecuador, causa que la demanda de servicios hoteleros aumente y el turista se vuelva exigente al momento de adquirir un producto turístico; por esta razón el proyecto va enfocado a una planificación e implementación de procesos de control y gestión dentro de las áreas de habitaciones y alimentos y bebidas de la hostería Gabeal, ubicada en el recinto Mompiche en el cantón Muisne, en la provincia de Esmeraldas.

La idea del proyecto parte de la necesidad que tiene la hostería de mejorar los procesos internos en las áreas de: habitaciones, alimentos y bebidas, ventas y mercadeo, de esta manera llegar a desarrollar procesos estandarizados, calificados y establecer un negocio líder en calidad y servicio.

La demanda del cliente exige al negocio ofrecer servicios más personalizados, con una atención eficiente y eficaz, logrando la satisfacción del huésped y/o cliente.

1.2 Justificación del problema

- La implementación de procesos de control y gestión, pretende formar a la hostería como un negocio que tenga las herramientas necesarias

para su funcionamiento, las cuales se han ido desarrollando empíricamente en el pasado, sin los adecuados procesos generadores de seguridad y control.

- Lograr un servicio competitivo dentro de la zona.
- Aportación de estudios e investigación, aplicando conocimientos adquiridos en la formación educativa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Implementación de procesos de control y gestión en las áreas de Habitaciones, Alimentos y Bebidas, y Marketing de la Hostería Gabeal, con el fin de mejorar el servicio, incrementar ventas y reducir costos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Investigar el desarrollo del negocio desde su formación, tiempos actuales y proyecciones a corto y largo plazo.
- Demostrar la factibilidad de la implantación de los procesos de control y gestión, mediante estudios de aplicación.
- Realizar una investigación de campo y recolectar datos, para segmentar el mercado de clientes, en base a la reingeniería de procesos en el negocio.

- Crear, analizar e implementar varias estrategias de marketing y publicidad para lograr un posicionamiento de la marca.

- Análisis y monitoreo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del negocio y el entorno, para establecer estrategias que nos ayuden a cumplir con los objetivos.

- Establecer una selección adecuada de proveedores, mejorando los procesos de adquisición de productos, control, recepción y almacenamiento de los mismos.

- Aplicar un sistema de inventarios dentro del negocio para tener un control sobre el mismo.

Capítulo II: Descripción del Negocio

2.1 Antecedentes:

La Hostería “Gabeal” está ubicada en el recinto Mompiche, del cantón Muisne en la Provincia de Esmeraldas, aproximadamente a 6 horas de Quito, a 85Km de Atacames.

La playa de Mompiche tiene una extensión aproximada de 7 kilómetros y tiene aproximadamente 300 metros de amplitud.

El negocio empezó a construirse en el año 1998 en un terreno, propiedad privada a nombre del señor Pablo Rosales.

El terreno donde funciona la hostería “Gabeal” tiene una extensión de 1 hectárea.

El único servicio que se ofrecía en ese entonces era de camping, alimentación y servicios higiénicos. Recibía a turistas extranjeros, mochileros y surfistas.

Al primer año de funcionamiento se inauguró la primera cabaña, ésta medía 12 mts² y es de construcción mixta (cemento y madera).

2.2 Infraestructura

Actualmente la hostería cuenta con 3 edificios, 2 para habitaciones y el tercero funciona como restaurante, recepción, cocina y bodega.

Además cuenta con 2 cabañas familiares, zona de camping con baños, parqueadero, un bar circular con vista a la playa y restaurante, baños sociales, duchas, lavandería y cuartos de linos.

(Véase Anexo 41)

La hostería cuenta con 32 habitaciones, las cuales están divididas en 7 matrimoniales, 5 habitaciones dobles, 8 habitaciones triples, 10 habitaciones cuádruples.

Además, cuenta con 2 cabañas para 6 pax, de las cuáles una cabaña tiene 2 habitaciones matrimoniales, baño, sala (donde duermen dos pax) y balcón.

La otra cabaña cuenta con una habitación matrimonial y una habitación con litera, baño, sala (donde duermen 2 pax) y balcón.

2.2.1 Áreas de la hostería:

2.2.1.1 Área: Habitaciones / Departamento: Recepción

Descripción:

En la recepción de la hostería Gabeal, se encuentra el área social que tiene una sala pequeña, televisión, computadora con internet, el escritorio de recepción en el cual la persona de recepción hace las reservas, el registro del huésped, factura los consumos tanto por habitaciones como restaurante y bar (temporal), se encarga de vender los servicios turísticos, hace el proceso de check out. En esa zona del escritorio tiene las llaves de las habitaciones ordenadas ascendentemente, al igual que la caja que siempre se encuentra con llave. Además se encuentra un congelador donde se almacena cerveza, aguas y gaseosas, y una refrigeradora que tiene gaseosas y aguas frías.

Existen tres puertas de acceso para clientes y dos para el personal. Las entradas de acceso de los clientes se ubican de la siguiente manera: la principal que está frente a la playa, la entrada al área del restaurante y por

último una entrada donde se encuentran los baños sociales, que da a la parte trasera donde se hallan parqueaderos, zona de camping, las habitaciones y cabañas.

Los accesos para el personal como bien se dijo anteriormente son dos, la primera que en este caso sería solo para el personal de recepción y el de housekeeping (para actualización de estado de habitaciones), se encuentra en la parte posterior de la edificación y tiene acceso directo al escritorio de recepción; la otra puerta es de acceso a la cocina y se encuentra a un lado de la edificación, por la cual puede ingresar principalmente el personal de cocina y el de recepción.

Existe un sitio específico que tiene acceso a la cocina, para dejar los platos utilizados, del cual el personal de cocina debe estar pendiente y mantenerlo siempre limpio.

La recepción es el departamento más visible de la hostería, tiene contacto directo con el cliente, ésta cuenta con la colaboración del departamento de Housekeeping, ya que tiene que informar el estado de las habitaciones y cuales están listas para ser vendidas.

Descripción Habitaciones:

Las habitaciones están divididas en dos edificios, el primero está frente al mar y otro en la parte trasera de la recepción. Las habitaciones son muy amplias, tienen baño, ventilador, veladores, espejo de cuerpo entero, toldo para los mosquitos. Existen áreas sociales en la salida de todas las habitaciones, en las

cuales se encuentran hamacas, salas de descanso con sus respectivos muebles y mesas, para la comodidad del cliente, si este quisiera estar fuera de su habitación.

2.2.1.2 Área: Alimentos y Bebidas / Departamento: Restaurante

Descripción:

El restaurante de la hostería Gabeal, se encuentra en al aire libre, es decir que no tiene paredes, esto para que el cliente pueda tener una vista de la playa, y pueda sentir la brisa del ambiente.

Tiene 9 mesas para 4 personas, lo que da un total de 36 puestos. Todas las mesas son de madera al igual que las sillas.

Existen dos entradas al restaurante, la primera se encuentra en el lado posterior, que tiene salida igual que la recepción, a la zona de camping, parqueadero, habitaciones y cabañas; El segundo acceso es por la recepción, como se dijo anteriormente, la recepción y el restaurante están conectados, por esta entrada salen los pedidos de los clientes hacia el restaurante desde la cocina que tiene acceso pasando por la recepción.

2.2.1.3 Área: Alimentos y Bebidas / Departamento: Bar

Descripción:

El bar de la hostería Gabeal es circular, debido a que fue pensado para atender tanto a huéspedes como a clientes de paso. Tiene dos vistas: la del frente de la

recepción que es por la cual se atiende a clientes de la hostería y la de vista a la playa, la cual se atiende a turistas que van a pasar el día; no necesariamente los huéspedes y turistas deben sentarse en el lado correspondiente, tanto unos como otros pueden ocupar cualquier lugar. Pero está pensado de esa manera, para dar una mejor atención a cualquier cliente del bar.

El bar está aislado de la recepción y el restaurante, los consumos que se hacen en éste, se cobran en el mismo cuando se trata de un cliente de paso y se cobran en la factura final si se trata de un huésped de la hostería, a menos que éste quiera pagar ese momento.

2.3 Oferta de Servicios

La hostería ofrece al turista servicios de alojamiento, alimentación, Internet, paseos en lancha, avistamiento de ballenas jorobadas, alquiler de tablas, esquís, alquiler de caballos.

Las tarifas se establecen por temporadas; en temporada baja tiene un costo de \$10 y en temporada alta de \$15 por persona la noche.

2.4 Estructura Organizacional

En temporada baja funciona con 11 trabajadores, dispuestos de la siguiente manera:

Departamento	Nº Trabajadores
Limpieza	2
Lavandería	1
Cocina	2
Recepción	1
Mantenimiento	1
Administración	1
Bodeguero	1
Gerente	1
Contador	1

Mientras que en temporada alta tiene 14 personas trabajando.

Departamento	Nº Trabajadores
Limpieza	3
Lavandería	1
Cocina	2
Recepción	1
Mantenimiento	1
Administración	1
Bodeguero	1
Salonero	1
Bartender	1
Gerente	1
Contador	1

El salario está dividido de acuerdo a las funciones que realiza cada uno de los empleados, es decir housekeeping, cocina, lavandería, mantenimiento, bodega, recepción, contador reciben el salario básico de \$240 y la administración de \$400, Gerente \$600 ; todos ellos están asegurados.

2.5 Marco Conceptual

2.5.1 Descripción del Negocio

La Hostería "Gabeal" es un negocio familiar con más de diez años en el mercado hotelero y ofrece servicios de alojamiento, alimentación y entretenimiento a turistas nacionales y extranjeros que gustan de la práctica de deportes extremos y que buscan un ambiente de relajación y esparcimiento.

2.6 Filosofía Organizacional

2.6.1 Misión

Somos una hostería con más de diez años en el mercado hotelero, que busca mantener su prestigio y alta demanda en servicios de alojamiento, alimentación y recreación, a clientes nacionales y extranjeros.

El brindar una experiencia gratificante y ofrecer servicios de calidad, hacen de la hostería "Gabeal" un lugar ideal para el descanso y relajación en armonía con la naturaleza, logrando una satisfacción y fidelidad por parte de nuestros clientes.

2.6.2 Visión

Ser reconocidos como un negocio hotelero líder en calidad y prestación de servicios, en la zona de Mompiche y sus alrededores

Mediante una gestión eficiente de procesos internos, pretendemos alcanzar precios competitivos y productos turísticos que superan las expectativas del cliente.

2.6.3 Valores Empresariales:

- *Respeto:* Reconocimiento del esfuerzo y capacidad del personal.
- *Honestidad:* Trabajamos con honradez, dignidad, equidad, solidaridad y modestia.
- *Puntualidad:* *Sincronización en espacio y tiempo*
- *Sinceridad:* *Confianza, base de nuestro negocio*
- *Tolerancia:* *Saber escuchar y aceptar a los demás*
- *Responsabilidad:* *Cumplir con deberes y obligaciones, asumir consecuencias de los actos realizados.*
- *Compañerismo:* *Trabajo en equipo*

2.7 Normativa Legal

2.7.1 Constitución del Negocio

El negocio actualmente está constituido como persona natural, debido al crecimiento que ha tenido y que va a tener por la implementación de procesos, es preferible pasar a ser una persona jurídica de compañía accidental o cuentas en participación.

Para una mayor comprensión de la constitución del negocio como persona jurídica, es necesario, citar lo que el Código Civil Ecuatoriano nos menciona respecto de lo que se entiende dentro de la normativa vigente, lo que es una *persona jurídica*:

“Art. 564.- Se llama persona jurídica una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Las personas jurídicas son de dos especies: corporaciones, y fundaciones de beneficencia pública.

Hay personas jurídicas que participan de uno y otro carácter.”¹

Una persona natural, al mantener una hostería no tiene la misma seguridad jurídica que una persona jurídica puede ostentar, no obstante estas últimas que tienen un fin de lucro según el artículo 1 de la ley de compañías pueden ser:

“Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.”²

Se considera que es preferible que el negocio sea de compañía accidental o cuentas en participación más no de una persona natural. En la ley de compañías en el artículo se entiende a la compañía accidental o cuentas de participación como:

¹ Benavides Herrera Alexandra M., et alli; "CÓDIGO CIVIL"; Talleres de Corporación de Estudios y Publicaciones; Actualizado a febrero 2006; Quito-Ecuador

² Ley de Compañías:
www.supercias.gov.ec/.../LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf

Art. 423.- La asociación en participación es aquella en la que un comerciante da a una o más personas participación en las utilidades o pérdidas de una o más operaciones o de todo su comercio.

Puede también tener lugar en operaciones mercantiles hechas por no comerciantes.

Art. 425.- Los participantes no tienen ningún derecho de propiedad sobre los bienes objeto de asociación aunque hayan sido aportados por ellos.

Sus derechos están limitados a obtener cuentas de los fondos que han aportado y de las pérdidas o ganancias habidas.

Art. 426.- En caso de quiebra los participantes tienen derecho a ser considerados en el pasivo por los fondos con que han contribuido, en cuanto éstos excedan de la cuota de pérdidas que les corresponda.”³ (*Énfasis Propio*)

Tomando en cuenta que el último inciso del artículo antes mencionado, se refiere a las cuentas en participación, ésta no tiene las mismas obligaciones que las compañías limitadas y sociedades anónimas mantienen para con la súper intendencia de compañías en el Ecuador. En virtud de lo anterior, una cuenta en participación hace las veces de un contrato mercantil, en el cual dos o más personas se obligan a beneficiarse con utilidades entre ellas. En el presente caso, el dueño de la hostería recibe un aporte de quien quisiese ser parte del negocio ya sea, en dinero o físico, como un bien mueble o inmueble sin tener responsabilidad alguna para con la hostería solo percibiendo una utilidad, tal como consta estipulado en el contrato celebrado, el cual no tiene que ser necesariamente escrito como dice en el artículo antes mencionado,

³ Ley de Compañías:
www.supercias.gov.ec/.../LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf

pues solo basta con probar que existe una conexión entre las partes de la cuenta en participación para que exista una obligación entre ellos.

En la práctica las cuentas en participación se constituyen ante un notario público y la única obligación que mantienen es con el estado, el cual les otorga la calidad de las cuentas en participación y la obligación que mantienen con el servicio de rentas internas, de acuerdo al impuesto a la renta, así como el IVA generado, de acuerdo a cada factura emitida de acuerdo al RUC que mantienen.

2.7.2 Permisos de funcionamiento requeridos

2.7.2.1 Registro Actividad Turística⁴

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

Debe registrarse toda persona natural o jurídica que realicen actividades turísticas que están contempladas en la Ley de Turismo y su Reglamento.

Requisitos: *(Véase Anexo 1)*

Obligación: Obtener el Registro de Turismo en el Ministerio de Turismo.

Plazo: Máximo 30 días después del inicio de la actividad

⁴ Federación Hotelera del Ecuador. Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento.
<http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>. 19 Marzo 2010

2.7.2.2 Licencia única anual funcionamiento⁵

La Licencia Única Anual de Funcionamiento es otorgada a los establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo, para que puedan desarrollar sus actividades con normalidad.

Obligación: Renovar Licencia Única Anual de Funcionamiento en el Ministerio de Turismo o Municipio respectivo.

Requisitos: (*Véase Anexo 2*)

Inspección Unificada:

Una vez entregado el formulario de solicitud de autorización de funcionamiento, en la ventanilla única turística el Municipio realizará una inspección unificada de todas las obligaciones legales, normas técnicas y reglamentarias a las que se someten los establecimientos turísticos a través de un inspector poli funcional en el transcurso del año.

El inspector verificará los aspectos relacionados con:

1. Impacto Ambiental
2. Seguridad contra incendios
3. Unidad de salud

Plazo: Hasta el 28 de febrero de cada año.

⁵Federación Hotelera del Ecuador. Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento.
<http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>. 19 Marzo 2010

2.7.2.3 Permiso de Salud⁶

El permiso sanitario sirve para facultar el funcionamiento de establecimientos o actividades comerciales sujetos al control sanitario. Este documento es expedido por la autoridad de salud competente (Ministerio de Salud), al establecimiento que cumple con buenas condiciones técnicas sanitarias e higiénicas.

Obligación: Renovar el Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud. Los Centros de Salud que confieren los certificados de salud de los empleados.

Requisitos: (Véase Anexo 3)

Plazo: hasta el 31 de marzo de cada año

2.7.2.4 Patente⁷

Solicitud para registro de patente: personas naturales

Requisitos: (Véase Anexo 4)

Obligación: Pagar Patente Municipal en respectivo Municipio.

Plazo: hasta el 31 de enero

⁶ Federación Hotelera del Ecuador. Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento.
<http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>. 19 Marzo 2010

⁷ Federación Hotelera del Ecuador. Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento.
<http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>. 19 Marzo 2010

2.7.2.5 Bomberos

El permiso de funcionamiento es la autorización que el Cuerpo de Bomberos emite a todo local para su funcionamiento y que se enmarca dentro de la actividad.

Requisitos: (Véase Anexo 5)

Obligación: Renovar Permiso Anual de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos. Los establecimientos del Cantón Quito pueden acceder a la Ventanilla Única Turística.

Plazo: hasta el 31 de marzo de cada año

2.7.2.6 Contribución 1 x mil a los activos fijos (fmpte) 9

Obligación: Pagar en el Ministerio de Turismo la contribución del 1 por mil a los activos fijos

Plazo: hasta el 31 de julio de cada año

Según la Ley de Turismo, en su Art. 39 y 40 se establece que para la promoción del turismo interno y receptivo del Ecuador, continuará funcionando el Fondo de Promoción Turística del Ecuador, cuyo patrimonio autónomo contará con algunos ingresos, entre ellos:

a) La contribución del uno por mil sobre el valor de los activos fijos que deberán pagar anualmente TODOS los establecimientos prestadores de servicios al turismo.

⁸ Federación Hotelera del Ecuador. Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento. <http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>. 19 Marzo 2010

⁹ Captur Sector Alojamiento. Permisos para operar. http://www.captur.com/Docs/sector_alojamiento.pdf (pag: 13). 19 Marzo 2010

El fondo es beneficiario de la contribución del uno por mil sobre el valor de los activos fijos que deberán ser pagados anualmente por todos los establecimientos prestadores de servicios turísticos. Las personas naturales o jurídicas, titulares o responsables de la operación de un establecimiento turístico, declararán juramentada y anualmente sobre el monto total de los activos fijos que formen parte del o de los establecimientos destinados a la prestación del servicio turístico y autoliquidarán la contribución a la que se encuentran obligados, junto con las multas y recargos a que hubiere lugar.

La declaración y pago se efectuarán hasta el 30 de abril de cada año, en el formulario que el Ministerio de Turismo publicará en su página “web”. La multa aplicable será del 3% del monto de la contribución, por mes o fracción de mes vencido, incrementándose el 1.1 por ciento por cada mes adicional de retraso, que no podrá excederse de un semestre. Caso contrario, el cobro se realizará por la vía coactiva.

2.7.2.7 Impuesto Predial¹⁰

Obligación: Pagar al respectivo Municipio el Impuesto Predial

Plazo: hasta el 31 de junio

Requisitos: (Véase Anexo 6)

¹⁰ Federación Hotelera del Ecuador. Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento.
<http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>. 19 Marzo 2010

2.7.2.8 Reporte de huéspedes¹¹

Obligación: Remitir reporte de huéspedes a:

Intendencia General de Policía

Dirección Provincial de Salud

Policía Técnica Judicial

Migración

Dirección Nacional de Investigación

Seguridad Pública

Requisitos: *(Véase Anexo 7)*

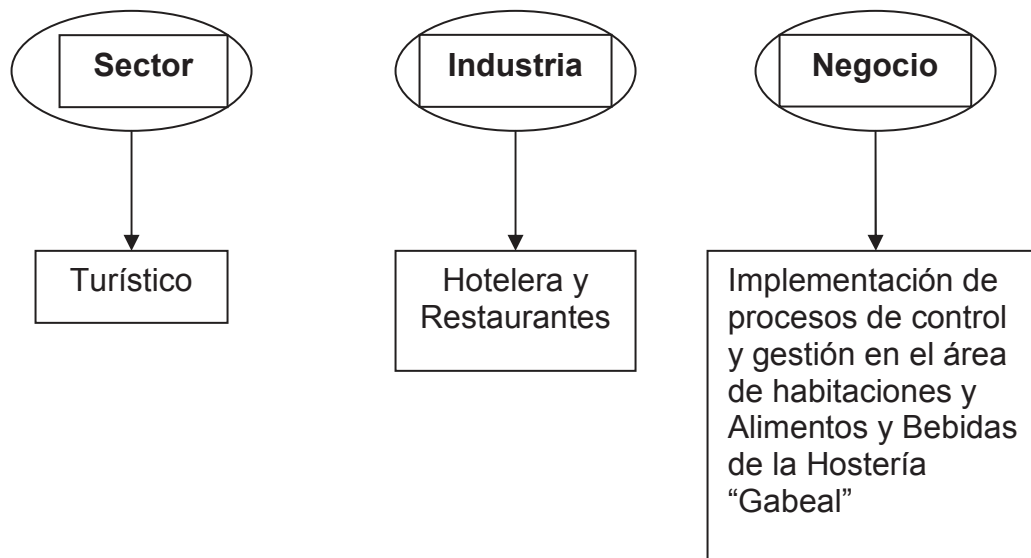
¹¹ Federación Hotelera del Ecuador. Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que deben cumplir los Establecimientos de Alojamiento.
<http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>. 19 Marzo 2010

Capítulo III: Análisis del entorno

3.1 Macroentorno Introducción

Este capítulo propone el análisis y reconocimiento del sector, la industria y el negocio de acuerdo a la situación del turismo en el Ecuador y como afecta éste a nuestro negocio.

Figura 3.1



Fuente: Banco Central del Ecuador, Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU)

Elaborado por: Autores

3.1.1 Análisis del Sector

3.1.1.1 Antecedentes:

El turismo a nivel mundial se ha ido desarrollando de una manera creciente desde el año 2003 al 2008, con una media positiva de llegada de turistas del 4% aproximadamente, como se muestra en la **figura 3.1**.

Figura 3.2

2009: Llegadas de turistas internacionales



Fuente: Organización Mundial de Turismo

Elaborado por: Organización Mundial de Turismo

No obstante, en el año 2009 la llegada de turistas en el mundo tuvo decrecimiento del 4.35%

“A lo largo de este año, industria del turismo de todo el mundo se enfrenta con un gran número de desafíos, dirigida por la crisis económica mundial, la crisis de crédito y el aumento del desempleo, no para mencionar la pandemia de gripe. Rara vez en la historia de turismo la industria tuvo que lidiar con tantas cuestiones diferentes al mismo tiempo.”¹² (...)

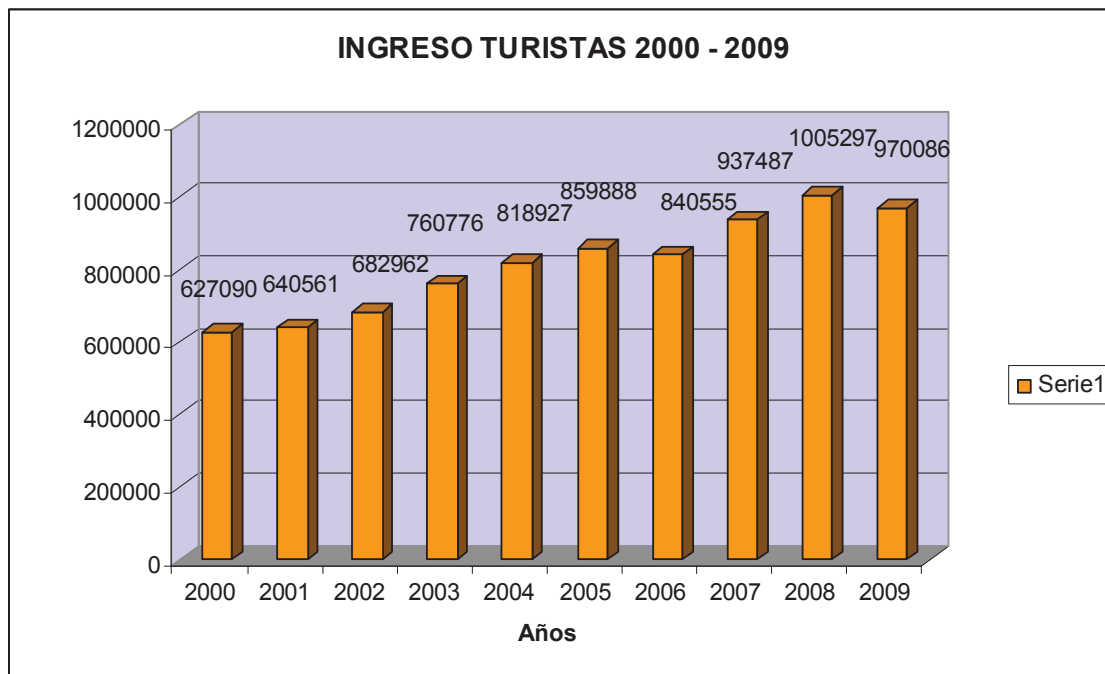
Como se detalla en la cita, en el 2009 el turismo mundial presentó estadísticas negativas con respecto a los otros años, ya que hubo una crisis económica global y epidemias que afectaron la salud y por ende la seguridad del turista.

Por otro lado como se ilustra en la **figura 3.2**, en el Ecuador el ingreso de turistas desde el año 2000 al 2005, presenta una media creciente del **6,1%**, a excepción del año 2006 que tuvo un decrecimiento en la llegada de turistas del -2,2% debido a que los migrantes provenientes de los países de Colombia y Perú que llegaban al Ecuador con motivos laborales, dejaron de venir, ya que no les resultaba atractivo debido a la depreciación del dólar frente a sus monedas. A partir del año 2007 hubo un crecimiento del 12%¹³ aproximadamente, siendo este uno de los mejores años para el turismo del país.

¹² Organización Mundial de Turismo. Estadísticas de Turismo a nivel Mundial – Organización Mundial del Turismo.
<http://www.grupovisiting.com/blog/estadisticas-de-turismo-a-nivel-mundial-organizacion-mundial-del-turismo/>. 28/12/2010

¹³ Ministerio de Turismo del Ecuador. Llegada de visitantes a Ecuador se incrementa en 13% en el primer semestre de 2007.
http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=103&Itemid=43. 24 Marzo 2010

Figura 3.3



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Autores

El turismo creció en el país a un ritmo de 5% anual entre los años 2004 y 2008. En ese mismo período, los ingresos por ese concepto aumentaron desde 464,3 millones de dólares en 2004 hasta los 745,2 millones en 2008.

“En el año 2008 Ecuador recibió 1 millón 5 mil 297 llegadas de visitantes extranjeros, que significa un incremento del 7,23% con relación al año 2007 en el que ingresaron 937.487 visitantes extranjeros, según los datos provisionales entregados al Ministerio de Turismo, por la Dirección Nacional de Migración de la Policía Nacional.”¹⁴

¹⁴ Ministerio de Turismo del Ecuador. [1 millón 5 mil 297 turistas ingresaron al Ecuador en el 2008.](http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=943&Itemid=59) 24 Marzo 2010

Esto se dio debido a que en el año 2008 el Ministerio de turismo, a través del fondo Mixto de promoción turística, hizo campañas de promoción del destino Ecuador a varias agencias mayoristas en América.

“Igualmente, hasta finales del año 2008, Ecuador presentó sus atractivos turísticos en las principales ferias mundiales como son ITB, en Berlín, TMLA, en Quito, FITUR, en España, ANATO en Bogotá y WTM en Inglaterra, así como en workshops en los Estados Unidos.”¹⁵

En el año 2009 hubo un decrecimiento del 3.5% debido a la crisis mundial que se dio principalmente en Estados Unidos, con la caída de grandes entidades bancarias, que dio como consecuencia una crisis económica mundial y además una baja en el turismo emisor de dicho país.

Otra de las principales consecuencias que ocasionó una baja en el turismo, fue el virus AH1N1, que produjo que algunos viajes internacionales se posterguen y otros se cancelen, debido al temor de los viajeros, dando como resultado una baja en el turismo mundial y local.

3.1.1.2 Situación Actual

En este año, 2010, se ha registrado un incremento del 7% en los dos primeros meses en la llegada de turistas con respecto al año anterior y se espera una tendencia positiva durante el resto del año, según el barómetro de la OMT.

¹⁵Ministerio de Turismo del Ecuador. [1 millón 5 mil 297 turistas ingresaron al Ecuador en el 2008.](http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=943&Itemid=59) 24 Marzo 2010

“De los 77 países que han entregado datos a la OMT, 60 muestran cifras positivas, de los cuales 24 han notificado un crecimiento de hasta dos dígitos, entre ellos Estonia, Israel, Hong Kong (China), Macao (China), Japón, Taiwán (prov. de China), Indonesia, Singapur, Viet Nam, Guam, India, Nepal, Sri Lanka, las Islas Virginia (Estados Unidos), Nicaragua, Ecuador, Kenya, Seychelles, Marruecos, Egipto y Arabia Saudita.

El crecimiento fue positivo en todas las regiones del mundo durante los dos primeros meses de 2010, añade el comunicado, situándose a la cabeza Asia y el Pacífico (+10%) y África (+7%). El ritmo de crecimiento fue más lento en Europa (+3%) y en las Américas (+3%).”¹⁶

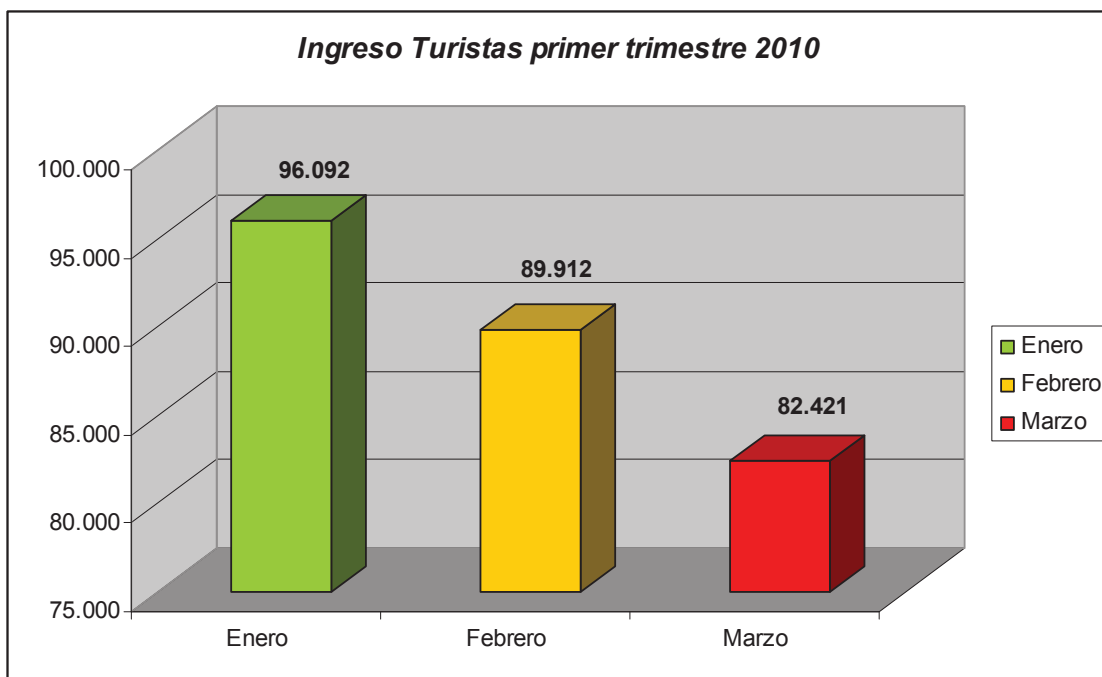
Se puede ver que el Ecuador es parte de un grupo importante de países, que con el pasar de los años han logrado un crecimiento turístico significativo con respecto al resto del mundo, alcanzando así un crecimiento de dos dígitos según datos de la OMT.

El ingreso de turistas creció en Ecuador en un 13,91%, al pasar de 235.654, registrados en el primer trimestre de 2009, a 268.425 en igual período de 2010. Según datos entregados por la Dirección Nacional de Migración.

¹⁶ Ministerio de Turismo del Ecuador. [Crecimiento turístico de Ecuador en 2010 se destaca dentro del barómetro de la OMT.](http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2061:crecimiento-turistico-de-ecuador-en-2010-se-destaca-dentro-del-barometro-de-la-omt-&catid=19:noticias-al-d&Itemid=151)
http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2061:crecimiento-turistico-de-ecuador-en-2010-se-destaca-dentro-del-barometro-de-la-omt-&catid=19:noticias-al-d&Itemid=151. 26
Marzo 2010

Como se muestra en la **figura 3.3** la llegada de visitantes al país fue mayor en el mes de enero de este año con 96.092, seguido de febrero con 89.912 arribos y de marzo con 82.421; no obstante, fue el mes de febrero que registró un incremento del 21,16% con relación al mismo mes del 2009.

Figura 3.4



Fuente: Ministerio de Turismo

Elaborado por: Autores

Entre los principales mercados emisores registrados en el período enero-marzo de 2010 se encuentran Estados Unidos, Colombia y Perú, con una importante participación porcentual del 21,16; 20,49; y 16,03% en su orden, y mercados tales como España, Alemania, Gran Bretaña y Francia que contribuyen con las llegadas al país, con valores porcentuales relativos de 4,66; 2,39; 1,84; y 1,62%, respectivamente.

3.1.2 Análisis Industria Hotelera:

Según el Boletín de Estadísticas de Turismo, respecto a la infraestructura turística, en el periodo estudiado el país tuvo un aumento del 29,4% de los establecimientos registrados que, en 2008, ascendieron a 15.700, lo que generó 84.668 empleos directos (57,9% en actividad de comidas y bebidas, 28,2 en alojamiento y 13,9% en otras actividades).

El estudio oficial también analizó el turismo emisor del país y determinó que los principales mercados turísticos que los ecuatorianos visitan son Estados Unidos, con el 24,31% de los viajeros, Colombia, con 19,94%, y Perú, con 14,66%.

En la **figura 3.5** se puede ver el crecimiento del sector Hotelero desde el 2000 hasta el 2009, experimentando un crecimiento importante en los años 2005 y 2008. Esto se debió al incremento de la demanda turística que experimentó el país en dichos años.

Figura 3.5

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Crecimiento de la Industria*	4,1%	4,2%	4,2%	5,9%	9,4%	5,8%	6,0%	7,1%	1,7%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborador por: Autores

En los demás años la industria ha ido creciendo de manera constante con una media en el periodo 2001-2004 del 4,6%. Esto ayudó mucho a la economía del país en ese periodo y representó un importante aporte para superar la crisis que se vivía.

En el periodo 2006-2007 la media fue creciente igualmente obteniendo un importante incremento del 6%.

En el periodo 2008-2009 la industria al igual que en años pasados creció pero no como se esperaba obteniendo únicamente el 1,7%. Esto se dio por la epidemia de la AH1N1 que se desató en ese año, ocasionando que los turistas tanto internos como extranjeros dejen de hacer turismo por temor al contagio.

En conclusión en los últimos 9 años la industria hotelera ha ido creciendo naturalmente y sin ningún tipo de barrera, es por eso que los ingresos por turismo representan el 10% en la economía local.

3.1.3 Análisis del Negocio

3.1.3.1 FODA

Fortalezas:

- Más de 10 años de funcionamiento
- Clientes fijos y frecuentes
- Fácil acceso y conectividad con la zona
- Hostería ya construida
- Opera los elementos turísticos, atractivos para los clientes.
- Ser una de las primeras hosterías en la zona.
- Ubicación frente al mar
- Mano de Obra local
- Está en las cercanías del pueblo de Mompiche
- Puede crecer como negocio debido al mejoramiento del servicio y al buen manejo de clientes.
- Personal comprometido con el negocio

Oportunidades:

- El Resort Decameron está a 5 minutos y promociona la zona a nivel mundial.
- Mompiche es una atracción turística mundial, ya que tiene la segunda ola más larga de sudamérica.
- Aumento de la actividad turística en la zona
- Playa de surf como atractivo
- El Resort Decameron cerca, ya que atrae segmentos no esperados.
- Mercado de turistas extranjeros

Debilidades:

- Falta de sistema de telecomunicación
- Poca afluencia de turistas en temporada baja.
- Falta de estándares en servicios y de administración interna.
- Falta de publicidad y marketing del negocio.
- Desgaste de la infraestructura por el clima y los materiales usados.

Amenazas:

- La sobrepoblación de la zona de Mompiche.
- Crecimiento de la competencia.
- Alto aguaje en varias épocas del año.
- Invasión de la población a zonas naturales alrededor de la hostería.
- La falta de recursos básicos, como son: agua potable, alcantarillado, centros de salud.
- No hay una promoción y publicidad necesaria del recinto, por parte del municipio.
- No hay señalización en las vías hacia Mompiche

3.1.3.2 Variables Macro entorno

3.1.3.2.1 Político – Jurídicas

3.1.3.2.1.1 Requisitos migratorios para extranjeros:

En el 2010 se registro un incremento del 9,55% de ingreso de turistas al Ecuador con respecto al año anterior, esto es positivo para el negocio, ya que nuestro cliente potencial es el extranjero; por ende el que se haya eliminado la visa como requisito para extranjeros representa una acción positiva para el negocio.

3.1.3.2.1.2 Otorgamiento de créditos al sector turismo

“El convenio permite facilitar y promover la inversión en el sector operativo del turismo abriendo la posibilidad de acceder a créditos para la instalación, mejoramiento, innovación, de los establecimientos turísticos que permitan incrementar su funcionamiento.”¹⁷

Es de gran importancia y ayuda para el desarrollo de nuevos proyectos, la accesibilidad a este tipo de créditos, ya que se crean oportunidades para medianos y pequeños empresarios. Además impulsa el crecimiento del sector en el país.

¹⁷ TURISMO FIRMÓ CONVENIO PARA CREDITO CONBNF.
<http://www.elaustronlosandes.gov.ec/index.php/es/component/content/article/67-noticias-antteriores/718-turismo-firmo-convenio-para-credito-con-bnf> 28 Marzo 2010

3.1.3.2.1.3 Acuerdo interministerial en contra del consumo de alcohol

Con este nuevo acuerdo el sector más afectado es el turismo, ya que con este convenio los establecimientos turísticos bajan sus ventas y por ende su utilidad es menor. Esto a la larga va a ocasionar que un porcentaje del turismo receptivo deje de venir.

3.1.3.2.1.4 Servicios Básicos

Agua: El agua en Mompiche no es potable y proviene de pozos, cada vivienda tiene uno y en algunos casos son compartidos.

El hecho de que el agua no sea potable, ocasiona costos extras en la compra de agua apta para consumo humano, y causa una incomodidad en los clientes, ya que por su sabor que es ligeramente salino, deben adquirir agua embotellada.

Luz: La luz de Mompiche anteriormente provenía de Muisne, ellos controlaban la luz en el recinto y la intensidad de la electricidad era baja. A diario cortaban una hora de luz, lo cual era perjudicial para el recinto y en especial para los negocios turísticos.

A raíz de este problema, se tuvo que recurrir a la compra de una planta eléctrica, ocasionando un gasto innecesario para el negocio.

Desde hace 3 meses, el gobierno conjuntamente con el municipio ha ido solucionando los problemas paulatinamente, y proporcionó al recinto Mompiche un transformador para que tenga su propia luz y no dependa del cantón Muisne.

Teléfono: No existe un sistema de telecomunicación en Mompiche. Esto ocasiona muchos problemas al negocio, ya que no se puede tener un sistema de reservas común por medio de un teléfono convencional.

Por esta razón la hostería se ha visto obligada a adquirir un teléfono celular para cualquier tipo de reserva o necesidad del negocio.

Educación: En Mompiche no existen instituciones educativas, solamente cuentan con dos aulas, y básicamente asisten niños menores de 10 años. Esto representa un problema primeramente para el recinto, ya que no existe un desarrollo de los habitantes de la zona. Y también para el negocio, ya que no se encuentra mano de obra calificada para la contratación de personal.

Salud: No existe un centro de salud en la población de Mompiche.

Cualquier emergencia que tengan tanto las personas del recinto como los turistas, tiene que ser atendida en San José de Chamanga o en Muisne que quedan a 45 minutos aproximadamente de la población, lo que es un peligro para toda la población y las empresas turísticas.

Alcantarillado: No existe alcantarillado en Mompiche, lo que es un gran problema para toda la población, ya que en la temporada de lluvia se estanca el agua y se dañan los caminos.

Tratamiento de aguas servidas: Cada vivienda tiene un pozo séptico, y en algunos casos es compartido. El municipio cada tres meses se encarga de vaciar y limpiar los pozos, evitando que haya contaminación en la zona.

3.1.3.2.1.5 Infraestructura Vial:

Las vías hacia Esmeraldas actualmente se encuentran en malas condiciones a causa de las lluvias y derrumbes en las vías, esto representa un problema para el negocio, ya que nuestra principal vía de acceso es terrestre, no obstante el gobierno ya ha puesto varios proyectos para la reconstrucción de las vías, destinando 456 millones¹⁸ de dólares para la puesta en marcha de este proyecto.

Esto ayuda mucho al negocio, ya que con vías de 4 carriles nuestros clientes ahorrarán tiempo para llegar a la hostería y se sentirán más cómodos al momento de viajar.

Por otro lado, el camino hacia el recinto Mompiche se encuentra constantemente en mal estado, debido a las lluvias. El municipio no se ha hecho cargo del su mantenimiento, por lo que representa un problema para nuestros clientes, al ingresar y salir de la población, además de que se proyecta una mala imagen de Mompiche como un destino turístico.

3.1.3.2.2 Ambiental – Natural:

3.1.3.2.2.1 Clima:

El clima es un factor importante en el negocio, ya que de este depende la tranquilidad o no de los turistas. En el caso de Mompiche, el clima es poco predecible, lo cual representa un riesgo para la hostería.

¹⁸ [MTOP atiende vialidad en Esmeraldas.](http://www.elciudadano.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2493:mtop-atiende-vialidad-en-esmeraldas&catid=1:actualidad&Itemid=42)
http://www.elciudadano.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2493:mtop-atiende-vialidad-en-esmeraldas&catid=1:actualidad&Itemid=42 28 Marzo 2010

3.1.3.2.2.2 Fenómenos Naturales:

En la actualidad los fenómenos naturales son cada vez más frecuentes y con mayor intensidad alrededor del mundo.

Se podrían citar dos fenómenos naturales de gran magnitud, como el terremoto en Haití registrado el 12 de enero de 2010 y el terremoto en Chile registrado el 27 de febrero del mismo año, dando como consecuencia graves pérdidas tanto humanas como materiales.

Así mismo, Mompiche atravesó fuertes agujajes que destruyeron gran parte de la infraestructura hotelera que había en la zona, ocasionando que los turistas que frecuentaban el lugar dejen de preferir a Mompiche como su opción principal.

Para protección de la Hostería Gabeal, se construyó un muro de concreto frente al mar de aproximadamente 20 metros de largo, para evitar más daños en la infraestructura. Esta medida ayudó a que los clientes se sientan seguros en la hostería, a pesar de lo que ocurría en la zona.

3.1.3.2.2.3 Contaminación:

La falta de servicio de recolección de basura, el agua empozada, el mal estado de las vías y la ausencia de buenas costumbres, hace que Mompiche sea un lugar con un cierto nivel de contaminación; deteriorando la imagen del lugar frente a los turistas.

3.1.3.2.3 Variable Socio-Cultural:

Trabajo Especializado:

Para lo que es la parte operativa de la hostería no se necesita de personal de tercer nivel de instrucción, sin embargo existen puestos administrativos que requieren de un nivel de instrucción superior por parte del aspirante al puesto.

Esto podría representar un problema para la hostería, ya que Mompiche por ser un puerto de surfistas y pescadores no existe mucha mano de obra que pueda desempeñar un trabajo de orden administrativo, razón por la cual se optó por la contratación de personal para este tipo de cargos fuera del recinto.

Comunidad:

La interacción con las personas de el pueblo es de vital importancia para el éxito del negocio, ya que para el turista es llamativo y de vital importancia, la comunicación con la gente que vive ahí, como es el caso de los jóvenes surfistas, los niños o las señoras de edad que siempre tienen una anécdota que contar. La interacción de los clientes con las personas de la comunidad, es de mucha importancia para la satisfacción de los gustos y necesidades de estos.

Temporadas:

Esta es una variable q afecta al negocio de manera directa; ya que de éste depende, primero el personal requerido, los ingresos por mes y por ende la variación en la utilidad del negocio.

En la **figura N° 3.6** se observa lo que respecta a la estacionalidad del negocio de las hosterías para el mercado nacional y extranjero, se detecta que los meses de mayor afluencia para este grupo son:

Figura 3.6

ESTACIONALIDAD	
Tipo de cliente	Meses de mayor afluencia
<i>Nacional</i>	Finales Junio, julio, agosto y septiembre debido al período de vacaciones en el país, principios de noviembre, también fines de diciembre e inicios de enero, por las festividades correspondientes a estos meses
<i>Extranjeros</i>	Enero, Febrero y Marzo debido al verano en los países del sur como son: Argentina, Chile, Uruguay.

Fuente: Investigación de mercado (datos internos: entrevista administrador Hostería Gabeal)

Elaboración: Autores

3.1.3.2.4 Variable Tecnológica:

Internet:

En un mundo tan globalizado en todos los niveles económicos, el uso o la facilidad de uso de internet siempre va a ser importante para el confort del cliente, así este viaje con la convicción de desconectarse del mundo siempre

va a exigir o necesitar en cierto grado de la tecnología para sentirse seguro, y el internet es la herramienta que a ojos del cliente inspira modernismo y seguridad a la vez.

3.2 Microentorno

Introducción:

El microentorno son variables internas que afectan directamente al negocio, pueden ser controladas por el mismo.

Las variables a ser analizadas son las siguientes:

- Clientes
- Competencia
- Proveedores

Se hizo una entrevista al administrador de la hostería, para tomar algunos datos e identificar: el tipo de clientes que frecuentan la hostería y todo sobre sus gustos y necesidades.

Además de ciertos datos históricos sobre la hostería. (*Véase Anexo 25*).

3.2.1 Clientes:

Se debe definir quiénes son y serán nuestros clientes potenciales, para esto se hizo una investigación de campo y se dieron los siguientes resultados.

3.2.1.1 Perfil:

“El 70% de los clientes de la hostería Gabeal son extranjeros principalmente de Chile, Argentina, Estados Unidos y gran parte de Europa, dependiendo de la temporada. El 30% restante son clientes nacionales que visitan la hostería en feriados y verano”¹⁹.

El primer tipo de cliente al que se va a enfocar es el turista extranjero en busca de turismo de aventura y playa. El rango de edad es de 24 a 45 años de edad, en su mayoría parejas de solteros o grupos pequeños (de 3 a 10 personas)

En segundo lugar, los clientes nacionales de clase media y media alta, que buscan adquirir experiencias de aventura, además de conocer playas poco exploradas turísticamente.

Extranjeros:

Su poder adquisitivo es medio – medio alto, algunos de ellos tienen dominio de varios idiomas y por su experiencia como turistas poseen un nivel cultural alto.

Su principal medio de movilización es el transporte público, viajan por distintos destinos turísticos del Ecuador, principalmente llegan a Mompiche desde Montañita, Canoa y Atacames. De donde obtienen información por referencias personales, internet y guías turísticas tanto nacionales (Ruta Spondylus, *(Véase Anexo 8)*) como internacionales (Lonely Planet, *Véase Anexo 9*)

¹⁹ Datos internos: Entrevista con el administrador de Hostería Gabeal

Los intereses del turista extranjero dependen de su edad y nacionalidad. Los clientes de mayor edad buscan comodidad, relajación y tranquilidad, mientras que los de menor edad prefieren la diversión y adrenalina.

El turista sudamericano que llega a la hostería prefiere la diversión y ambientes sociales con mayor movimiento, mientras que el turista europeo busca la tranquilidad y descanso.

Las actividades en general que realizan los turistas extranjeros, son el surf, caminatas hacia otras playas y paseos en bote a islas cercanas.

Nacionales:

Al igual que los clientes extranjeros, los nacionales tienen un poder adquisitivo y nivel cultural medio – medio alto, pero no tienen la misma experiencia en viajes y turismo como el extranjero, por lo tanto sus intereses son diferentes.

Algunos llegan a hospedarse por algunos días y sus principales actividades son las caminatas por la playa, conocer la zona y paseos en bote. Por otro lado, existe un porcentaje de turistas nacionales que están de paso, los cuales buscan conocer la zona y un lugar donde comer.

Llegan a Mompiche principalmente en vehículo, con algunas excepciones que utilizan el transporte público. La mayoría de estos vienen de ciudades grandes como Quito y Guayaquil, de donde obtienen información mediante referencias personales, internet y promoción turística interna.

3.2.1.2 Deseos y Necesidades:

El turista de aventura tiene la necesidad de conocer y adquirir nuevas experiencias, con relación a actividades de alta adrenalina y exploración.

“El Turismo de aventura es un tipo de turismo que implica la exploración o el viaje a áreas remotas, donde el viajero puede esperar lo inesperado. El turismo de aventura está aumentando rápidamente su popularidad ya que los turistas buscan vacaciones inusuales, diferentes de las típicas vacaciones en la playa”.²⁰

Para satisfacer esta necesidad, el propósito del turista es experimentar y formar parte de las actividades antes que recorrer las tradicionales atracciones turísticas.

Por esta razón la hostería Gabeal busca satisfacer esa necesidad, ofreciendo este tipo de actividades y brindando al huésped el ambiente propicio para su agrado y complacencia, superando así sus expectativas como turista de aventura.

El turista de playa tiene la necesidad de ser parte de un ambiente y clima diferente en el que estos habitan.

Para cubrir esta necesidad este tipo de turista frecuenta diferentes playas, entre estas, Mompiche.

La hostería Gabeal brinda al turista de playa actividades relacionadas a este turismo.

²⁰ Turismo de aventura. http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_de_aventura. 13 Mayo 2010

3.2.1.3 Hábitos de Compra

El turista de aventura prefiere gastar su dinero a cambio de actividades de alto riesgo y adrenalina.

Mientras que el turista de playa, prefiere hacer uso de su dinero en actividades tranquilas y disfrutando del sol y la playa.

3.2.2 Competencia:

Se va analizar la competencia, según el número de competidores, localización de los mismos, características de producto y servicio como son: restauración, actividades y antigüedad en el mercado, y por último, precios y tarifas.

Los competidores directos, por encontrarse en el mismo recinto, son: La Hostería “La Iruña” y Hostería “Mompiche’s Land”, los cuales están localizados a 3 km y 1km de distancia respectivamente.

La Hostería Iruña lleva alrededor de 12 años en el mercado, ofrece servicios de alojamiento y restauración, con una tarifa promedio de \$20, no incluido el desayuno.

No ofrece platos a la carta, trabaja con un menú diario preestablecido, que contiene 3 platos: Sopa, plato fuerte y postre, basados en productos típicos de la zona.

Dispone de habitaciones simples, dobles y triples, todas con ventilador, baño privado. No tienen televisor ni servicio a la habitación.

Las actividades que se realizan en la Iruña son: surf, paseos a caballo y en bote.

Esta hostería por encontrarse alejada del pueblo de Mompiche, es preferida por clientes que buscan total silencio y tranquilidad, siendo estos uno de sus principales atractivos.

La hostería Mompiche's Land, lleva en el mercado alrededor de 4 años, ofrece servicios de alojamiento y restauración, tiene varias tarifas dependiendo del tipo de habitación:

-	Habitaciones Sencillas	\$35
-	Habitaciones Dobles / Matrimoniales	\$50
-	Habitaciones Suites	\$80
-	Habitaciones Familiares:	
o	Habitación 5 pax	\$115
o	Habitación 6 pax	\$130
o	Habitación 7 pax	\$145
-	Habitaciones para Grupos	
o	Habitación de 10 pax	\$200

Todos estos precios no incluyen Impuestos: IVA y servicio.

Tienen actividades y servicios adicionales como son: lavandería, área para acampar, transfer aeropuerto – hotel – aeropuerto, Limpias Energéticas,

Temazcal, Ceremonias de Medicina Tradicional, surf, restaurante platos a la carta con productos propios de la zona.

Esta hostería se caracteriza por tener un turismo “mágico”, ya que adquiere su diferenciación, por estar construida en base a creencias espirituales y rituales con shamanes.

También se analizara la competencia tomando como referencia los puntos surf de la Ruta Spondylus, ya que en Mompiche la principal atracción de turistas extranjeros es el surf, por lo tanto es el mismo tipo de turismo y dentro de la ruta atrae a clientes de similares características. (*Véase Anexo 8*)

“La **Ruta Spondylus** es un recorrido por algunos de los paisajes más atractivos de **Ecuador**. Un itinerario de multisensaciones y experiencias en las distintas opciones de turismo que van desde el sol y la playa, al turismo cultural-arqueológico, artesanías, gastronomía, ecoturismo y turismo de naturaleza, deportes y aventura, agroturismo, etc.

Sigue la línea de la costa pacífica de Ecuador y se puede integrar en un circuito aún mayor, siguiendo la costa peruana.”²¹

Puntos Surf: Son lugares de reunión para los surfistas, cuentan con acceso para minusválidos, baños, duchas y su propia cisterna y fosa séptica.

Los puntos surf que se consideran como competencia son: Canoa – Manabí, Montañita – Santa Elena, Salinas – Santa Elena, Puerto Engabao – El Guayas.

²¹ [Maria Victoria Rodríguez](http://www.diariodelviajero.com/america/la-ruta-spondylus). La Ruta Spondylus. www.diariodelviajero.com/america/la-ruta-spondylus. 27 Mayo 2010

"Se concretaron infraestructuras para la Ruta del Surf como producto turístico especializado de la Ruta del Spondylus, a través de la construcción de tres puntos de surf para uso y disfrute de los visitantes en Mompiche en Esmeraldas, Canoa en Manabí (...)"²²

Como se dijo anteriormente, los puntos surf van a ser construidos en cada uno de los lugares nombrados, por lo que representa una competencia para la hostería.

Canoa:

Es una playa que encuentra en la provincia de Manabí. Tiene una extensión de 17km y sus olas son ideales para la práctica del surf, por lo que tiene una alta demanda de turistas extranjeros. Brinda servicios de hospedaje, alimentación y actividades de aventura. (Cita)

- *Hostal Coco Loco:* servicio de hospedaje y alimentación. Ofrece habitaciones simples, dobles, triples a un precio de \$8 por persona. Se sirven platos de cocina nacional e internacional.
- *Hotel la vista:* Servicio de hospedaje, alimentación. Dispone de habitaciones simples, dobles, triples, cuádruples y una suite para cuatro personas, a un precio de \$16 dólares en temporada alta y \$12 dólares en temporada baja por persona. El restaurante se especializa en mariscos y carnes a la parrilla.

²² Se invertirá 3,5 millones de dólares en la Ruta del Spondylus.
<http://www.sisepuedeecuador.com/noticias/turismo/5661-se-invertira-35-millones-de-dolares-en-la-ruta-del-spondylus.html> 02 Junio 2010

Ofrece actividades como: tours en barco, clases de surf, paseos a caballo, alquiler de tablas.

Montañita:

Está ubicada en la provincia de Santa Elena. Es considerada como la capital del surf, ya que sus olas alcanzan hasta 3 metros de altura. Tiene una extensión de 9km de playa, y durante todo el año es visitada por un alto índice de turistas extranjeros.

- *Hostal Tikilimbo:* Servicio de hospedaje y alimentación. Las habitaciones cuentan con baño privado, agua caliente y servicio de lavandería. Son individuales y para grupos. El precio por persona es de \$10 y \$15 dólares en temporada baja y alta respectivamente. El restaurante ofrece platos de mariscos, pescado y comida vegetariana. Tiene un surf shop, paseos en bote.

- *Hostal Rosa Mística:* Servicio de hospedaje y alimentación. Desde habitaciones matrimoniales hasta cuádruples. Cada una tiene baño privado y ventilador. Variedad de platos de cocina nacional. Y actividades complementarias como alquiler de tablas y tours a playas cercanas. El precio oscila entre \$10 y \$15 dólares dependiendo la temporada.

Salinas:

Es una playa extensa, que se encuentra en la provincia de Santa Elena, la punta más saliente del país. Escogida por los amantes del surf, debido a las

grandes olas. Atrae a turistas nacionales e internacionales, por su gran variedad de actividades turísticas y una gran planta hotelera.

- *Hostería Camping Beach:* Servicio de hospedaje y alimentación. Tiene habitaciones simples, dobles y triples, todas con baño privado, agua caliente y ventilador. Tiene un área para camping. El precio por habitaciones es de \$10 dólares por persona y para el camping \$3 dólares por persona. El restaurante ofrece platos a la carta a base de comida típica de la zona, al igual que un menú del día, que tiene un costo de \$2,50. Servicios como: alquiler de tablas, paseos a caballo, kayaking y tours a otras playas

Puerto Engabao:

Es un pueblo pesquero ubicado al sur de la provincia del Guayas, a 18km de General Villamil Playas ideal para los amantes del surf. También es conocida como playa escondida.

- *Hotel Ana:* Servicio de hospedaje y alimentación. Tiene habitaciones matrimoniales y familiares con baño privado. El restaurante ofrece comida nacional e italiana. Los servicios que se encuentra son: paseos a caballo, alquiler de tablas, tours en bote, alquiler de yates.

3.2.3 Proveedores:

Los proveedores son comerciantes locales y de afuera. Los locales entregan en la hostería sus productos, cada quince días se compran: Mariscos (Camarón,

pescado y concha), Frutas y Verduras, Huevos, Arroz, azúcar, aceite, sal, granos, harina, Pan, miga de pan, Desinfectante, Cloro, Agua, Gaseosas y Cervezas. Todo esto según la demanda de clientes en la hostería.

Por otro lado, los productos: Leche, Pulpas, condimentos, café, chocolate, mermelada, mantequilla, Jabones, Shampoo, Papel Higiénico, servilletas, limpiones, Detergente; se adquieren en Santo Domingo de los Tsáchilas por medio de un encargado de la Hostería.

La forma de pago es en efectivo, pero con algunos proveedores se tiene un crédito de máximo una semana para la cancelación completa de éste.

Por cada compra y proveedor se emiten facturas, para un mejor control interno.

Se exigen estándares en cuanto a calidad, puntualidad y aseo.

Capítulo IV: Análisis de Procesos

4.1 Introducción

Este capítulo propone la implementación de procesos de control y gestión en las áreas de: Habitaciones y Alimentos & Bebidas de la Hostería Gabeal.

El objetivo fundamental del desarrollo de este capítulo, es formalizar el servicio de la Hostería y crear un impacto económico favorable, aprovechar herramientas como diagramación y levantamiento de procesos, creación de manuales y políticas internas, normas ISO, aprovechamiento de recursos y reducción de desperdicios en el área de cocina. Para con todas estas herramientas y diagramas lograr un servicio formalizado y organizado en las áreas a ser manipuladas, incrementar la utilidad anual y reducir costos y gastos.

4.2 Marco Teórico

En esta parte del capítulo se va a identificar las normas ISO de calidad en servicio y como se deben manejar.

ISO 9000-2000:

“Busca que la empresa articule sus procesos, procedimientos y tareas de forma sistemática.”

Son normas de calidad para las empresas de servicio que apuntan hacia un sistema de control de calidad y de estructuración de procesos internos para su correcto funcionamiento.

Familia de normas ISO 9000:2000:

ISO 9000: principios y Vocabulario.

ISO 9004: recomendaciones para la mejora.

ISO 19011: Auditorias.

Con el cumplimiento de estas ISO la empresa llega a certificarse como una empresa de calidad en la prestación de servicios llamada ISO 9001, basada en ciertos principios de gestión de calidad dentro de los cuales están:

- Enfoque al cliente

- Liderazgo

- Participación del personal.

- Enfoque basado en procesos.

- Enfoque se sistema para la gestión.

- Mejora continua.

- Enfoque basado en hechos para la toma de dediciones.

- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Calidad en los servicios: (satisfacción del cliente)

El servicio es un bien intangible, razón por la cual se producen y se consumen en forma simultánea, lo que hace más difícil medirlos o evaluarlos si no existe una retroalimentación en la prestación del servicio.

Lo importante a la hora de prestar un servicio es identificar las necesidades que tiene el cliente antes de producir y/o vender el servicio. Para lograr esto existen algunas herramientas muy útiles:

- Cuestionarios para obtener información.
- Buzón de sugerencias y reclamos.
- Experimentar ser cliente.
- Necesidades de los clientes a través de los incidentes.
- Entrevistar a grupos de clientes.

Gestión de procesos:

Procesos:

Dentro de un sistema empresarial un proceso se define como una combinación de personal, tecnología, maquinaria, e información que con un funcionamiento en conjunto logran producir bienes y servicios destinados para la satisfacción del cliente.

Análisis y diseño de los procesos:

Para el levantamiento de un proceso dentro de una empresa prestadora de servicios se pueden utilizar los siguientes diagramas:

- Diagrama de flujo.

- Diagrama de bloque.
- Flechas de caracterización o caracterización de procesos.

Para el levantamiento de procesos es necesario seguir algunos pasos, para que estos se estructuren a prueba de fallas:

1. Diseñar e implementar flujogramas de procesos. (flujo entre el cliente y servidor).
2. Líneas de visibilidad de interacción entre cliente y servidor.
3. Implementar un sistema a prueba de fallar para impedir que el error se convierta en defecto.

Enfoque basado en procesos:

La aplicación de un sistema de procesos dentro de una empresa junto con la identificación e interacciones de estos así como su gestión puede denominarse como enfoque basado en procesos.

La ISO 9000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, que cuando este se implementa mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para lograra la satisfacción del cliente.

Programa para la implementación de un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9000 versión 2000 en empresas de servicios:

FASE I: Diagnóstico

- Diagnóstico estratégico para la calidad. (FODA)
- Diagnóstico del SGC con base en la ISO 9000:2000

FASE II: Desarrollo del plan de asesoría.

- Sensibilización organizacional.
- Fundamentación en ISO 9000:2000
- Formación en metodología.
- Formación para la gerencia.
- Diseño y documentación.
- Implantación de SGC.

4.3 Procesos Gobernantes

4.3.1 Ciclo del Cliente (Véase Anexo 10)

Pre-Arribo

→ El huésped recibe información de la hostería a través del internet (página web) o medios de promoción.

→ El huésped se comunica con la hostería para hacer una reservación, entra en contacto con:

- Recepcionista

Arribo

→ El huésped al llegar al hotel entra en contacto con el personal uniformado, en el caso de la hostería Gabeal es:

- Recepcionista

→ Se dispone a hacer el check-in.

Estadía

→ En la estadía el huésped hace uso y tiene relación con los siguientes departamentos:

- La Recepción
- Agentes de recepción
- Administrador (pone al día las cuentas y consumos del cliente)
- Servicios turísticos: Paseos en lancha hacia otras playas, paseos avistamiento de ballenas, alquiler de caballos, internet, alquiler de tablas y esquíes.
- Departamento de Alimentos y Bebidas
- Restaurante/Bar
- Departamento de Housekeeping
- Ama de llaves
- Lavandería

Salida

→ Al acabar la estadía, el huésped hace el check-out y pago de la cuenta comunicándose con:

- Agentes de recepción

4.3.1.1 Concepto

El ciclo del cliente es el proceso mediante el cual se desenvuelve la persona que está interesada en comprar un servicio, en este caso hospedaje, además de encontrar un lugar en donde pueda estar cómoda, descansar y pasar unos días. Pasando por etapas de este ciclo, en las cuales el cliente busca una variedad de servicios adicionales, que deben ser satisfechos por el ofertante del establecimiento.

Para satisfacer las necesidades del cliente, se ofrece un servicio, desde su pre arribo, es decir antes de que llegue al establecimiento, seguido de la atención el momento del arribo a la hostería, encargándose enseguida de la ocupación del huésped, ya sea en consumos o servicios de la hostería y la salida del huésped de la hostería.

A todo esto se le puede nombrar como servicios de: pre venta (promoción, información, reservas), venta (estadía) y pos venta (seguimiento clientes).

Hay ciertos procesos que intervienen en el ciclo del cliente y que interactúan con el cliente, como son: el proceso de reservación, check in, check out, servicio en el restaurante y otros más que van a ser detallados luego.

4.3.1.2 Etapas del ciclo del cliente (Véase Anexo 10)

4.3.1.2.1 Pre arribo:

El pre arribo es la atención que se le da al cliente antes de su llegada, es decir desde el momento en que se comunica con la hostería para hacer la reservación.

El cliente interactúa con el personal del área a cargo, en este caso, con la persona de recepción, que es el que está encargado de recibir las llamadas y crear la reserva.

4.3.1.2.2 Arribo:

En este segmento del ciclo del cliente, está el proceso de registro y la entrega de habitaciones.

Es cuando el cliente llega a la hostería, ya sea con o sin reservación previa. El cliente que llega con reserva, ya está registrado en la hostería, lo que hace más corto su registro, ya que se tiene información básica sobre este en la hoja de reservas. *(Véase Anexo 11)*

Las personas que llegan sin una reservación (walk-ins), deben ser informados sobre los tipos de habitaciones, tarifas y servicios de la hostería.

El cliente interactúa con el personal de recepción nuevamente, para hacer el proceso de registro y la entrega de habitaciones.

4.3.1.2.3 Estadía:

La estadía es el uso de las instalaciones y servicios de la hostería por parte del cliente.

El cliente interactúa con el personal de recepción, restaurante, bar (temporal), y además con los servicios turísticos que la hostería ofrece.

Esta etapa es de mayor consumo para el cliente, y es la que la hostería debe aprovechar para dar el mejor servicio, ya que es cuando el huésped interactúa con la mayoría de áreas del hotel.

Se debe archivar toda la documentación de consumos del cliente, durante toda la estadía de éste, para así tener en constancia todas las actividades y consumos que ha realizado el mismo. Para ello se utilizan elementos como copias de facturas del consumo en la hostería.

También se encuentran servicios de limpieza de habitaciones y áreas sociales por parte del área de housekeeping, la cual es una parte importante del negocio, ya que ahí se muestra la imagen de la hostería a los clientes.

4.3.1.2.4 Salida:

Es cuando el huésped va a salir de la hostería y se prepara la cuenta con todos los consumos que este ha tenido durante su estadía.

Esta fase es muy importante en ciclo del cliente, es la última impresión que tiene el cliente de la hostería.

Se debe asegurar que el cliente salga satisfecho, así este recomiende la hostería a otras personas y a la vez tenga en consideración volver en un futuro.

En esta etapa el personal de recepción interactúa directamente con el cliente, al hacer el check out, que incluye recepción de llaves, el pago de la cuenta y hacer un historial del huésped en el sistema de base de datos con toda la información recogida durante la estadía.

Cuando el cliente abandona la habitación, el personal de housekeeping debe estar atento para revisar que todo esté en orden en la habitación y reporta a la recepción el estado de la habitación.

En cada fase del ciclo del cliente, las áreas de la hostería tienen una interacción con los clientes y con todo lo que tiene que ver durante la conexión con esta. Todas las etapas son muy importantes, puesto que el cliente va a obtener un servicio en todas y debe tener una buena experiencia desde el momento inicial del ciclo como en el final.

4.3.2 Proceso de Servicio al cliente en el restaurante

(Véase proceso 3)

1. El cliente llega al restaurante y es recibido por el saloner, que lo ubica en una mesa a escoger, se presenta con su nombre y en seguida entrega la carta.
2. El saloner primeramente ofrece bebidas, que deberán ser servidas de inmediato, mientras el cliente decide su pedido.
3. El saloner toma la comanda y repite la orden al cliente, para evitar cualquier tipo de confusión.

4. Entrega la comanda a cocina y bar (temporada alta) para que sea preparado el pedido.
5. Acomoda la mesa, con los respectivos individuales, cubiertos y servilletas.
6. El momento en el que el plato está listo se lo sirve al cliente.
7. El salonerero debe estar pendiente y mantener limpia la mesa, y si hace falta, ofrecer otras bebidas.
8. Deberá retirar los platos vacíos cuando los clientes hayan terminado de comer (o antes si fuera requerido por el cliente).
9. Debe estar atento a todos los requerimientos del cliente en todo momento y pasarle la cuenta cuando este la haya solicitado o por otro lado aumentarle a la cuenta de consumos dentro de la hostería.
10. Debe revisar la cuenta antes de entregarla al cliente para verificar que todo esté en orden.
11. Una vez cancelada la cuenta (o aumentada a la factura de consumos en caso del huésped), se despide y agradece al cliente invitándolo a volver.

Cuando la mesa ha sido desocupada, el salonerero debe limpiarla y dejarla lista para un próximo cliente.

Otra de las áreas que el cliente está acostumbrado a frecuentar es el bar; en este caso el bar es temporal, es decir, que solo está disponible en temporadas

altas y feriados, debido a que no hay una alta ocupación durante todo el año y se ha notado que es innecesario mantenerlo abierto.

El encargado del bar debe rendir cuentas al administrador sobre lo que se vende en el día y hacer un inventario diario de los productos que existen.

El administrador debe facilitarle dinero al barman, para que éste pueda dar cambios a los clientes.

4.4 Inventario de Procesos

- Reservas
- Reserva de habitaciones
- Registro
- Proceso de registro del cliente (check in)
- Presentación de habitación
- Servicios y Actividades
- Adquisición de servicios y actividades
- Compras
- Correcta cantidad y calidad
- Ciclo de compras
- Proceso de recepción de mercadería en el ciclo de compras

- Almacenamiento
- Seguridad
- Inventario
- Producción
- Estándares de Control
- Receta Estándar
- Estándar de Yield
- Costo libra servida
- Cantidad a comprar
- Factor Costo
- Puntos de control en el ciclo operativo de los alimentos
- Proceso de servicio en la barra
- Personal Housekeeping
- Pasos Limpieza de habitación
- Control en las bodegas de linos
- Lavandería
- Check Out y facturación

- Proceso de Check Out

4.5 Manuales de procesos

4.5.1 Procesos en el área de recepción

4.5.1.1 Reservas:

Las reservas son hechas a través del sistema telefónico (celular), la hostería pedirá toda la información necesaria sobre el cliente y confirmará la reservación. Toda la información debe estar en la Hoja de reservaciones. (Ver Anexo 11)

Los dos tipos de reservación que se utilizan en la hostería son: la reserva no garantizada y la garantizada.

- **No Garantizadas:** La hostería se ofrece a guardar una reservación, hasta la hora de cancelación, es decir que tiene una cierta hora límite para llegar antes de que la reserva se cancele y quede disponible la habitación para la venta. Este tipo de reserva se da cuando hay temporada baja. En temporada alta no se podría dar, ya que hay una elevada demanda de habitaciones y no se podría guardar la reserva bajo palabra.

En este caso se utiliza solo la reserva garantizada.

- **Garantizadas:** La hostería se asegura la reserva y por ende la estadía de un huésped mediante el pago de la habitación requerida.

Existen varios tipos de reservas garantizadas, de las cuales la que se utiliza en la hostería es la de depósito por adelantado.

- **Depósito por adelantado:** Se requiere que el huésped pague cierto monto antes de su arribo. Por lo general este depósito cubre el valor del 50% de la estadía según el número de días y personas que reserven.

Estos tipos de reservas son utilizados en la hostería actualmente, y han funcionado de manera exitosa en ésta, por lo que se van a seguir utilizando normalmente.

No show: Es cuando un cliente no llega al hotel y no anula la reservación pagada. No hay devolución de dinero y el hotel se asegura el pago de una noche por la reserva adquirida.

4.5.1.1.1 Reserva de habitaciones

(Véase proceso 1)

1. Saludar a la persona que llama (Gracias por llamar a Hostería Gabeal, buenos días, habla con (nombre de la persona que atiende) ¿en qué le puedo servir?)
2. Identificar las necesidades, preguntando fechas de llegada y salida, número de huéspedes, preferencia de habitaciones.
3. Dar a conocer aspectos de la hostería y beneficios, basándose en las necesidades del cliente

4. Recomendar una habitación y ajustarse a las respuestas de las necesidades del cliente, tomadas anteriormente.

5. Informar sobre tarifas, cerrar la venta y averiguar método de pago.

6. Recoger información de la reserva y confirmarla

Datos del cliente:

- Nombres y Apellidos

- Dirección

- Teléfono

- Número de personas

- Fecha de llegada

- Fecha de salida

- Requerimientos especiales

- Tipo de reserva (garantizada, no garantizada)

7. Agradecer al cliente

Cuando ya se han reservado las habitaciones, ya sea garantizadas o no, se tiene una lista con los nombres de los huéspedes que van a llegar en el día, y las habitaciones a ocuparse estén listas para ser entregadas. (Véase Anexo

12)

Así se evita el **overbooking**, que es cuando se vende una habitación que ya ha sido vendida, esto se da regularmente cuando es temporada alta.

Normalmente la persona de recepción ya sabe que hubo un overbooking el momento en que llega el cliente, por lo que debe buscar una solución antes de que este llegue.

Más adelante se encuentran políticas de la hostería con respecto a este tema.

4.5.1.2 Registro:

Cuando el cliente llega a la hostería, debe ser recibido cordialmente por el recepcionista, (Buenos días, bienvenido a Hostería Gabeal, mi nombre es (nombre de la persona que atiende) ¿Cómo estuvo su viaje? ¿Tuvo algún problema para llegar?, de esta manera los clientes se sentirán bien recibidos y tendrán una muy buena primera impresión del lugar.

4.5.1.2.1 Proceso de registro del cliente (check in):

(Véase Proceso 2)

A continuación se procede con el registro del huésped, para este existe un formato de una ficha para el cliente, (*Véase Anexo 13*) de la cual saldrá una base de datos de la hostería.

La hora del check in es a las 12pm.

Se confirman los datos dados en el proceso de reservación y se piden datos adicionales para completar el registro.

- Nombres
- Apellidos

- Dirección
- Teléfono
- Fecha de nacimiento
- País de Origen
- Nacionalidad
- Número de cédula o pasaporte
- E-mail
- Ocupación (Empresa, dirección y teléfono)
- Número de personas en la habitación (Adultos/niños)
- Fecha y hora de arribo
- Número de noches de estadía
- Fecha de salida
- Persona de contacto
- Tipo de reservación (garantizada, no garantizada)
- Requerimientos especiales (Fumador, no fumador, piso alto, piso bajo, discapacitados, con o sin balcón) según disponibilidad de la hostería.
- ¿Cómo supo de la hostería? (seguimiento clientes)

Cuando ya se tienen todos los datos completos, se procede a verificar el método de pago, ya sea de una reserva no garantizada o el saldo de una garantizada, que puede ser en efectivo o cheque.

Si el cliente llegó sin reserva, se debe preguntar el número de personas que se van a hospedar y noches que se van a quedar, se verifica la disponibilidad y se completa el registro del cliente.

El cliente debe pagar el 50% del total de noches que se va a hospedar o como mínimo una noche, luego firma un recibo de conformidad.

Se procede a la entrega de la habitación, la cual ya está asignada según requerimientos del cliente y se entrega toda la información al cliente sobre ésta y servicios de la hostería.

La ficha del cliente se guarda alfabéticamente en una carpeta, para así completar una base de datos.

Se debe ingresar a diario los datos de los huéspedes a un sistema de base de datos.

El que se va a utilizar es Microsoft Acces, con éste se almacena toda la información con respecto al cliente y sus necesidades, para en un futuro tener un servicio personalizado.

4.5.1.2.2 Presentación de habitación

Una vez escogida o delegada la habitación se acompaña al huésped a la misma.

1. Se abre la habitación y se prende la luz
2. Revisar que todo esté en orden, el baño, el ventilador y que existan toallas para cada uno de los ocupantes de la habitación.
3. Explicar el reglamento de las habitaciones y hostería
4. Cerrar la habitación y regresar a la recepción

Cuando el cliente ya se ha instalado en la habitación, busca primero conocer los alrededores, y pide en recepción información sobre el lugar, dónde comer, qué otras playas están cerca, cómo se llega a las otras playas y así averigua datos generales sobre el lugar y lo que se puede hacer en el día y en la noche. El personal debe informar sobre las actividades y servicios que tiene la hostería a disposición del cliente y sobre otros datos de actividad en la zona afuera de la hostería.

Para esto, el personal de recepción debe conocer todo lo que respecta al lugar, para mantener bien informado al cliente.

4.5.1.3 Servicios y Actividades

En cuanto a los servicios de la hostería, existen algunos que se deben pedir y cancelar con anticipación como son los paseos en lancha; además, hay servicios como el alquiler de tablas, skies, kayak; que se alquilan por horas y se aumentan al consumo del huésped en la factura.

Los paseos en lancha hacia otras playas e islas son: Playa negra, la isla de Portete y su playa, Isla Júpiter, Cojimíes. Por otro lado, servicios como alquiler de equipos deportivos: kayak, skies, tablas de surf y tablas pequeñas.

Si el cliente quisiera formar parte de alguna de estas actividades, debe acercarse a recepción y solicitar la actividad que quisiera.

4.5.1.3.1 Adquisición de servicios y actividades

1. Llega el cliente a la recepción, el personal de recepción lo saluda cordialmente y le pregunta sobre su estancia hasta el momento, para saber si todo está en orden.
2. El cliente solicita la actividad por la cual está interesado.
3. El recepcionista le informa sobre los precios, tiempos de demora, de cada actividad y servicio.
4. Cuando el cliente ha escogido lo que desea, en el caso de equipos deportivos, le da toda la información sobre el equipo y como se lo debe utilizar y cuidar. Si es un paseo en lancha, se le informa sobre la hora de salida y las precauciones que debe tomar. Además de que su cancelación y pedido debe ser con anticipación.
5. El monto de equipos deportivos se aumenta a la factura final del cliente, si este lo quisiera así.

Es de suma importancia que cuando el cliente pregunte el sitio donde podría comer, se promocióne al restaurante de la hostería y se le muestre el menú, para así tenerlo no solo como huésped de la hostería si no también como cliente del restaurante.

Uno de los problemas que existe en la hostería, es que el huésped no siempre es cliente del restaurante, por lo que es una oportunidad que se pierde al dejar que coma en otro lugar.

Se necesita más promoción por parte del personal para el área de alimentos y bebidas, especialmente el restaurante, ya que el bar es temporal y el restaurante se abre todo el año.

Cuando el cliente llega al restaurante el mesero debe cumplir los estándares de servicio establecidos por la hostería.

Los horarios de atención en el restaurante son:

Almuerzo: 1pm – 4pm

Cena: 7pm – 9pm

En la carta se encuentra el logo de la hostería, los alimentos y bebidas que se ofrecen, los horarios de atención y cómo contactarte, en caso de ser necesario para el cliente. (*Véase Anexo 14 y 15*).

4.5.1.4 Compras

El sector de compras es una de las áreas, importantes dentro del negocio; ya que este mantiene el proceso productivo del área de A&B, adquiriendo la materia prima y los productos de mejor calidad al precio más conveniente.

Objetivos:

- Suministrar al área de Alimentos y bebidas
- Comprar a precios competitivos y convenientes para el negocio sin afectar la calidad el producto.

- Mantener los inventarios a nivel bajo, sin afectar las necesidades de producción del área.
- La correcta selección de los proveedores.
- Mantener una comunicación constante con el departamento de costos para mantener un control diario de los costos de A&B

4.5.1.5 Correcta cantidad y calidad

Dentro de un ciclo de compras el área puede experimentar dos factores condicionantes q pueden ocasionar grandes pérdidas al negocio y estos son:

- *Comprar de más:* este fenómeno se da principalmente por el afán de mantener siempre llenos los depósitos sin tener un control en la compra de productos.
- *Comprar menos:* es uno de los errores más peligrosos dentro del ciclo productivo de A&B.

El desconocimiento de procesos correctos e cantidad puede ocasionar grandes pérdidas al negocio.

Causas:

Comprar de más:

- *Mal uso:*

Cuando existe en el inventario gran cantidad de productos por lo general se procede al mal manejo de los mismos. Esto es una consecuencia directa del pensamiento erróneo: “total hay mucho”.

- *Costo de necesidad de espacio:*

Cuando se acumula productos y materia prima se necesita más espacio, más frío, más control, más mantenimiento, etc.; lo que ocasiona gastos innecesarios en el mantenimiento del stock.

- *Costo financiero:*

Significa q los productos q están en stock son dinero q no está en movimiento, por lo tanto se debe tener en cuenta su costo financiero.

Comprar menos:

- Compra de emergencia:

Cuando se necesita más de lo q se compro se hacen compras de emergencia. Las cuales no son las mejores en cuestión de calidad y precio.

- Pérdida de clientes:

Cumplir con TODAS las necesidades de un cliente es muy importante, para fidelizarlo. El negocio no puede correr el riesgo de decirle a un cliente “de eso no hay”.

La preparación del personal de bodega, es muy importante para evitar problemas de costos; son aptitudes necesarias en el personal el llevar a cabo técnicas modernas de compras y la responsabilidad de éstas.

Únicamente un programa bien estructurado de compras puede ayudar al negocio a obtener resultados económicos positivos.

4.5.1.6 Ciclo de compras (Véase Proceso 4)

1. La cocina hace la requisición de productos a bodega.
2. Bodega revisa y envía la requisición de compras al administrador.
3. El administrador revisa la bodega comprobando que la requisición esté correcta. Si no está correcta realiza las correcciones pertinentes.
4. Aprueba la requisición de compras y se entrega al proveedor la orden de compras.
5. El proveedor entrega el producto al bodeguero.
6. Bodeguero revisa el producto si es correcto, envía la factura al administrador. Si no está correcto devuelve el producto y pide el producto correcto. *(Véase proceso 4.1)*
7. Administrador paga la factura al proveedor.
8. El producto es almacenado en la bodega
9. Bodega envía el producto requerido a cocina

El encargado de bodega de la recepción de los productos que ingresan a la hostería, mediante una orden de compras. *(Véase Anexo 16)*

En esta etapa el bodeguero revisa:

- Peso
- Calidad.
- Estado del producto.
- Fechas de caducidad.
- Comparar el producto con las especificaciones de compras.
- Elaboración del reporte de recepción de mercadería

4.5.1.7 Proceso de recepción de mercadería en el ciclo de compras *(Véase proceso 4.1)*

1. El bodeguero compara los productos recibidos con la orden de compra.
2. El bodeguero inspecciona y confirma estándares y pesos de calidad requeridos.
3. Revisa y comparar con la factura de envío.
4. Si está correcto acepta los productos.
5. El administrador firma y paga la factura de entrega de productos
6. Bodeguero almacena productos en bodegas respectivas.

7. Bodeguero elabora un reporte de recepción de productos.(Véase *anexo 17*)

4.5.1.8 Almacenamiento

La Hostería cuenta con tres bodegas de almacenamiento distribuidas de la siguiente forma:

1. Bodega de mariscos.
2. Bodega de hortalizas y frutas.
3. Bodega de Granos y enlatados.

Casos/problemas que se pueden dar

Problema	Prevención	Corrección
Alimentos descompuestos	Revisar que los alimentos estén en perfecto estado cada cierre del restaurante	Revisar la causa y desecharlos de inmediato.
Temperaturas inadecuadas en congeladores	Tener un formato de control de las temperaturas a cada hora	En caso de desperfecto, mandar a arreglarlo inmediatamente.
Falta de espacio	Colocar anaqueles estratégicamente	Apilar bien los productos
Infestación de plagas	El almacén se deberá limpiar todos los días y cuando sea necesario para evitar la proliferación de animales. Los estantes estarán separados de las paredes y el piso por 15 centímetros.	Se llamará inmediatamente a un especialista para la exterminación de la plaga.
Falta de iluminación	El almacén tendrá todos sus focos en perfecto estado para poder identificar mejor los productos.	Se instalarán más fuentes de luz o se cambiarán las bombillas en caso de un foco fundido.
Caducidad de productos	Todos los productos deberán tener una etiqueta dónde se especifique su caducidad. Todos los productos seguirán el sistema PEPS	Deshacerse de los productos caducados y aplicar las medidas de prevención.
Robo de mercancías	Las puertas deberán estar completamente cerradas y solo con autorización del Gerente se puede entrar al almacén.	Instalación candados en todas las bodegas

4.5.1.10 Seguridad

Áreas de almacenamiento:

Las bodegas se mantienen con llave todo el tiempo, las personas autorizadas a ingresar son únicamente el bodeguero y el administrador; el resto del personal debe hacer una requisición de productos, siguiendo el proceso adecuado.

4.5.1.11 Inventario

“La toma de inventario es un proceso que consiste en verificar físicamente los bienes, a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real.

La toma del inventario deberá considerar, además de la comprobación de la presencia física, su estado de conservación y condiciones de utilización y de seguridad.”²³

El inventario de activos de la hostería se realizará una vez al mes mediante un formato que facilite el conteo. (*Véase Anexo 18*)

Control de inventarios: se implementara un sistema de inventarios perpetuo y otro periódico.

Se realizará conteos físicos como sistema de inventarios periódico. Este conteo lo realizará una persona ajena a la cocina para que exista más control y menos riesgo de robos o estafas.

Se realizará mediante un formato con todos los productos que se requieren para la preparación de alimentos. (*Véase Anexo 19*)

²³ Anónimo. Archivo-Políticas Normas Procedimietnos. profesor.unimet.edu.ve/profesor/admin/PNP-4.3.2.doc. 4 de Mayo de 2010

También se utilizará este sistema de inventarios para reducir costos en papelería y llevar un control permanente de los productos que entran y salen de las bodegas.

Como sistema perpetuo se implementara el LIFO o UEPS.

“Cuando se utiliza LIFO como método para contabilizar el inventario, la empresa registra las últimas unidades adquiridas como las primeras que han sido vendidas”²⁴.

Para Hostería Gabeal se hace muy importante aplicar este sistema de control de inventarios ya que lo que se busca es reducir costos y gastos y con este método se reducirán impuestos a ser pagados, ya que este método registra primero la venta del inventario más caro; por ende reduce el pago de impuestos pero registra una utilidad menor.

4.5.1.12 Producción

Principios de producción de alimentos:

1. Utilizar alimentos de calidad.
2. Limpieza de los alimentos.
3. Correctas normas de manipulación de alimentos.
4. Usar recetas estándar
5. Utilizar pesos y cantidades exactas.

²⁴ FIFO y LIFO. Wikipedia Enciclopedia libre.
[http://es.wikipedia.org/wiki/FIFO_y_LIFO_\(contabilidad\)](http://es.wikipedia.org/wiki/FIFO_y_LIFO_(contabilidad)) 16 Agosto 2010

6. Decoración.
7. Buscar la perfección en la producción y montaje.

Posibles Problemas y Soluciones

Problema	Prevención	Corrección
Uso excesivo de papel desechable	Tener control por semana	Utilizar paños de cocina
No hay utensilios suficientes	Hacer una junta con el chef y decidir la cantidad suficiente de material de trabajo	Si es muy necesario comprar inmediatamente. Tener un inventario de todos los elementos.
Los cocineros se comen la comida	Establecer que todos los alimentos que se encuentran en la cocina son solo para el cliente.	Supervisar y establecer responsables y dar sanciones.
El cesto de basura se encuentra sin tapadera la mayor parte del tiempo.	Colocar la tapa y hacerle un orificio pequeño.	Usar una toalla para levantar la tapadera sin tener contacto con ella.
En la cocina se tiran por descomposición las verduras con mucha frecuencia.	Utilizarlas antes de su descomposición.	Rotar el producto
Demasiadas mermas a la hora de la producción.	Los cocineros deben tener cuidado a la hora de manejar el producto.	Implementar un control de mermas para que no afecte el rendimiento del producto.
Fuga de Gas	Al término del día revisar la maquinaria o el equipo.	Debe haber una persona encargada de la revisión del equipo y esta debe ser continua.

4.5.1.13 Estándares de Control

El control es una serie de actividades coordinadas que ayudan a asegurar que los resultados de la operación sean como los resultados planeados.

Para el control de las áreas se establecen estándares.

4.5.1.14 Receta Estándar

Es una fórmula para preparar un alimento. Es de gran importancia, ya que con ésta, el alimento siempre se va a ver, saber y costar igual quien sea que lo prepare. Es estandarizar la manera de preparar los alimentos, con los respectivos ingredientes, cantidades y procedimientos.

En la hostería existen 10 recetas estándar que se utilizan a diario. (Véase Anexo 20)

4.5.1.15 Estándar de Yield

“La cantidad de alimento, tal como se compró, y la porción comestible, (E.P.), (“edible portion”), del mismo alimento, puede variar considerablemente; particularmente con las carnes, pescados, aves de corral y productos agrícolas (“produce”). En este nuevo contexto, la palabra rendimiento (“yield”) se refiere a la parte usable o comestible que queda después de procesado el alimento tal como se compró”²⁵.

²⁵ Carlos Vargas Vidal. Rendimientos de los Ingredientes. <http://www.mailxmail.com/curso-precio-alimentos/rendimientos-ingredientes> 18 Agosto 2010

Para la hostería se hace indispensable el cálculo de este estándar principalmente para minimizar desperdicios y tener un control de pesos y porciones dentro de la cocina.

4.5.1.16 Costo libra servida

Es el costo real de un alimento después de haberse sometido al proceso de preparación.

C.L.S= precio de compra

% Yield

4.5.1.17 Cantidad a comprar

Es un estándar muy necesario ya que indica el peso exacto que se necesita para la producción de recetas, tomando en cuenta en % Yield, ya que este indica la reducción del alimento en el proceso de producción.

Cant. Comp. = cant. Necesaria

% Yield

4.5.1.18 Factor Costo

Es un factor constante que se deduce dividiendo el costo de libra servida para el precio origina.

En el caso de la Hostería Gabeal este factor es de mucha utilidad, ya que los precios de compra en de los proveedores de la hostería cambian

constantemente; y al multiplicar este factor por el nuevo precio obtenemos el nuevo Costo de libra servida.

Factor costo = Costo libra servida

Precio original

4.5.1.19 Puntos de control en el ciclo operativo de los alimentos

Son actividades internas que se deben hacer en el área de A&B desde la planeación del menú hasta la entrega del plato al cliente:

1. Planeación del menú
2. Compra de la materia prima.
3. Recepción del producto aplicando estándares de calidad.
4. Almacenamiento correcto y ADECUADO
5. Distribución de la Materia. Prima
6. Preparación de la receta estándar
7. Cocción de los alimentos.
8. Mantener caliente el plato
9. Servir al cliente

4.5.1.20 Proceso de servicio en la barra:
(Véase proceso 6)

1. Llega el cliente al bar, el barman lo saluda cordialmente dándole la bienvenida.
2. En seguida, se pasa la carta de bebidas y hace sugerencia de las bebidas.
3. Una vez tomado el pedido, se le entrega si son embotelladas o se comienza a preparar las bebidas.
4. Mientras está en el proceso de producción de éstas, se dialoga con el cliente sobre cualquier inquietud que este tuviera sobre la zona. O simplemente se da un tema de conversación.
5. Siempre tiene que haber música en el lugar, para así dar un ambiente acogedor.
6. Cuando están listas las bebidas, se las entrega al cliente siguiendo las normas establecidas de presentación.
7. El cliente va a permanecer en la barra el tiempo que quisiera, por lo que se debe seguir ofreciendo todo tipo de bebidas,
8. Entregarle la cuenta al cliente el momento en que éste la haya solicitado.
9. Si el cliente está hospedado en la hostería, se le puede dar la opción de aumentar los consumos del bar en la factura final o puede pagar la cuenta en ese momento.
10. Si el cliente es de paso, se le debe entregar la cuenta y cobrar los consumos adquiridos.

11. Una vez cancelada la cuenta (o aumentada al la factura de consumos en caso del huésped), se despide y agradece al cliente invitándolo a volver.

Cuando el cliente sale de la habitación, es el momento para hacer la limpieza de ésta, por lo que el personal de housekeeping debe estar atento para comenzar su labor.

4.5.1.21 Personal Housekeeping:

(Véase Proceso 7)

1. La persona de housekeeping pide a la recepción el estado de las habitaciones y las llaves de éstas.
2. Se dirige a la lavandería a recoger juegos de sábanas y toallas limpias.
3. Coloca las sábanas y toallas limpias en la bodega de linos correspondiente y recoge los útiles de limpieza para empezar con el arreglo de las habitaciones.
4. Al asear y arreglar las habitaciones, la persona debe dejar los objetos de los huéspedes en el lugar donde los encuentra, para evitar cualquier tipo de incomodidad al mismo.
5. Debe pasar por las habitaciones que no están ocupadas, revisarlas y en caso de que sea necesario acomodarlas nuevamente.

6. Al terminar de limpiar las habitaciones, la persona de limpieza debe llevar los juegos de sábanas y toallas a la lavandería para que sean lavados y planchados.
7. La persona de housekeeping se acerca a la recepción a informar del estado de las habitaciones y a entregar las llaves de éstas.

Otra de las labores de Housekeeping es la limpieza de áreas sociales de la hostería, éstas deben ser cuidadosamente aseadas, ya que se debe cuidar la imagen y se debe mostrar un buen servicio.

La limpieza es el mantenimiento que se le da tanto a las habitaciones como áreas sociales, para una mayor duración de la estructura de la hostería como tal así como de la imagen y además forma parte de la calidad del servicio que el cliente merece.

Por esta razón es muy importante que la hostería se mantenga siempre bien cuidada.

Para la limpieza y mantenimiento de la hostería es necesario tener un formato de planificación, ya que de esta forma se sabe con exactitud qué se debe hacer durante la semana. *(Ver Anexo 21)*

El área de housekeeping y mantenimiento trabajan conjuntamente en ciertas labores, siempre deben estar en contacto, ya que los dos trabajan manteniendo tanto la limpieza como la conservación en buen estado de la hostería.

El personal de housekeeping debe informar a mantenimiento si algo está en mal estado dentro de las habitaciones o en las diferentes áreas de la hostería, para que éstos puedan solucionarlo. A la vez informar al administrador, ya que éste debe saber todo lo que pasa en la hostería y decidir sobre la mejor resolución de cualquier problema que ocurra en esta.

El personal de housekeeping arregla una habitación en 20 minutos, la capacidad aproximada es de 8 a 10 habitaciones diarias.

El turno tiene una duración de 8 horas, entre la mañana y la tarde con una hora de almuerzo a medio día.

Cuando el personal de housekeeping entra al turno, primero va a la recepción a reportarse con el administrador y para que le sea entregado toda la información sobre las habitaciones que deben arreglarse, las que están ocupadas, que tienen check out ese día y en general todas las novedades que hayan ocurrido. Además, la persona encargada del housekeeping recibe un check list que la ayuda a recordar una actividad en particular. El Check List está estructurado como un cronograma de actividades durante la semana, en el cual señala los días cuando se realizarán una u otra labor específica. Con esto se controla las tareas que realiza el personal de housekeeping. *(Véase Anexo 21)*

La persona encargada de housekeeping, tiene que estar en contacto siempre con recepción, ya que tiene que actualizar constantemente el estado de las habitaciones. En el caso de la hostería, debe reportar a la recepción las

habitaciones ya arregladas, para que estén en disposición para los futuros clientes.

Debe pedir también las llaves de las habitaciones, que se guardan en la recepción, éstas son las copias de las llaves que cada huésped tiene de su habitación.

En caso de que los clientes lo requieran, el personal de housekeeping deberá estar a su disposición en cualquier problema con respecto a la habitación.

El personal de housekeeping debe abastecer las bodegas de linos y estar listo con sus implementos para arreglar las habitaciones.

En las bodegas de linos, se encuentran: juegos de sábanas, toallas, almohadas, colchones, *amenities*, útiles de limpieza.

El área de housekeeping trabaja conjuntamente con la lavandería, puesto que, de ésta el personal de limpieza recoge todo para el abastecimiento de bodegas de linos y deja lo que está usado para que sea lavado por el personal de lavandería.

Todas las sábanas, toallas usadas recogidas de las habitaciones deben ser llevadas a la lavandería.

Se debe informar a la recepción cuando se haya terminado con la limpieza y revisar si han llegado clientes.

Siempre al salir del turno el ama de llaves debe dejar en la recepción las llaves de las habitaciones.

La hostería tiene 6 áreas sociales, en cada piso de las edificaciones encontramos una, al igual que en la recepción. Cada una es diferente y se las debe limpiar y arreglar meticulosamente, puesto que, como están al aire libre, son propensas a ensuciarse rápidamente.

También deben asearse continuamente los baños sociales y del camping.

4.5.1.22 Pasos Limpieza de habitación

- a. Entra a la habitación
- b. Abre las ventanas
- c. Recoge el toldo
- d. Retira las sábanas de la cama
- e. Recoge toallas usadas
- f. Entra al baño
- g. Barre la ducha
- h. Limpia el lavabo y el (escusado)
- i. Barre el piso del baño
- j. Limpia el espejo
- k. Coloca los amenities respectivos
- l. Arregla la cama con sábanas limpias

m. Barre el piso de la habitación

n. Sale de la habitación

o. El personal de mantenimiento debe estar atento a cualquier inconveniente que ocurra en la hostería, para solucionarla de inmediato.

4.5.1.23 Control en las bodegas de linos

Todos los meses se entrega al personal de housekeeping, una cierta cantidad de amenities, ya sea jabón, shampoo, papel higiénico, para abastecer las bodegas.

La cantidad entregada está calculada según el mes, puesto que si es temporada baja, ésta va a ser menor a que si es temporada alta.

Al igual con los útiles de limpieza, para evitar desperdicios, se debe entregar una cantidad calculada dependiendo del mes.

El personal de housekeeping debe usar lo que sea necesario, no más ni menos, así se evitan desperdicios y gastos innecesarios.

4.5.1.24 Lavandería

En la lavandería se encuentran las máquinas de lavado y secado, además dos mesas: una de planchado y la otra para colocar lo que está listo para ser llevado por la persona de housekeeping.

El personal encargado de la lavandería, debe recibir las sábanas y toallas usadas, para lavarlas, secarlas y plancharlas. Luego de que se haya hecho

todo este procedimiento, entrega a la persona de housekeeping para que las almacene en las bodegas de linos.

4.5.1.25 Check Out y facturación

Es cuando ha terminado la estadía del cliente, es el proceso de salida del huésped de la hostería.

Deben estar listos todos los documentos de los consumos del cliente en las áreas de la hostería, para sean verificados y cancelados por éste.

Para el proceso de check out, se debe tener toda la documentación del cliente lista con un día de antelación.

La hora del check out es a las 12pm.

Para la facturación, el recepcionista debe revisar todos los consumos hechos durante la estadía del cliente y tener lista la cuenta total con el desglose de cada uno de los consumos en las diferentes áreas.

El momento en que el cliente ya revisó la cuenta, éste debe firmar como signo de conformidad y se le entrega una copia con lo estipulado anteriormente, ya sea en factura o nota de venta, lo que sea preferible para el cliente.

4.5.1.26 Proceso de Check Out (Véase Proceso 8)

1. Recepción de llaves

El huésped entrega las llaves de la habitación a la persona que está en recepción.

2. Chequeo de habitación

El personal de housekeeping hace el chequeo de la habitación, el momento en que el huésped la ha desocupado, para ver si todo está en orden.

3. Revisión de consumos de la estadía

Los consumos en la hostería son verificados por el personal de recepción o el administrador en caso de ser necesario.

4. Revisión de factura o nota de venta por parte del huésped.

El cliente revisa que esté todo en orden con los consumos que corresponden.

5. Verificación de datos

Se hace la comprobación de datos por parte del cliente.

6. Emisión final de la factura

El personal de recepción o el administrador emite la factura, para ser entregada al cliente.

7. Pago

Finalmente, el cliente cancela la factura, el personal de recepción agradece amablemente al mismo.

Por último, se despide cordialmente invitando al cliente a volver una próxima vez.

Capítulo V: Manual Organizacional

5.1 Introducción

Este capítulo trata la descripción de los diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa, funciones y responsabilidades del personal y establece políticas y reglamentos a implementarse.

5.2 Marco Teórico

El Manual de Organización es un documento de control administrativo que tiene como propósito, orientar al personal de la Hostería en la ejecución de las labores asignadas a cada órgano administrativo; asimismo, delimitar responsabilidades, evitar duplicidades e identificar omisiones; además, sirve como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos del negocio.

El Manual organizacional contiene información relativa a los organigramas estructurales, el organigrama con las funciones de los órganos administrativos y operativos que intervienen en el negocio.

El organigrama estructural delimita las jerarquías de la empresa, partiendo de una jefatura mixta (vertical y horizontal).

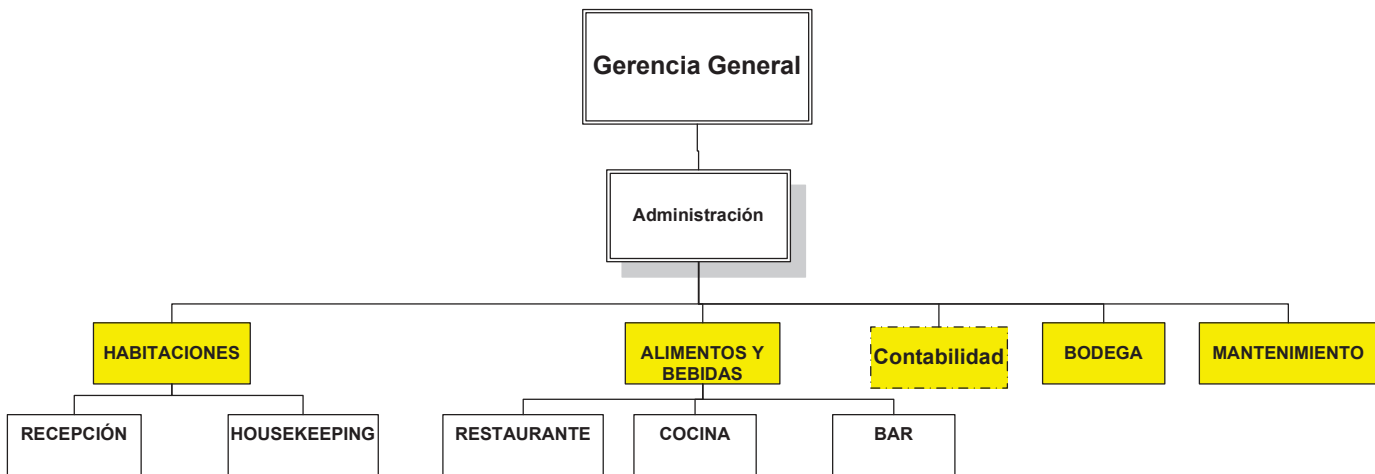
El organigrama de personal establece los participantes del negocio, administrativos y operativos sus superiores y subalternos.

El organigrama de responsabilidades establece las funciones específicas de cada trabajador dentro de su área, objetivos y alcances.

Todo esto sustentado con un manual interno de políticas y reglamentos internos que ayudan a la organización sistemática del negocio a la hora de prestar el servicio.

Este manual está dirigido a todos los trabajadores de la Hostería, para que tengan claro las funciones que tiene q desempeñar cada uno, sus jefes inmediatos, remuneraciones y demás políticas internas que el negocio adopte.

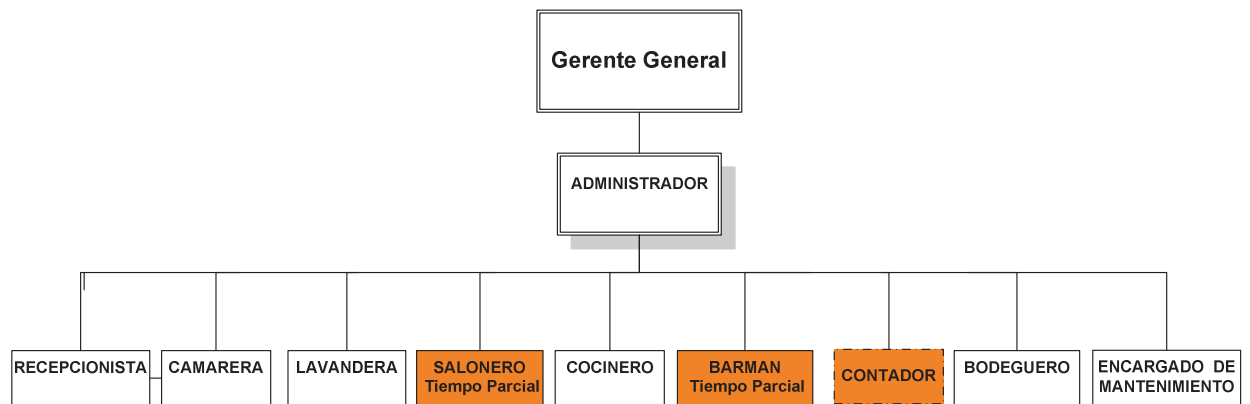
5.3 Organigrama Estructural



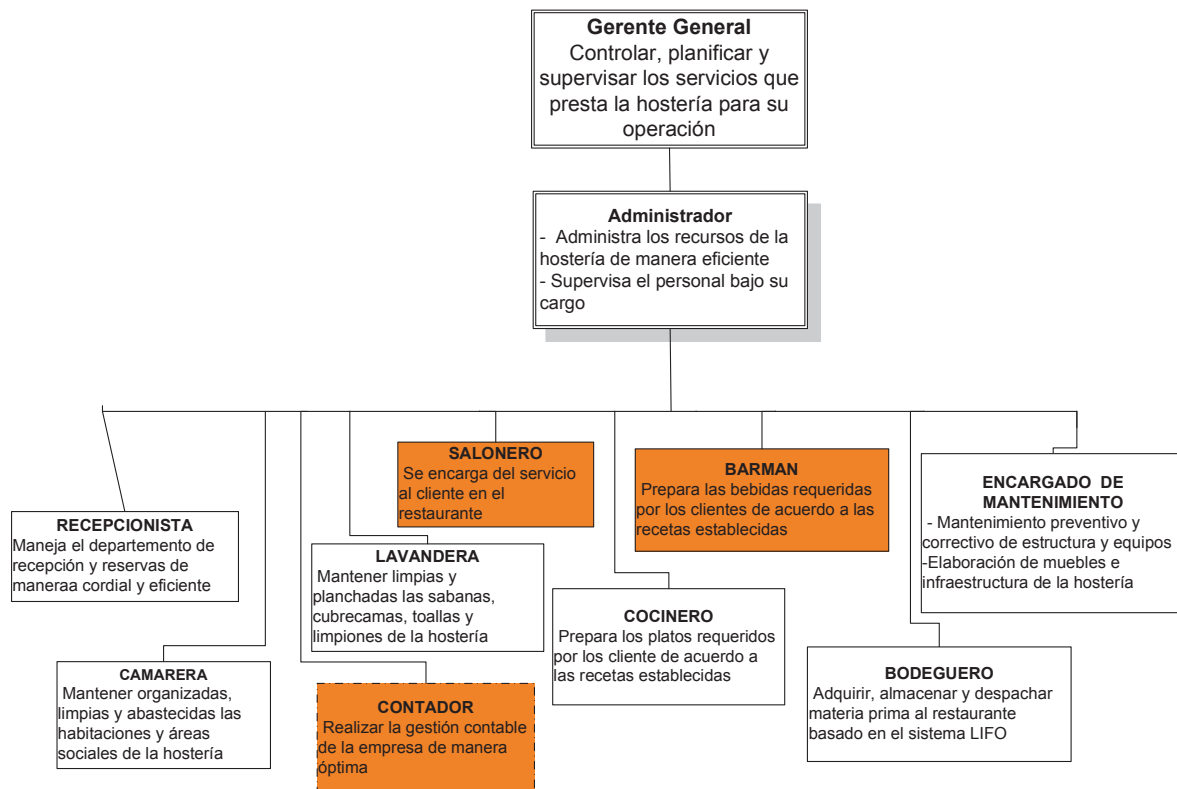
Como parte del mejoramiento interno que se va a realizar en la hostería, en el área de alimentos y bebidas se va a contratar personal temporal, para que cumplan la función de saloner y barman, en temporadas altas, ya que en este periodo de tiempo la demanda de clientes aumenta.

Por otro lado, se propone como una herramienta de control la contratación de un contador externo, que maneje todas las cuentas y flujos de la hostería.

5.4 Organigrama de Personal



5.5 Organigrama de Responsabilidades



5.6 Manual de Funciones por cargo

5.6.1 Gerente General

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento:	Gerencia	Cargo al que reporta:	Ninguno
Cargo:	Gerente General	Cargo(s) al que supervisa:	Administrador, Recepción, camarero, lavandería, cocina, bodega, mantenimiento,
Objetivo del Cargo			
"Controlar, planificar y supervisar los servicios que presta la Hostería para su operación".			
Funciones del Cargo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener reuniones periódicas con el Administrador. 2. Controlar el inventario de la bodega del Hostería 3. Revisar que las diferentes áreas de la Hostería se encuentren en condiciones óptimas. 4. Verificar que los alimentos sean adecuadamente preparados y servidos. 5. Supervisar que los trabajos de mantenimiento y obras se hagan de manera oportuna y adecuada. 6. Mantener el control de gastos y costos de la Operación 7. Supervisa el adecuado manejo del Recurso Humano a cargo del Administrador (asignación de actividades, control de horarios, revisiones 8. Administrar el manejo de tarifas, presupuestos de la Hostería 9. Revisar las autorizaciones de aprovisionamientos, adquisiciones, pagos. 10. Mantener contacto con proveedores específicos de la Hostería 11. Atender inspecciones de autoridades de Seguridad y Salud. 12. Crear e innovar nuevas alternativas para la operación de la Hostería 13. Mantener reuniones y dar atención especial a las autoridades de la Provincia. 14. Realizar actualizaciones y revisiones de los procesos de las áreas de la Hostería (bodegas, habitaciones, etc.) 15. Realizar adecuaciones, decoración, construcciones, etc., en las diferentes áreas del hotel. 			

Formación Académica				
Perfil	Educación superior profesional en Turismo, Hotelería, Administración o carreras afines			
	Conocimientos Adicionales			
	Microsoft Office Internet Legislación laboral			
	Idiomas Necesarios			
	Español X	Inglés X Indispensable	Francés	Alemán
Nivel de Experiencia				
1 – 3 años mínimo en puestos o actividades similares				

5.6.2. Administrador

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Administración / Administración	Cargo al que reporta:	Propietario del negocio
Cargo:	Administración	Cargo(s) al que supervisa:	Recepción, camarero, lavandería, cocina, bodega,
Objetivo del Cargo			
"Administra los recursos de la Hostería de manera eficiente"			
"Supervisa al personal que está bajo su cargo"			
Funciones del Cargo			
<p>1. Supervisión al personal</p> <p>a. Revisar que el personal cumpla con las funciones y procesos establecidos por el negocio.</p> <p>b. Revisar que el personal cumpla con los estándares de servicio y políticas del negocio.</p> <p>c. Revisar que el personal cumpla con los estándares de higiene y vestimenta.</p> <p>d. Supervisar que el personal de cocina cumpla con las recetas, procesos de producción e imagen.</p> <p>e. Supervisa la limpieza de áreas y equipos de trabajo.</p> <p>2. Selección de personal</p> <p>a. Recibir hojas de vida de aspirantes</p> <p>b. Revisar los curriculums y entrevistar a los aspirantes</p> <p>c. Seleccionar al personal y solicitar los documentos para el ingreso</p> <p>d. Realizar el contrato y legalizar</p> <p>3. Elaboración y control de horarios del personal operativo</p> <p>a. Realiza los horarios del personal mensualmente cumpliendo con parámetros de ley (40/2)</p> <p>b. Imprime y coloca los horarios en el área establecida (visible para el personal)</p> <p>4. Adquisiciones MP e Insumos</p> <p>a. Selección de proveedores</p> <p>b. Aprueba al bodeguero órdenes de compra de materia prima e insumos de las diferentes áreas (si fuera necesario realiza las correcciones pertinentes).</p> <p>5. Administra la base de datos de clientes</p> <p>a. Mantiene un libro de registro de huéspedes</p> <p>b. Actualiza la información diariamente en un sistema de base de datos</p> <p>6. Seguimiento a la satisfacción de clientes</p> <p>a. Revisar los datos de los clientes ingresados al sistema de base de datos.</p> <p>b. Tabula información y presenta un reporte mensual al propietario.</p> <p>7. Facturación</p> <p>a. Realiza el arqueo diario junto con la persona de recepción</p> <p>b. Recibe del la persona de recepción, el monto percibido diario</p>			

Perfil	Formación Académica				
	Educación superior profesional en Turismo, Hotelería, Administración o carreras afines				
	Conocimientos Adicionales				
	Microsoft Office Internet Legislación laboral				
	Idiomas Necesarios				
	Español X	Inglés X Indispensable	Francés	Alemán	Otros
Nivel de Experiencia					
1 – 3 años mínimo en puestos o actividades similares					

5.6.3 Recepción

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Recepción/Habitaciones	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Recepcionista	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
"Maneja el departamento de recepción y reservas de forma cordial y eficiente"			
Funciones del Cargo			
<p>1. Toma de reservaciones:</p> <p>a) Recibe llamadas telefónicas</p> <p>b) Ofrece los productos y servicios del restaurante</p> <p>c) Asigna habitaciones de acuerdo a los requerimientos del cliente y disponibilidad de espacio</p> <p>d) Registra la reservación.</p> <p>*Solicita anticipo al cliente para confirmar la reserva y verifica que haya sido realizada la transferencia por</p> <p>e) Solicita datos al clientes para facturación</p> <p>2. Recepción de clientes:</p> <p>a. Recibe a los clientes en el ingreso</p> <p>b. Da la bienvenida a nombre de la hostería</p> <p>c. Acompaña a los clientes a la habitación y entrega las llaves</p> <p>3. Atención al cliente en el restaurante</p> <p>a. Entrega el menú</p> <p>b. Toma y repite la comanda al cliente</p> <p>c. Entrega a cocina la comanda</p> <p>d. Coloca individuales, servilletero y cubiertos en la mesa</p> <p>e. Entrega en la mesa los productos requeridos</p> <p>f. Retira los platos de la mesas</p> <p>g. Entrega la cuenta</p> <p>h. Limpia mesas, sillas e individuales</p> <p>4. Alquiler de equipos deportivos y venta de actividades turísticas</p> <p>a. Entrega al cliente los equipos deportivos solicitados</p> <p>b. Indica la forma de utilizar y cuidar de los equipos.</p> <p>c. Registra en una comanda el alquiler del equipo para que sea incluida en la factura final.</p> <p>d. Si se solicitan las actividades turísticas, se le informa sobre la hora de salida y las precauciones que</p> <p>5. Facturación:</p> <p>a. Responsable del manejo de fondo de caja (tener sueltos para vueltos)</p> <p>b. Recibe comandas de consumos del restaurante/bar y verifica que tenga los siguientes datos: nombre</p> <p>c. Verifica que las comandas de alquiler equipos deportivos tengan los siguientes datos: nombre del</p> <p>d. Ingresa en la factura todos los consumos de restaurante, bar y alquiler de equipos deportivos, realiza el</p> <p>e. Entrega la factura al cliente y solicita su revisión para verificar que sea correcto</p> <p>f. Cobra la factura</p> <p>g. Al final del día, cuadra la caja y verifica que el fondo inicial se mantenga (supervisión y arqueo del</p> <p>h. Entrega diariamente al Administrador de la Hostería el monto percibido más los respaldos.</p>			

Perfil	Formación Académica				
	Educación formal a nivel de bachillerato				
	Conocimientos Adicionales				
	Cálculos matemáticos básico				
	Idiomas Necesarios				
	Español X	Inglés X Básico	Francés	Alemán	Otros
Nivel de Experiencia					
1 años mínimo en puestos o actividades similares (no indispensable)					

5.6.4 Camarera

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Housekeeping/Habitaciones	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Camarera	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
"Mantener organizadas, limpias y abastecidas las habitaciones y áreas sociales de la Hostería"			
Funciones del Cargo			
<p>1. Limpieza de Habitaciones (20 min c/u, capacidad aproximada de 8 a 10 habitaciones diarias)</p> <ol style="list-style-type: none"> Barrer el piso Limpiar los espejos Limpiar el closet Cambiar el juego de sábanas (diario) Limpiar el toldo Fumigar las habitaciones 1 veces por semana Cambiar toallas diariamente Abastecer de papel higiénico, jabón y shampoo según la ocupación Limpiar y desinfectar diariamente duchas y baños Limpiar ventanas 2 veces por semana Limpiar el ventilador 2 veces al mes Limpieza de colchones 2 veces al mes Limpieza de lámparas de habitación 1 vez por semana Limpieza de puertas de habitación 1 vez al mes Cambio de almohadas 2 veces por semana <p>2. Limpieza de Áreas Sociales</p> <ol style="list-style-type: none"> Barrer el piso Fumigar áreas sociales 1 vez por semana Limpiar y desinfectar diariamente duchas y baños (recepción, camping y compartidos) Abastecer los baños de papel higiénico y jabón (recepción, camping y compartidos) Limpieza de ventanas 2 veces por semana Barre el piso del restaurante 			

Perfil	Formación Académica				
	N/A				
	Conocimientos Adicionales				
	N/A				
	Idiomas Necesarios				
	Español X	Inglés	Francés	Alemán	Otros
Nivel de Experiencia					
N/A					

5.6.5 Lavandería

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Housekeeping / Habitaciones	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Lavandería	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
"Mantener limpias y planchadas las sábanas, cubrecamas, toallas y limpiones de la Hostería"			
Funciones del Cargo			
<p>1. Lavado, secado y planchado de linos</p> <p>a. Recibe sábanas, cubrecamas, toallas y limpiones usados recogidos por la mucama</p> <p>b. Lavar, secar y planchar diariamente sábanas</p> <p>c. Lavar y secar toallas diariamente</p> <p>d. Lavar y secar limpiones diariamente</p> <p>e. Lavar y cubrecamas de acuerdo al uso</p> <p>2. Control de Linaje</p> <p>a. Inventario diario de sábanas, cubrecamas, toallas, limpiones, toldos y almohadas (2 bodegas de linaje)</p>			

Perfil	Formación Académica				
	N/A				
	Conocimientos Adicionales				
	N/A				
	Idiomas Necesarios				
	Español X	Inglés	Francés	Alemán	Otros
Nivel de Experiencia					
N/A					

5.6.6 Cocinero

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Cocina / Alimentos y Bebidas	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Lavandería	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
"Prepara los platos requeridos por los clientes de acuerdo a las recetas establecidas"			
Funciones del Cargo			
<p>1. Organización y limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Recoge el pedido en la bodega (previo pedido realizado) b. Revisa que todos los productos se encuentre en óptimo estado. c. Reporta al Administrador cualquier devolución de producto en mal estado d. Lava y desinfecta sus productos e. Organiza todos los productos en el lugar que corresponde f. Reporta al Administrador cualquier daño en los equipos o utensilios de cocina g. Mantiene limpia su área de trabajo h. Limpia los equipos y área de trabajo exhaustivamente i. Al final del turno, almacena correctamente los diferentes productos j. Lava utensilios de cocina, cristalería, cubertería, vajilla k. Al final del turno, barrer y trapear el área de cocina <p>2. Producción</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Procesa todo lo necesario para el mise en place, utilizando siempre los utensilios que corresponden a cada tipo de producto b. Preparación de platos c. Porciona los alimentos de acuerdo al peso y uso <p>3. Elaboración de Inventario y almacenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Realiza inventario de los productos en stock al final del día b. Realiza el pedido a bodega de los productos que requiere para el día siguiente (al final del día). <p>4. Control de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Revisa que los productos hayan sido almacenados adecuadamente b. Informa diariamente al Administrador los productos que requieren mayor rotación. c. Informa diariamente al Administrador los productos faltantes y las razones. d. Está pendiente de la preparación estandarizada de las recetas. 			

Perfil	Formación Académica				
	N/A				
	Conocimientos Adicionales				
	N/A				
	Idiomas Necesarios				
Español X	Inglés	Francés	Alemán	Otros	
Nivel de Experiencia					
1 año mínimo de experiencia en cocina					

5.6.7 Bodeguero

Datos Generales de Identificación				
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas	
Departamento/Área:	Bodega / Bodega	Cargo al que reporta:	Administrador	
Cargo:	Bodeguero	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno	
Objetivo del Cargo				
"Adquirir, almacenar y despachar materia prima al restaurante basado en el sistema LIFO (Last in / First out)"				
Funciones del Cargo				
1. Organización y limpieza				
a. Mantiene limpia su área de trabajo (incluye: equipos, mesas, utensilios, entre otros)				
b. Realiza limpieza profunda de las bodegas 1 vez a la semana. (incluye refrigerador y congelador)				
2. Adquisición y almacenamiento de materiales (materia prima, linos, utensilios, papelería y menaje)				
<i>Los proveedores deben ser aprobados previamente por el Administrador</i>				
a. Realiza el pedido de materia prima a proveedores, basado en índices de rotación de productos establecidos por el Administrador.				
b. Al ingresar los productos, revisa que todos se encuentren en óptimo estado				
c. Pesa/cuenta los productos para verificar que la cantidad sea correcta				
d. Organiza todos sus productos en el lugar que corresponde (almacena adecuadamente los productos).				
e. Devuelve al proveedor cualquier producto en mal estado y/o caducado				
f. Comunica la baja rotación de un producto y/o sobre stock al Administrador				
g. Reporta al Administrador cualquier daño en los equipos de bodega.				
3. Despacho de Pedidos a Bodega				
a. Recibe hojas de pedido de restaurante/cocina/barra				
b. Verifica que los materiales (materia prima, utensilios, menaje) se encuentren en óptimo estado antes de despachar				
c. Despacha materiales a las diferentes áreas de restaurante, conforme a lo descrito en la hoja de pedido recibida (separa en gavetas los productos dependiendo del área a la que corresponden: Cocina/Barra/Servicio)				
4. Inventario				
a. El último día del mes al cierre, realiza el inventario general de Bodega (incluye menaje y materia prima, mantelería, papelería, etc.)				
b. Entrega el reporte de inventario al Administrador				
Formación Académica				
Perfil	Educación técnica o equivalente en contabilidad			
	Conocimientos Adicionales			
	N/A			
	Idiomas Necesarios			
	Español X	Inglés	Francés	Alemán Otros
Nivel de Experiencia				
1 año mínimo de experiencia en puesto o actividades similares				

5.6.8 Encargado de Mantenimiento

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Mantenimiento/Mantenimiento	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Mantenimiento	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
<p>"Mantenimiento preventivo y correctivo de estructura y equipos"</p> <p>"Elaboración de muebles e infraestructura de la Hostería"</p>			
Funciones del Cargo			
<p>1. Mantenimiento</p> <p>a. Revisa diariamente los equipos y estructura de la hostería</p> <p>b. Realiza cronograma de mantenimiento preventivo mensual (frecuencia de acuerdo a la necesidad) y presenta al Administrador para su aprobación.</p> <p>c. Coordina los arreglos cuando son requeridos</p> <p>d. Responsable de la fumigación de exteriores</p> <p>e. Realiza el mantenimiento de las bombas y tanques de agua, cada 3 meses.</p> <p>f. Realiza mantenimiento de planta eléctrica, cada 3 meses.</p> <p>g. Realiza mantenimiento de pozos sépticos, cada 3 meses.</p> <p>2. Elaboración de muebles e infraestructura</p> <p>a. Coordina y participa activamente en la construcción de infraestructura.</p> <p>b. Elabora muebles de madera para las diferentes áreas de la hostería.</p>			

Formación Académica				
Perfil	N/A			
	Conocimientos Adicionales			
	Electricidad Plomería Carpintería, etc			
	Idiomas Necesarios			
	Español X	Inglés	Francés	Alemán
Nivel de Experiencia				
1 año mínimo de experiencia en puesto o actividades similares				

5.6.9 Barman (Tiempo parcial)

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Bar / Alimentos y Bebidas	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Barman	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
"Prepara las bebidas requeridas por los clientes de acuerdo a las recetas establecidas"			
Funciones del Cargo			
<p>1. Organización y limpieza</p> <p>a. Recoge el pedido en la bodega (previo pedido)</p> <p>b. Revisa que todos los productos se encuentre en óptimo estado.</p> <p>c. Lava y desinfecta sus productos</p> <p>d. Organiza todos los productos en el lugar que corresponde</p> <p>e. Mantiene limpia su área de trabajo</p> <p>f. Limpia los equipos y área de trabajo exhaustivamente</p> <p>g. Al final del turno, almacena correctamente los diferentes productos</p> <p>h. Lava utensilios de barra</p> <p>i. Al final del turno, barrer y trapear el área de cocina</p> <p>2. Producción</p> <p>a. Procesa todo lo necesario para el mise en place de barra</p> <p>b. Preparación de las bebidas requeridas por los clientes</p> <p>3. Elaboración de Inventario y almacenamiento</p> <p>a. Realiza el inventario de los productos en stock al final del día</p> <p>Realiza el pedido a bodega de los productos que requiere para el día siguiente (al final del día).</p>			

Formación Académica				
Perfil	N/A			
	Conocimientos Adicionales			
	N/A			
	Idiomas Necesarios			
	Español	Inglés X Básico	Francés	Alemán
Nivel de Experiencia				
1 año mínimo de experiencia en barra (ideal)				

5.6.10 Salonero (Tiempo parcial)

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Restaurante / Alimentos y Bebidas	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Salonero	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
"Se encarga de el servicio al cliente en el restaurante"			
Funciones del Cargo			
<p>1. Atención a clientes</p> <p>a. Entrega el menú</p> <p>b. Toma y repite la comanda al cliente</p> <p>c. Entrega a cocina y barra (temporada alta) la comanda</p> <p>d. Coloca individuales, servilletero y cubiertos en la mesa</p> <p>e. Entrega en la mesa los productos requeridos</p> <p>f. Retira los platos de la mesas</p> <p>g. Entrega la cuenta</p> <p>h. Limpia mesas, sillas e individuales</p> <p>i. Mantiene limpia el área de restaurante</p>			

Perfil	Formación Académica				
	N/A				
	Conocimientos Adicionales				
	N/A				
	Idiomas Necesarios				
	No necesario	Inglés X Básico	Francés	Alemán	Otros
Nivel de Experiencia					
1 año mínimo de experiencia en servicio (ideal)					

5.6.11 Contador

Datos Generales de Identificación			
Nombre del negocio:	Gabeal	Ciudad / Región:	Esmeraldas
Departamento/Área:	Contabilidad / Contabilidad	Cargo al que reporta:	Administrador
Cargo:	Contador	Cargo(s) al que supervisa:	Ninguno
Objetivo del Cargo			
"Realizar la gestión Contable de la empresa de manera óptima"			
Funciones del Cargo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de la constante actualización de normas contables aplicables en el País 2. Responsable del cumplimiento del presupuesto y su reporte a la Gerencia General 3. Elaboración de los Estados Contables e informes mensuales a Gerencia General 4. Manejo de las previsiones financieras 5. Responsable del cumplimiento de las obligaciones fiscales 6. Control del pago adecuado y oportuno de las obligaciones laborales 			

Formación Académica				
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Superior profesional en Contabilidad 			
	Conocimientos Adicionales			
	N/A			
	Idiomas Necesarios			
	Español X	Inglés	Francés	Alemán
Nivel de Experiencia				
1 año mínimo de experiencia en puestos o actividades similares (ideal)				

5.7 Políticas y Reglamentos

5.7.1 Uniformes

→ Personal de Recepción

- Camiseta con logo de la hostería
- Zapatos cómodos o crocs
- Pin con el cargo correspondiente

→ Personal de cocina

- Camiseta con el logo de la hostería
- Zapatos cómodos o crocs
- Malla (para cubrir el cabello)
- Delantal

→ Personal de Barra:

- Camiseta con logo de la hostería
- Delantal
- Pin con el cargo correspondiente

→ **Saloneros**

- Camiseta con logo de la hostería
- Zapatos cómodos o crocs
- Delantal
- Pin con el cargo correspondiente

→ **Personal de limpieza**

- Camiseta con el logo de la hostería
- Zapatos cómodos o crocs
- Pin con el cargo correspondiente

→ **Personal de Bodega**

- Camiseta con el logo de la hostería
- Delantal
- Zapatos cómodos o crocs
- Pin con el cargo correspondiente

5.7.2 Estándares de higiene y vestimenta Hombres / Mujeres

1. Baño diario
2. Uso diario de anti-transpirante
3. Hombres cabello corto (cubrirlo completamente con la malla) (cocina)
4. Mujeres con cabello largo recogerlo y cubrirlo completamente con la malla (cocina)
5. Uñas cortas y limpias (Prohibido el uso de esmalte)
6. Hombres siempre afeitados (prohibido bigotes y barbas)
7. Prohibido usar altas cantidades de perfume
8. Prohibido usar joyas
9. Prohibido usar maquillaje
10. Lavado de manos con jabón periódicamente y cada vez que se utiliza el baño (desde el codo hacia la mano)
11. Uniforme limpio en todo momento

5.7.3 Reglamento Interno

En la hostería existe una regla principal de servicio: “el que llega se queda”, todo el personal disponible, tiene conocimiento de esta regla y debe aplicarla en el momento cuando un posible cliente demande el servicio.

Recepción:

- Se debe presentar al cliente dándole la bienvenida, darle su nombre, y preguntar por el de éste.
- La manera de enseñar la habitación debe ser la misma en caso de una persona u otra que esté a cargo.
- Explicar los servicios de la hostería
- La información tomada de la reserva y registro del cliente debe ser incluida en la carpeta de clientes, en orden alfabético para tener un historial del cliente y ofrecer un servicio personalizado.
- Diariamente se debe ingresar los datos de los clientes al sistema de base de datos.
- La persona de recepción será la encargada de entregar las hojas de sugerencias a los clientes del restaurante.
- Debe recibir las hojas de sugerencias que la persona de limpieza recoja de las habitaciones.
- Se guardan las hojas de sugerencias tanto del restaurante como de las habitaciones, para hacer el respectivo seguimiento de los clientes.

Personal de Cocina:

- Tener todo listo para los pedidos que vayan a entrar en la cocina.
- Utilizar lo necesario para la elaboración de platos, evitando así desperdicios.
- Tratar de manipular lo menos posible los alimentos una vez que ya están preparados.
- Solo pueden ingresar a la cocina el personal de la hostería, no se permite el paso a personas ajenas a esta, huéspedes o clientes.
- Respetar los estándares de la hostería

Limpieza:

- El momento de la limpieza de habitaciones, la camarera debe golpear tres veces antes de abrir la habitación, así se asegura de que no hay nadie y poder asearla.
- Si estuviera alguien dentro de la habitación, preguntar si desea la limpieza y tratar de que los huéspedes no se queden en la habitación el momento de la limpieza, ya que no se puede arreglar la habitación por completo.
- El personal de limpieza es el encargado de recoger las hojas de sugerencias que se encuentran en las habitaciones y entregárselas a la persona de recepción.

Lavandería:

- La lavandería es de uso exclusivo de la hostería
- Se debe utilizar cantidades de detergente que vayan de acuerdo con el monto de ropa que se vaya a lavar, para evitar desperdicios.

- Puede ingresar a la lavandería solo la persona que está encargada de ella, para así lograr que la responsabilidad sea de una sola persona y facilitar el control de esta área.

Restaurante:

- Mantener las mesas limpias en todo momento
- El horario destinado para la comida del personal será antes de ingresar al turno.
- Tener listo el puesto de trabajo para el momento en que ingresen los clientes.
- Dar la bienvenida cordialmente a los clientes y ofrecer la mesa que gusten los mismos.

Reglas Generales:

- Prohibido recibir visitas en horario de trabajo.
- Siempre que un cliente se cruce con el personal en cualquier área de la hostería, éste debe sonreír y saludarlo.
- El personal debe presentarse correctamente uniformado y puntual.
- Mantener su área de trabajo limpia en todo momento.
- El personal debe cumplir con el manual de funciones de la hostería.

Reglamento de la Hostería

- Hora de salida es a la 12pm
- Prohibido sacar las toallas a la playa
- Costo por pérdida de toalla grande \$10. y toalla pequeña \$5.

- No se permiten visitas en las habitaciones, de lo contrario se le cobrará el adicional de \$10 por persona.
- Prohibido cocinar en la cabaña o habitación
- No se admiten mascotas en las cabañas o habitaciones
- Hora late check out es a las 3pm

5.7.4 Cómo comportarse en caso de una queja

- Mantener la calma, prestar atención a lo que el cliente está diciendo, ser sincero y disculparse si es necesario.
- Comunicar de inmediato al administrador lo sucedido, para que el tome una decisión de cómo se debe actuar.
- Dar una solución al problema con una actitud calmada.

5.7.5 Seguridad en caso de objetos olvidados:

- En caso de que un cliente olvide algún objeto personal en la habitación, se procede a guardar dicho objeto en la recepción, a cargo de la persona que se encuentre de turno.
- Se procede a llamar al cliente que olvidó el objeto y comunicarle que éste se encuentra en buenas manos en la hostería.
- Si se demora en retirar el objeto se procederá a guardarlo en una caja fuerte.

5.7.6 Políticas de la hostería

5.7.6.1 Early Arrival

Es cuando el cliente llega a la hostería antes de la hora del check in y encarga su equipaje en la recepción hasta la hora en que puede registrarse.

5.7.6.2 Early check in

Es cuando el cliente llega a la hostería antes de la hora normal del ingreso y decide registrarse. Cuando es temporada alta la hostería está llena, por lo que no habría posibilidad de que el cliente se pueda registrar. Pero si se trata de temporada baja y el cliente quiere registrarse antes de la hora del check in (3pm), se debe cobrar un 50% de la tarifa normal de la habitación.

5.7.6.3 Overbooking

En caso de producirse overbooking, la persona encargada de recepción/reservas tiene que darse cuenta antes de que el cliente llegue y tomar una decisión sobre lo que se va a hacer al respecto.

Para solucionar el problema, la hostería debe tener un convenio con una hostería de igual o posible menor categoría en servicios, para enviar al cliente a ese lugar y evitar que éste se lleve una mala impresión de la hostería.

Ofrecer las instalaciones y servicios de la hostería, como un servicio complementario: almuerzo o la actividad a escoger sin ningún costo; de esta manera el cliente se sentirá bien y agradecido con la hostería aunque se encuentre en otro lugar.

5.7.6.4 Stayover

Si el cliente decide permanecer más tiempo en la hostería, se debe verificar la disponibilidad en los próximos días, manteniendo la misma habitación o en otra. Si no hubiera disponibilidad, se informará con tiempo para que se desocupe la habitación el día establecido.

5.7.6.5 Late Check out

Cuando el cliente desocupa y entrega la habitación después de la hora establecida y reglamentada.

Como se dijo anteriormente, la hora de salida de la habitación es a la 12pm, por lo que puede entregar la habitación y quedarse en la hostería si este desea por el resto del día, siempre y cuando haga uso de los servicios de la misma. El equipaje se puede encargar en la recepción.

Se ofrece late check out sin costo hasta las 3pm, si el cliente no ha desocupado la habitación hasta la hora establecida, se debe hacer un cargo adicional del 50% de la tarifa normal por persona que se encuentre en la habitación.

Esta medida es tomada debido a que el personal de limpieza debe arreglar, desinfectar y tener lista la habitación para un próximo cliente, de esta manera se mantiene el orden y control en las entradas y salidas de los huéspedes, igualmente en la limpieza y estado de las habitaciones.

Si el cliente no ha abandonado la habitación hasta las 6pm, y el personal de limpieza ya no consigue arreglarla, ésta no puede quedar desarreglada por

toda una noche, debido al caso en que un cliente llegue en la noche y requiera la habitación, ésta debe estar lista para ser entregada. Por lo que si el cliente no realizó el check out en la hora establecida, se le cobrará tarifa completa de la habitación.

El cobro del total de la habitación a partir de las 6pm, es debido a los costos operativos que representa la estancia del cliente por más tiempo, ya que la persona de limpieza debe quedarse en la hostería arreglando dicha habitación.

5.7.6.6 Nivel de Servicio

“El nivel de servicio al cliente se podría definir, en líneas generales, como el nivel de satisfacción o de insatisfacción del cliente con el servicio global recibido. Es importante tener en cuenta que muchas veces este nivel de satisfacción o insatisfacción puede guardar más relación con percepciones personales que con hechos firmes y por ello se hace necesario llegar a conocer las percepciones personales de nuestros clientes.”²⁶

El nivel de servicio es medir, evaluar, cuantificar el grado de satisfacción de un cliente por un servicio o producto recibido.

En la hostería se evalúa el servicio a través de encuestas (*Véase Anexo 22*), hojas de sugerencias con respecto a habitaciones (*Véase Anexo 23*) y restaurante (*Véase Anexo 24*) y además por quejas, con lo cual se puede ir más allá de las expectativas del cliente, ofreciendo un servicio post venta, según los resultados mensuales que se obtengan.

²⁶ Nivel de servicio. <http://www.navactiva.com/es/asesoria/nivel-de-servicio> 25751 20 Septiembre 2010

Las hojas de sugerencias del servicio en la hostería, estarán ubicadas en las habitaciones; mientras que las de servicio en el restaurante, estas serán entregadas por la persona de recepción conjuntamente con la cuenta si éste no estuviera hospedado, de otro modo será entregada luego de que el huésped termine de comer.

5.7.6.7 Políticas de reducción de los costos del inventario

1. Como control se estimará una cantidad de productos máxima en la bodega almacenando cantidades pequeñas de productos y haciendo más frecuente la entrega de productos por parte del proveedor.
2. Se examinará periódicamente los niveles máximos y mínimos de los inventarios.
3. Las entregas de productos se harán el día exacto en el que se estipulo la entrega no antes; ya que el pago se hará antes de tiempo también.

5.7.7 Políticas de Buenas Prácticas de turismo Sustentable

Se van a implementar buenas prácticas de turismo sustentable para un desarrollo responsable de la hostería, con la misma, con la comunidad y el medio ambiente.

5.7.7.1 Ahorro de agua y energía

- Para el ahorro de agua se va a colocar grifería temporizada en los baños sociales y los del camping.
- Letreros informativos en las habitaciones y duchas externas, motivando al huésped a evitar el desperdicio de agua.
- Para el ahorro de energía se instalarán sensores de luz en los pasillos y áreas sociales. Y focos ahorradores en todas las instalaciones.
- Se van a colocar letreros informativos motivando al ahorro de energía.

5.7.7.2 Conservación del Medio Ambiente

- Se va a capacitar al personal en cuanto al cuidado del medio ambiente, para que puedan dar información a los clientes que lo requieran.
- Se van a colocar letreros que motiven al cuidado de la hostería y sus alrededores.

5.7.7.3 Manejo de Desechos

- Un adecuado manejo de desechos es muy importante, debido a que la hostería provoca gran cantidad de desperdicios de diferente composición (plástico, vidrio, papel y orgánico); es por esto que se va a colocar basureros que indiquen el tipo de desecho, tanto en la hostería como en puntos específicos en la comunidad. Con el fin de concientizar a la población y a los huéspedes sobre un correcto manejo de desperdicios, y también fomentar al reciclaje y reutilización de los mismos.

5.7.7.4 Desarrollo Local

- Para fomentar el desarrollo de la población, la hostería ha adquirido una política de contratación de personal local, para así impactar directamente en su progreso socioeconómico.
- La compra de productos a los agricultores y productores locales, genera beneficios directos
- Otra manera de impactar directamente en el desarrollo económico de la comunidad, es mediante la compra de productos a proveedores locales.

Capítulo VI: Plan de Marketing

6.1 Introducción

En este capítulo se analizarán los segmentos de mercado a los cuales se dirige la hostería, además se establecerá la estrategia de mercadeo y el posicionamiento en el mercado.

6.2 Plan Estratégico:

6.2.1 Consumidor

Es un individuo con una serie de gustos y preferencia que cuenta con un ingreso disponible con el cual puede satisfacer necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.

6.2.2 Mercado

El mercado del turismo varía de acuerdo al lugar donde este se encuentre, al nivel de ingresos y tipo de cliente potencial.

Los negocios turísticos deben ofrecer al cliente una diversidad de servicios y actividades con el objetivo de satisfacer al turista de acuerdo a sus preferencias.

6.2.3 Segmentación de Mercado

Se trabajará enfocado en dos segmentos, que se encuentran en un rango de 24 a 45 años.

El primero y más importante, es el mercado de turistas extranjeros, el cual representa el 70% del total de nuestros clientes.

Y el 30% restante son los turistas nacionales.

A continuación, se analizará detalladamente cada segmento de mercado por separado. Para lograr la clasificación de mercado, se tomó en cuenta la tabla

modelo de segmentación del autor Schiffmann²⁷. A continuación, en la **figura 6.1** se encuentra la clasificación de acuerdo con la geografía, demografía, psicología, social

Figura 6.1

SEGMENTACION DE MERCADO DE TURISTAS EXTRANJEROS	
SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
Región	Argentina, Chile, Uruguay, Europa
Tamaño de la ciudad	Áreas metropolitanas principales
Densidad del área	Urbana
SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA	
Edad	24 a 45 años
Sexo	Masculino y Femenino
Ingresos	300 mensuales en adelante
Educación	Secundaria y Superior
SEGMENTACIÓN PSICOLÓGICA	
Necesidades – Motivación	Personas que buscan un lugar alejado de las grandes ciudades. Personas que buscan relajación y aventura
Personalidad	Aventurero, mente abierta
SEGMENTACIÓN SOCIAL	
Clase social	Media y media alta
Ciclo de vida familiar	Solteros, casados, con hijos o sin hijos

Fuente: “Comportamiento del consumidor”- SCHIFMANN y KANU

Elaboración: Autores

En la **Figura 6.2** se tiene la segmentación de mercado para los turistas nacionales según el esquema de Schiffmann.

²⁷ SCHIFMANN L, “Comportamiento del consumidor”, 2005

Figura 6.2

SEGMENTACION DE MERCADO DE TURISTAS NACIONALES	
SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
Región	Ecuador
Tamaño de la ciudad	Áreas metropolitanas principales
Densidad del área	Urbana
SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA	
Edad	24 a 45 años
Sexo	Masculino y Femenino
Ingresos	300 mensuales en adelante
Educación	Secundaria y Superior
SEGMENTACIÓN PSICOLÓGICA	
Necesidades – Motivación	Personas que buscan un lugar alejado de las grandes ciudades. Personas que buscan relajación y aventura
Personalidad	Aventurero, mente abierta
SEGMENTACIÓN SOCIAL	
Clase social	Media y media alta
Ciclo de vida familiar	Solteros, casados, con hijos o sin hijos

Fuente: “Comportamiento del consumidor”- SCHIFMANN y KANU

Elaboración: Autores

6.3 Plan Táctico

6.3.1 Servicio y Producto

Los servicios que la hostería ofrecerá son los siguientes:

- **Hospedaje:** Consta de 28 habitaciones y 2 cabañas familiares. Cada habitación con baño privado, cama según el tipo de habitación, closet, ventilador, lámparas.

Las cabañas constan de 4 ambientes: dos habitaciones, una sala y un balcón. Tiene baño privado, muebles y ventilador.

La decoración de las habitaciones y cabañas es sencilla, basada en un estilo de playa con materia prima endémica de la zona y un ambiente acogedor.

Otro tipo de servicio en cuanto a hospedaje es la zona de camping, la cual cuenta con baños compartidos y un área de 16m² para colocar las carpas.

- **Restaurante:** Tiene una capacidad de 40 cubiertos. Se sirven platos a la carta, la base de su gastronomía es comida nacional con productos típicos de la zona. Y brinda al huésped un ambiente acogedor con vista al mar.

- **Alquiler de tablas, esquíes y kayak:** Por estar ubicada en un punto surf dentro de la ruta Spondylus, la hostería Gabeal, ofrece alquiler de todo tipo de tablas: surf, boggie board y skimboard.

También cuenta con alquiler de kayak y esquíes, para los clientes que gusten de este deporte.

- **Paseos en bote y caminatas:** La hostería ofrece paseos en bote a las islas que se encuentran en la zona: Júpiter, Las Manchas, etc.; al igual que caminatas a playas cercanas: Playa Negra y Portete, con guías de la zona.

- **Paseos a Caballo:** La hostería ofrece paseos a caballo por los alrededores de la hostería y la zona.

- **Internet:** La hostería cuenta con servicio de Internet, ubicado en la recepción. El cual puede ser utilizado por los clientes con un cargo adicional.

6.3.2 Precio

Para la fijación de precios en la hostería se aplicará una estrategia basada en la competencia, ya que el consumidor que llega a Mompiche es muy sensible al precio y cualquier alza en éste podría afectarlo y por ende dejaría de pagar por el servicio.

Es por eso que para diferenciar a la hostería de su competencia adoptamos precios inferiores a ésta, principalmente para estimular que el cliente demande el servicio.

“Esta estrategia es válida si la demanda global es ampliable, es decir, tanto los consumidores actuales como los potenciales están dispuestos a adquirir la oferta.”²⁸

Mompiche en los últimos años ha ido evolucionando y su publicidad como destino turístico de playa ha ido penetrando con más fuerza en la mente del consumidor, además es parte de un producto especializado dentro de la ruta Spondylus, logrando expandir su demanda tanto dentro del país como fuera de él.

“También se puede decidir bajar el precio si se sabe que los costes variables de los competidores son superiores y, por lo tanto, no pueden reaccionar, al menos rápidamente, sin perjudicar su rentabilidad.”²⁹

Para la hostería es factible adoptar esta estrategia, debido a que sus costos variables son menores a su competencia, por capacidad, costos de producción y mantenimiento.

Los precios que se manejan en la hostería son por temporadas, en temporada alta que comprende los meses Julio, Agosto, Noviembre, Diciembre y feriados la hostería tiene un precio de \$15 dólares; y en temporada baja tiene un precio de \$10 dólares por pax.

La hostería se maneja con una tarifa promedio por pax, la cual se obtiene aplicando la fórmula: **TP_{pax} = ventas / N° total pax.**

²⁸ Ivan Thompson. Estrategias de Precios. www.promonegocios.net/precio/estrategias-precios.html. 25 Julio 2010

²⁹ Ivan Thompson. Estrategias de Precios. www.promonegocios.net/precio/estrategias-precios.html. 25 Julio 2010

Temporada Alta:

Para empezar se va a tomar como referencia al mes de Agosto del año en curso.

1. Se obtiene la capacidad máxima de la hostería

$$\text{CMX} = \text{Días del mes} * \text{N}^{\circ} \text{ pax}$$

$$\text{CMX} = 31 \text{ días} * 100 \text{ pax}$$

$$\text{CMX} = 3100 \text{ pax}$$

2. Se calcula el número de pax de acuerdo al porcentaje de ocupación (43%) que tuvo la hostería en el mes.

$$3100 \quad 100\%$$

$$X \quad 43\%$$

$$X = 1333 \text{ pax}$$

3. Se aplica la fórmula de tarifa promedio de acuerdo a las ventas del mes (22488 aprox)

$$\text{TPpax} = 22488 / 1333$$

$$\text{TPpax} = 16,87 \text{ usd}$$

Temporada Baja:

Se toma al mes de Mayo como referencia.

1. Se obtiene la capacidad máxima de la hostería

$$\text{CMX} = \text{Días del mes} * \text{N}^\circ \text{ pax}$$

$$\text{CMX} = 31 \text{ días} * 100 \text{ pax}$$

$$\text{CMX} = 3100 \text{ pax}$$

2. Se calcula el número de pax de acuerdo al porcentaje de ocupación (18,50%) que tuvo la hostería en el mes.

$$3100 \quad 100\%$$

$$X \quad 18,50\%$$

$$X = 574 \text{ pax}$$

3. Se aplica la fórmula de tarifa promedio de acuerdo a las ventas del mes (6079 aprox)

$$\text{TPpax} = 6079/574$$

$$\text{TPpax} = 10,50 \text{ usd}$$

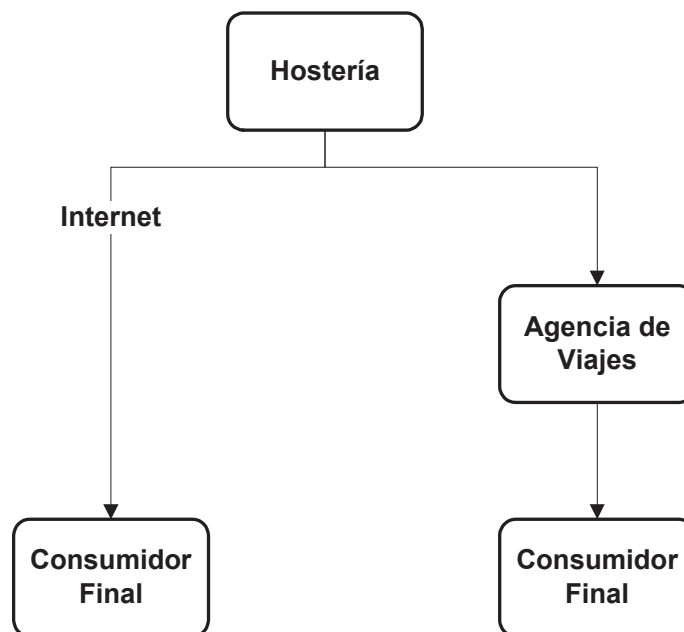
6.3.3 Plaza

Para distribuir el servicio, se tendrá dos maneras de llegar al consumidor final.

Se busca enfocarse en la primera opción, a través de internet, ya que de esta manera no se tiene intermediarios y por ende se ahorran costos en comparación con la vía de distribución restante (figura 6.3).

Figura 6.3

Plazas de distribución



Fuente: Autores

Elaboración: Autores

6.3.4 Mix de Promoción:

6.3.4.1 Publicidad

6.3.4.1.1 Publicidad escrita:

- Mini Brochures: Se contratará a la empresa Get & Go, para la publicidad de la hostería a través de mini brochures, los cuales van a ser publicitados en 50 puntos de distribución, dentro de los lugares más exclusivos de Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta.

- Revista This Is Ecuador: Se contratará los servicios de la revista “This is Ecuador”, para publicitar la hostería. Esta revista está solo en inglés y es distribuida en lugares exclusivos de todo el país.

6.3.4.1.2 Publicidad en Internet:

Página Web: Se creará una página web de la hostería detallando todos los servicios de alojamiento, alimentación, actividades y precios. Dentro de la página el cliente podrá revisar la disponibilidad de la hostería y hacer su reserva. Podrá encontrar una galería de fotos de la hostería y de playas más cercanas (Playa Negra, Portete, Cojimíes, Isla Júpiter).

Redes Sociales: Se publicarán anuncios en facebook, twitter y blogger. Hablarán de promoción de paquetes, descuentos, servicios y actividades que pueden realizar. Todos los anuncios tendrán enlace a la página web.

6.3.4.2 Promoción

Agencia de viajes: Se negociará con una agencia de viajes a que ésta elabore paquetes turísticos para la hostería y los promocióne. Las agencias de viajes manejan una comisión promedio de 6% por la venta del paquete y un 2% por la realización del paquete, del precio por persona.

6.3.4.3 Fuerza de ventas

La fuerza de ventas de la hostería está impulsada por vendedores externos (freelance) a esta. La ganancia es por comisión según el número total de room nights vendidas. La comisión a pagar es de 6%.

Los vendedores se contactan a través de la página web.

6.3.4.4 Relaciones Públicas:

Se va a manejar una publicidad que tengan interés social.

Distribución de basureros que clasifiquen plástico, papel, orgánico y vidrio en puntos estratégicos del recinto.

Logrando además que la gente de la zona se organice y tenga como costumbre clasificar su basura, evitando la contaminación del recinto y la playa.

Capítulo VII: Análisis Financiero

Esta capítulo tiene como objetivo definir la factibilidad del proyecto en términos financieros. En base a este análisis se podrá determinar, la rentabilidad del negocio así como los índices financieros que se aplicarán a la hora de tomar decisiones.

7.1 Supuestos Financieros:

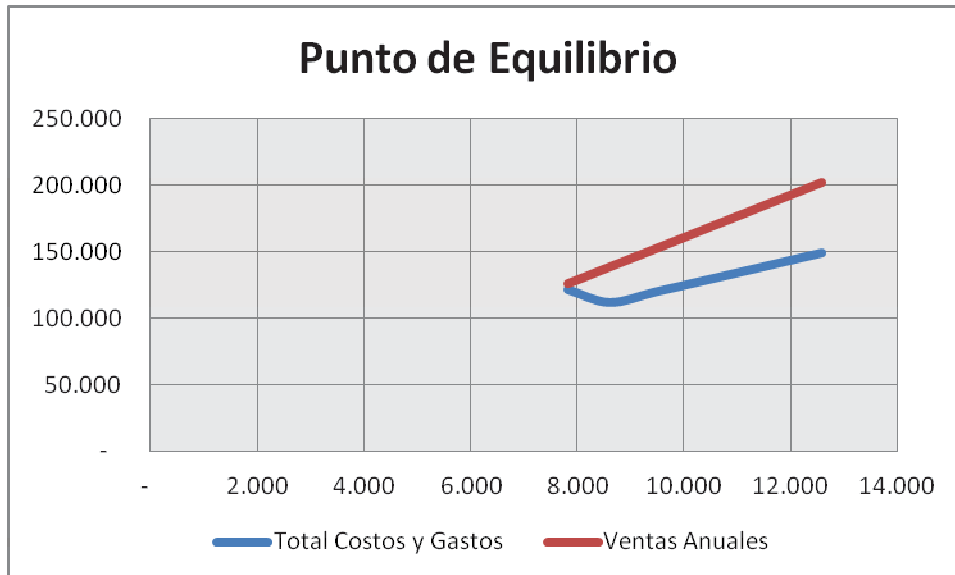
- El tiempo de estudio de este proyecto es de cinco años, siendo el 2011 el primer año y el 2015 el último.
- Las proyecciones se realizarán a valores constantes.
- Las proyecciones se ejecutarán en un escenario que es el esperado. Además, el análisis se realizará con capital propio en su totalidad.
- La proyección de ventas está formulada en base a datos de crecimiento de la industria Hotelera, la reestructuración de procesos como herramienta de rentabilidad. (Véase Anexo 33)
- La inversión inicial representa gastos en maquinaria, capacitaciones, infraestructura y enseres de manejo de desechos. La inversión total del proyecto es de \$19024usd.
(Véase Anexo 29)
- La nómina de empleados está calculada en base a las leyes re tributación y código del trabajo. Los incrementos salariales corresponden al 3% anual, los cuales responden a la inflación promedio en esos años. (Véase Anexo 28)
- Los costos totales y los cálculos de costos unitarios, materia prima y mano de obra están divididos en tres departamentos; habitaciones, Alimentos y Bebidas.
(Véase Anexo 34 y 35)

- Los gastos generales incrementan a una tasa del 3%. La información se encuentra en el Anexo gastos. *(Véase anexo 36)*
- El costo de oportunidad del proyecto es de 16,33%. El cálculo se detalla en el Anexo de costo oportunidad. *(Véase anexo 39)*
- El flujo de caja se representa mensual para el año base (2010) con capital propio y sin apalancamiento (Deuda).
(Véase Anexo 32)
- La utilidad esperada del primero al segundo año varía tanto, ya que en el año 2010 el negocio incurre en una inversión de casi \$20000 dólares, además a partir del segundo año con la puesta en marcha del proyecto se planea vender más unidades y reducir costos.

Del segundo año al quinto año la utilidad se proyecta a valores constantes del 21% de crecimiento anual.

Punto de Equilibrio

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ventas Anuales	125.598	138.158	151.974	167.171	183.889	202.277
Cantidad Anual	7.816	8.597	9.457	10.402	11.443	12.587
Costos Fijos	60.075	61.878	63.734	65.646	67.615	69.644
Precio Variable Unitario	21	22	22	23	24	25
Costo Variable Unitario	5	5	5	5	6	6
Gastos	3.857	3.973	4.092	4.215	4.341	4.471
Inversión	19.024	2.304	2.304	2.304	2.304	2.304
Total Costos y Gastos	121.567	111.898	119.836	128.645	138.377	149.205
Utilidad Esperada	1.060	28.595	35.549	43.328	52.019	61.717
Punto de Equilibrio (cantidad)	5.127	4.090	4.074	4.058	4.046	4.035
Punto de Equilibrio (dólares)	-	0	0	0	-	0



7.2 Evaluación Financiera:

Tras el análisis financiero elaborado, con base en los supuestos establecidos y tomando en cuenta nuestro año base (datos reales), se han obtenido los siguientes resultados:

- Al analizar el presupuesto mensual del año base, se llegó a la conclusión que el ingreso más grande y significativo para la hostería es la venta de habitaciones, ya que representa el 72% de sus ingresos totales, el ingreso restante corresponde a alimentos y bebidas. Al hablar de costo la hostería incurre en gastos de alimento en un monto de un 57%, lo cual es beneficioso ya que hablando de porcentajes, el porcentaje de ingresos es mayor al porcentaje de costos refiriéndose al departamento. (Véase anexo 31)
- Se realizó una tabla de amortización de la inversión; donde el valor total de la inversión (19024usd) se amortiza a un año. Se tomó esta decisión, ya que la inversión no es muy alta y el negocio está en condiciones de liquidarla a un año, es decir 12 meses. A partir del segundo año la hostería invertirá

anualmente la cantidad de 2304usd en capacitaciones en: manejo del personal, calidad del servicio, normas ISO, servicios de habitaciones, servicio de restaurante. La inversión se amortizara cada año trimestralmente. (Véase *anexo 30*)

- Tomando en cuenta la inversión inicial que es de \$19024usd y el análisis de ventas por habitación y A&B; se puede observar en el anexo 33 una proyección de ventas de un 10% anual para los siguientes 5 años y un aumento en la capacidad máxima de la hostería de un 3% aproximadamente, lo q significa que con la implementación de procesos no solo tenemos un impacto económico positivo sino fidelizamos a nuestro cliente aumentando el % de ocupación por año.
- Planteado como un único escenario, es decir el esperado, el valor actual neto (VAN) es de 94.814,28usd. Esto significa que el proyecto es muy rentable y esto se da porque el monto de la inversión inicial no es un valor significativo, y los flujos futuros del proyecto a 5 años son altos; razón por la cual el negocio tiene un VAN alto. (Véase *anexo 40*)
- La tasa interna de retorno (TIR) es de 111% y es superior al costo de oportunidad 16,33%. Esto indica que el proyecto es atractivo, viable, y rentable. (Véase *Anexo 40*)
- Al analizar el punto de equilibrio, se puede observar que tanto el número de pax como las ventas necesarias para cubrir los costos fijos y variables del negocio, son inferiores al número de pax y a las ventas estipuladas. Esto indica que el negocio después de la reestructuración interna, planifica operar para

obtener utilidades crecientes anualmente y no solo para pagar los costos de funcionamiento y operaciones. (Véase Anexo 37)

- Las proyecciones de costos fijos para los 5 años aumentan en un 3%, esto se debe a alzas salariales que van de acuerdo al % de inflación y al alza d precios en estos años. Sin embargo el negocio está preparado para cubrir este incremento, proyectando sus ventas en porcentajes mayores al 3%. (Véase anexo 34)

El análisis financiero indica un VAN positivo y atractivo para los tres departamentos y una TIR superior al costo de oportunidad, por lo que es rentable invertir y poner en marcha la reestructuración interna de procesos en los tres departamentos de la hostería.

Las ventas y número de pax proyectadas son superiores a las del punto de equilibrio, por lo que el negocio a partir de la puesta en marche del proyecto percibirá utilidades luego de haber cubierto sus costos.

Finalmente, los índices financieros señalan porcentajes positivos y atractivos respecto a la inversión y a las ventas proyectadas. La idea de la reestructuración, en términos financieros, es de alta rentabilidad y viabilidad.

Capítulo VIII: Conclusiones y recomendaciones

8.1 Conclusiones

- El implementar procesos de control y gestión dentro de la hostería mejora la calidad del servicio, fideliza clientes y fortalece el prestigio de la misma en la industria.

- Manejar procedimientos escritos facilita el control de las actividades y el aprovechamiento adecuado de los recursos.

- Contribuye a la optimización del tiempo de los empleados, mejora la comunicación, la definición de responsabilidades, y agiliza el proceso de inducción de los nuevos trabajadores.

- Con la implementación del ciclo operativo en el área de alimentos y bebidas, se logrará tener una organización general en la cocina y un control estandarizado en materia prima para la elaboración de recetas estándar y procesos de producción.

- La tendencia actual de la industria hotelera en el país indica que a medida que la demanda de clientes aumenta, la oferta se vuelve cada vez más competitiva. Por lo que la hostería tiene que manejarse con servicios de calidad y estándares de control bien estructurados.

- La Ruta Spondylus determina tipos de turismo pensados en función de los deseos y necesidades de cada tipo de cliente, lo cual ayuda a la identificación de los mercados meta de negocios turísticos. En el caso de la hostería Gabeal

se establece un turismo de aventura y playa como uno de los puntos surf de la ruta.

- El negocio empezó como persona natural y va a seguir manejándose de esta manera, puesto que si el negocio fuera administrado como persona jurídica, éste incurriría en gastos innecesarios perjudicando su rentabilidad.
- El estudio indica que los mercados analizados presentan una oportunidad atractiva para el proyecto. Los consumidores presentan un perfil, que con la implementación de estos procesos cubrirá sus deseos y necesidades.
- Con el ahorro de agua y energía se busca que la hostería use adecuadamente los recursos naturales, logrando una armonía entre el cliente, el medio ambiente y la hostería.

8.2 Recomendaciones

- Se recomienda poner en práctica la implementación de procesos de control y gestión en las áreas respectivas, para tener una mejor organización y dominio de éstas.
- El manejo eficiente de los recursos es un punto clave para asegurar el éxito del proyecto. Para que el mismo sea efectivo debe ser continuo.
- Es recomendable mantener motivado al personal a base de incentivos para que lograr un compromiso con el negocio y el cliente.
- Se recomienda el uso continuo de recetas estándar para minimizar el desperdicio y obtener un mayor rendimiento en el área de alimentos y bebidas.
- Se recomienda la utilización de un sistema digital de inventarios para tener un control exacto de las áreas.

- Realizar revisiones periódicas de todos los procesos internos, planificando acciones preventivas en caso de que estos lo requieran.
- Realizar alianzas estratégicas con la competencia directa, en base a la fusión de productos turísticos y para la planificación de planes de contingencia en caso de overbooking.
- Se recomienda utilizar la base de datos para hacer seguimiento de clientes y personalizar el servicio.
- Se recomienda como una acción para el bien de la comunidad, un correcto manejo de los desechos, mediante la clasificación estos, para crear una conciencia ambiental tanto de la población como del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

Organizaciones y Entidades

- AHOTEC (2010): Estatutos de la Asociación Hotelera Ecuatoriana.
URL:<http://www.hotelesecuador.com/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>
- INEC (2010): Base de datos poblacionales.
URL: http://www.inec.gov.ec/web/guest/descargas/basedatos/inv_soc/mig_int.
- Ministerio de Turismo (2009).
URL: <http://www.turismo.gov.ec/>
- Ley de Turismo Ecuatoriana (2010)
URL:http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2294&Itemid=71.
- CAPTUR (2010): Permisos para operar
URL: http://www.captur.com/Docs/sector_alojamiento.pdf
- Wikipedia Enciclopedia libre.
URL: [http://es.wikipedia.org/wiki/FIFO_y_LIFO_\(contabilidad\)](http://es.wikipedia.org/wiki/FIFO_y_LIFO_(contabilidad))

Libros:

- SCHIFMANN LEON; KANU LESLIE (2005): Comportamiento del consumidor. Pearson, Prentice Hall. Octava edición.
- KASAVANA Michael L.; BROOKS Richard M. (2007): Managing Front Office Operations. Educational Institute. Sexta edición

- **BENAVIDES Herrera** Alexandra M., et allj; "CÓDIGO CIVIL"; Talleres de Corporación de Estudios y Publicaciones; Actualizado a febrero 2006; Quito-Ecuador

Sitios Web:

- <http://www.elaustroenlosandes.gov.ec/index.php/es/component/content/article/67-noticias-antiores/718-turismo-firmo-convenio-para-credito-con-bnf>
- http://www.elciudadano.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2493:m-top-atiende-vialidadenesmeraldas&catid=1:actualidad&Itemid=42
- http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_de_aventura
- www.diariodelviajero.com/america/la-ruta-spondylus.
- <http://www.sisepuedeecuador.com/noticias/turismo/5661-se-invertira-35-millones-de-dolares-en-la-ruta-del-spondylus.html>
- Anónimo. Archivo-Políticas Normas Procedimientos. profesor.unimet.edu.ve/profesor/admin/PNP-4.3.2.doc. 4 de Mayo de 2010
- <http://www.mailxmail.com/curso-precio-alimentos/rendimientos-ingredientes>
- http://www.navactiva.com/es/asesoria/nivel-de-servicio_25751
- www.promonegocios.net/precio/estrategias-precios.html
- <http://www.slideshare.net/idmauricio/la-calidad-en-los-servicios-iso-9000>

ANEXOS

Anexo 1: Registro Actividad turística

Requisitos:

- Copia certificada de la escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos.
- Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en la oficina del Registro Mercantil.
- Copia del RUC
- Copia cédula de identidad
- Copia papeleta de votación
- Copia del contrato de compra – venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario, con la autorización de utilizar el nombre comercial.
- Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI).
- Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- Lista de precios de los servicios ofertados (original y copia).
- Declaración Juramentada de activos fijos para la cancelación del 1 por mil.

Anexo 2: Licencia única anual de funcionamiento**Requisitos:**

- Copia del comprobante de pago de la tasa de turismo 2010 y patente municipal 2010
- Formulario de Solicitud de Autorización de Funcionamiento firmado por el representante legal
- Permiso de uso de suelo
- Certificado del Curso “Buenas Prácticas de Manipulación Higiénica de Alimentos”
- Copia del RUC Actualizado

Anexo 3: Permiso de salud**Requisitos:**

- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Planilla de Inspección
- Permiso de funcionamiento original del año anterior
- Licencia anual de funcionamiento otorgada por la Corporación Metropolitana de Turismo.
- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión)
- Copias del permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

Anexo 4: Patentes

Requisitos:

- Formulario “Solicitud para Registro de Patente Personas Naturales”
- Original y copia legible de la cédula de ciudadanía del contribuyente.
- Original y copia legible del R.U.C. actualizado.
- Original y copia legible del Certificado de Seguridad (otorgado por el Cuerpo de Bomberos).
- Copia de la carta de pago del Impuesto Predial del año en curso
- Copia de la Cédula de ciudadanía

Anexo 5: Permiso Bomberos

Requisitos:

- Solicitud de inspección del local
- Informe favorable de la inspección
- Copia del RUC

Anexo 6: Impuesto Predial

Requisitos:

Debe presentar [documentos](#) en (Original y copia de):

- Documento de [identidad](#) del propietario.
- Documento que acredite la [propiedad](#) del bien.
- Recibo de [luz](#), [agua](#) o [teléfono](#) del domicilio actual del propietario.
- Carta [Poder](#) legalizada y copia de documento de identidad del propietario en caso de representación

Anexo 7: Reporte Huéspedes

Cada establecimiento de alojamiento tiene la obligación de elaborar diariamente el reporte de huéspedes, en el formato diseñado por los mismos, que en lo esencial debe contener:

- Nombre del huésped
- Cédula de Ciudadanía, Identidad o Número de Pasaporte
 - Habitación número
- Nacionalidad
- Estado Civil
- Profesión
- Procedencia
- Destino
- Fecha de Ingreso
- Fecha de Salida.

Anexo 9

Guía
Turística
Lonely
Planet**MUISNE & AROUND**

05

Muisne is a tumbledown, working-class island surrounded by river and sea, off the end of the road from Esmeraldas. Its little ramshackle port bustles with a minor banana-shipping industry. Relatively remote, Muisne attracts far fewer visitors than the more popular beaches, but it makes an interesting foray off the beaten track. The long and lonely palm-lined beach at its back is its best feature.

The few remaining mangroves in the area are protected and worth a visit (see the boxed text, p278).

Orientation

Buses from Esmeraldas get as far as the cement launch of El Relleno. From here take a motorized canoe across the mottled blue Río Muisne to the island (\$0.20). Muisne's main road leads directly away from the pier, crossing the center to the beach. It's 2km end to end. Ecotaxis vie for passengers at the pier. It's worth the \$1 for the wild ride at top rickshaw speed through muddy potholes and over sharp, rolling rubble. The beautiful beach is fronted by worn wooden boarding houses.

Information

There's no bank in Muisne and the post office, near the telephone office, is open sporadically. An Andinatel office is just off the main plaza.

Dangers & Annoyances

Some beach cabins have had thefts, so check the security of the room you choose before you head out. Single travelers, women especially, should stick to the area of hotels and restaurants on the beach.

Tours

Community and mangrove tours are organized by **Fundecol** (☎ 248-0519; www.fundecol.org), the Foundation for Ecological Defense. Costs range from \$25 to \$50 per person per day (depending on the tour and the group size) and include boat trips up Río Muisne to see the remaining mangroves and the impact of commercial shrimping (see the boxed text, p278).

Only 2km from Muisne is the **Congal Biosation**, a 250-hectare marine reserve working with mangrove conservation and organic

aquaculture. Volunteers are needed, but visitors are welcome as well. There are great opportunities for snorkeling and scuba diving, plus comfortable private cabins with seafood on the menu. Contact **Fundación Jatun Sacha** (☎ 02-243-2240; www.jatunsacha.org; r per person with 3 meals \$40, discounts for groups & students).

Sleeping & Eating

There are only budget options in Muisne. Avoid the bleak hotels across the river and head to the island where you'll find beachfront cabañas. During the rainy months mosquitoes can be bad, so get a room with a net.

Calade Spondylus (☎ 248-0279; r/cabin per person \$6/8) This basic place facing the beach has simple but clean rooms and wooden cabins. The best rooms have private bathrooms and open onto a shared balcony with ocean views. There's a sandy palm-filled yard surrounding the place. Cold water only.

Hostal Las Olas (☎ 248-0782; s/d \$10/15) Facing the sea, Las Olas is a large well-maintained guesthouse with nice woodwork throughout. Try to score room 11 up top, with a big sitting area adjoining the room. There's a popular open-sided restaurant on the ground floor.

Playa Paraíso (☎ 248-0192; r per person \$14) Under new management, this beachfront guesthouse was receiving a makeover at the time of research. The friendly owner aims to bring something slightly more upscale to Muisne, with handsome rooms and cabins with private hot-water bathrooms.

A few cheap restaurants line the beach, including the town favorite **Las Palmeiras**. Enjoy inexpensive shrimp or fish plates with a sea view.

Getting There & Away

Several companies have buses departing from El Relleno across the river about every 30 minutes to Esmeraldas (\$2, 2½ hours) passing Same, Súa and Atacames en route. There are five buses a day to Santo Domingo de los Colorados (\$5, five hours), where connections to Quito or Guayaquil are made. **Transportes Occidentales** (Calle Principal at El Relleno) has a nightly bus to/from Quito (\$8, 8½ hours). Buses or pickups (depending on road conditions) go south to Daule about every hour, from where boats go on to Cojimies. It's easier, however, to take an Esmeraldas bus for 30 minutes (\$0.50) to El Salto (a road junction with a basic *comedor*) and wait there for southbound traffic

heading to Daule. To get further south, get a bus to El Salto and then a bus to Pedernales (\$3, three hours), from where there are buses heading in all directions. Between El Salto and Pedernales, you often have to change buses in San José de Chamanga (you'll know you're in Chamanga by the floating piles of garbage and stilted houses). Ask your driver.

MOMPICHE

05

Besides a fabulous stretch of palm-fringed sands, Mompiche has little else. That's the beauty. Its claim to fame is its world-class wave—a left point-break that you'll find during big swells. Fanatics can click onto the latest **surf reports** (www.surf-forecast.com/breaks/Mompiche).

You can get your forty winks at **Gabeal** (☎ 09-969-6543; east beach; r per person low/high season \$10/15, camping \$3), a set of basic bamboo cabins with cold-water bathrooms. The amenable owner can arrange horseback riding and surf lessons. You'll find it two blocks to the right of the bus stop.

Run by a friendly group of Colombian surfers, **DMCA Surf Hostel** (r per person \$6-8; camping \$3 per person) offers a range of sleeping options in a rustic hostel on the narrow road along the beach. Some rooms have private cold-water showers. There's a rooftop terrace with hammocks, and you can order food by advance notice.

Iruña (☎ 09-754-725; r per person \$10), with its pale Easter-egg cabins, offers isolated tranquility. Talk to Marco to arrange a visit; you'll need to arrive by boat or truck at low tide.

Rancheras go to and from Esmeraldas every day (\$3.50, 3½ hours), passing Atacames on the way.

COJIMIÉS

05

The small friendly fishing village of **Cojimies** lies on an attractive headland, which is slowly being eroded by the ocean. The village has to keep moving inland, which means that the cemetery is gaining beachfront vistas. There is a Pacifictel office here, and a few basic accommodations scattered around town.

El Sueño de Teo (☎ 08-297-3198; s/d from \$7/15) This family-run place offers pleasant bamboo-and-wood cabañas, each with a thatched roof, a mosquito net and a private bathroom. Teo, the friendly owner, can arrange boat trips to Isla del Amor. It's located on the way out to the

beach (along the road to Pedernales); El Sueño is about 200m walk from the crashing waves.

Restaurant Aurita (☎ 239-1236; Malecón; mains \$6-10; ☎ 6am-7pm) Overlooking the fishing boats bobbing on the water, this simple waterside restaurant serves delectable Manabí seafood. It's famous for the huge shrimp native to the area, but also prepares tasty ceviche, *concha* (shellfish) and *encocado de pescado*. The vibe is casual: dine at plastic picnic tables and dig your heels into the sand.

Hotel Coco Solo (☎ Pedernales 09-921-5078, 05-268 1156; cabins per person \$8) is a coconut grove hideaway 14km south of Cojimies. Some visitors have commented that it is becoming run down, but it still offers seaside cabins and horses to gallop the deserted beaches. The restaurant offers just a limited menu, and there's a pool table for entertainment. The hotel is notoriously difficult to reach by phone; visitors can also reserve through Guacamayo Tours (p293).

The Costa del Norte bus office on the main street can give transportation information. Trucks run along the beach at low tide, racing the tide at breakneck speeds, to Pedernales (from \$3, 40 minutes). Buses take the 'road' (\$1.50, 1½ hours); the last one leaves at around 3pm. To head north, you have to take a boat across to Daule, from where there are buses to the junction of El Salto. From there you can change direction to Muisne or Esmeraldas (buses to Esmeraldas pass through other coastal towns).

PEDERNALES

05

Chevys with tinted windows thump down the strip, where street-side grills soak up the action. The beach here attracts *serranos* but there are better options around. This unattractive yet important hub and shrimping center 40km south of Cojimies may be a necessary juncture for connections south to Canoa or north to Esmeraldas.

Hotel Arenas (☎ 268-1170; Av Plaza Acosta & Robles; r per person with fan/air-con \$8/10; ☎) is the best value, with spacious, airy rooms and cable TV. It's located a few blocks from the beach. The modernish **Hotel América** (☎ 268-1174; García Moreno; r per person \$8; ☎) is well-kept but the walls are paper thin.

Buses leave the terminal for destinations south along the coast including Canoa (\$4, three to 3½ hours) and San Vicente (\$3, four

Anexo 10

Etapas ciclo del cliente

HOJA DE RESERVACIONES

Anexo 11

Nombres y Apellidos	# PAX	Teléfono	F. Llegada	F. Salida	Cédula	Tipo reserva	Requerimientos especiales
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							

Anexo 13: Hoja de Registro

Bienvenido a Hostería "Gabeal"				Ficha N°	
<i>Hoja de Registro</i>		Forma de Pago	Fecha Arribo	Check In	Check Out
Apellidos	Nombres	N° Hab	Tarifa	País	Ciudad
Dirección	Ocupación	Teléfono	Celular	Nacionalidad	CI
E-mail	Fecha de nacimiento	# Noches	# PAX	Adultos	Niños
Requerimientos especiales:					

Anexo 16: Orden de compra

Orden de compra:

Numero de orden de compra: _____ fecha d origen: _____

Forma de pago: _____

Para: _____ De/extiende a: _____

Dirección

Dirección

Fecha de entrega: _____

Cant. Ordenada	Descripción	OK	Unidades enviadas	Costo por unidad	Costo Total

Costo Total: _____

Anexo 18

INVENTARIO ACTIVOS HOSTERÍA GABEAL

CRISTALERÍA		
	Cantidad	OBSERVACIONES
Vaso Tubo	31	
Vaso Whisky o Corto	19	
Jarro Cervecero	17	
Shot Tequila	10	
Copas	29	
CUBERTERÍA		
Cuchara de Postre	56	
Cuchara de Sopa	13	
Tenedor de Mesa	28	
Cuchillo de Mesa	46	
Paletas Mermelada	12	
PLATOS		
Plato 31 cm grande	19	
Plato 27 cm mediano	24	
Plato 19 cm entrada	35	
Plato Pequeños	59	
Ovalado	15	
Encocado	23	
Cevichero	20	
Sopero	10	
OTROS		
Jarra lechera	6	
Azucareros	11	
Copas para huevos	10	
Servilleteros	7	
Ceniceros	8	
Cocteleras	2	
Individuales	34	
Jarras	2	
Tazas	34	

COCINA		
Equipos		Observaciones
Cocina industrial	3	
Refrigerador	1	
Microondas	1	
Licuadaora	1	
Dispensador de agua	1	
Exprimidor	2	
Herramientas		
Ollas	15	
Tablas de picar	13	
Charoles	2	
Cernidores	6	
Pinzas	6	
Cucharones	15	
Recipientes plásticos	11	
Canastas de verduras	8	
Tapas de Ollas	21	
Sartenes	8	

RECEPCIÓN		
Equipos		Observaciones
Congelador	2	
Nevera	1	
Equipo de sonido	1	
Computador	1	
Impresora	1	
Televisor	1	
Tv Cable Decodificador	1	
Muebles		
Sillas altas	5	
Sillas bajas	5	
Escritorio	1	
Mesa de centro	1	
Aparador/vitrina	3	
Mueble para tablas	1	
Librero	1	
Varios		
Tablas de surf	15	
Skies	1	
Kayak	1	
Tablas pequeñas	3	
Extintidor	1	
Llaveros	30	

RESTAURANTE		
Muebles		Observaciones
Mesas Cuadradas	9	
Sillas	37	
Silla para bebés	1	

HABITACIONES		
Muebles		Observaciones
Cama King	26	
Cama Queen	15	
Veladores	39	
Litera	10	
Sofá	4	
Sillas	4	
Mesas	2	
Linós		
Cubrecama grande	26	
Cubrecama pequeño	35	
Sabanas (juego) grande	26	
Sabanas (juego) pequeño	35	
Almohadas	87	
Fundas de almohada	87	
Toallas para manos	30	
Otros		
Cortinas	86	
Cortinas de baño	30	
Toldo	46	
Lámparas	28	
Ventilador	28	
Espejos	58	

BODEGA		
Varios		Observaciones
Colchones King	5	
Colchones Queen	0	
Toallas	145	
Cubrecama pequeño	45	
Cubrecama grande	27	
Almohadas	18	
Sabanas (juego) grande	27	
Sabanas (juego) pequeño	45	
Toldos	5	
Ventilador	4	
Extinguidor	2	
Lámparas	4	
Veladores	4	
Mesas	1	

MARISCOS				LACTEOS			
Camarón	Libra			Crema agria	litro		
Langostino	Unidad			Leche	kilo		
Concha	Unidad			Manjar de leche	kilo		
Pescado	Libra			Mantequilla	kilo		
				Queso Fresco	kilo		
SUMINISTROS							
				Cloro	galón		
				Desengrasante	galón		
				Desinfectante	galón		
				Detergente	kilo		
				Esponjas de acero	unidad		
				Fundas blancas	unidad		
				Fundas para basura	unidad		
				Guantes latex	caja		
				Jabón	unidad		
				Papel aluminio	rollo		
				Papel plástico	rollo		
				Papel de manos	rollo		
				Vileda	unidad		

Anexo 20: RECETAS ESTANDAR

Guarnición: (a todos los platos a excepción de los cebiches)

- 120gr arroz
- 1/4 de pepino
- ½ Verde

Camarón Apanado:

Tiempo de
preparación:
20min

producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Camarón	150gr	\$3 libra	1
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
Pepino	1/2pep	0,25ctv	0,12
Limón	2	0,02	0,04
Verde	1/2verde	0,05	0,025
Huevo	1	0,1	0,1
		Sub-total	1,395
		Mano Obra	0,50
		15%	0,28
		Total	2,18

Preparación:

1. Alinear el camarón con sal, ajo y limón
2. Se coloca harina, huevo y apanadura, cada ingrediente en un pozuelo diferente.
3. Se toma el camarón ya con aliño y se pasa de uno en uno de los pozuelos, comenzando por el harina, luego el huevo y por último la apanadura.
4. Se coloca el camarón ya apanado en un sartén con aceite hirviendo, durante 3 minutos se debe voltear el camarón, revisando que la apanadura esté cubriendo todo el camarón.
5. Colocar el camarón en una fuente con un cernidor metálico para que se seque del aceite.
6. Servir en un plato con la guarnición correspondiente.

Pescado Apanado:

**Tiempo de
preparación:**
20min

Producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Pescado	150gr	\$3,8 libra	1,25
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
Verde	1/2verde	0,05	0,025
Pepino	1/2 pep	0,25	0,125
Tomate	1/2tom	0,1	0,05
Limon	2	0,02	0,04
Huevo	1/2hue	0,1	0,05
		Sub-total	1,65
		Mano Obra	0,50
		15%	0,32
		Total	2,47

Preparación:

1. Alinear el pescado con sal, ajo y limón
2. Se coloca harina, huevo y apanadura, cada ingrediente en un pozuelo diferente.
3. Se toma el pescado ya con aliño y se pasa de uno en uno de los pozuelos, comenzando por el harina, luego el huevo y por último la apanadura.
4. Se coloca el pescado ya apanado en un sartén con aceite hirviendo, durante 3 minutos se debe voltear el camarón, revisando que la apanadura esté cubriendo todo el camarón.
5. Colocar el pescado en una fuente con un cernidor metálico para que se seque del aceite.
6. Servir en un plato con la guarnición correspondiente.

Camarón al Ajillo:

**Tiempo de
preparación:**
20min

producto	cantidad	costo x unidad	costo total
camaron	150gr	\$3 libra	1
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
Pepino	1/2pep	0,25ctv	0,12
limón	2	0,02	0,04
verde	1/2verde	0,05	0,025
		Sub-total	1,295
		Mano Obra	0,50
		15%	0,27
		Total	2,06

Preparación:

1. Alinear al camarón con sal, ajo y limón, colocarlo en una olla.
2. Agregar 1 cucharada de salsa china, y mezclar a fuego medio durante 2 minutos
3. Colocar 1 cucharada y media de ajo, se mezcla.
4. En seguida añadir una taza de agua y una cuchara pequeña de mantequilla.
5. Mezclar y dejar cocinar durante 3 minutos.
6. Servir en el pocillo correspondiente con la respectiva guarnición.

Camarón Encocado:

**Tiempo de
preparación:**
20min

Producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Camarón		\$3 libra	1
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
Pimiento	1/2pim	0,25ctv	0,12
Cebolla	1/2ceb	0,1	0,05
Coco	1/2coco		
		Sub-total	1,28
		Mano Obra	0,50
		15%	0,27
		Total	2,05

Preparación:

1. Licuar 1 cebolla, ½ pimiento y ¼ tomate
2. Mezclar en una olla, el licuado con el camarón y agregar ½ cuchara de achote.
3. Cocinar a fuego lento
4. Rallar ½ coco, licuar el coco rallado con agua.
5. Cernir el coco
6. Agregar la leche del coco a la olla de la mezcla anterior.
7. Dejar cocinar durante 3 minutos
8. Servir en un plato con la guarnición correspondiente.

Pescado Encocado:

Tiempo de
preparación:
20min

producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Pescado	150gr	\$3,8 libra	1,25
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
pimiento	1/2pim	0,25ctv	0,12
cebolla	1/2ceb	0,1	0,05
Coco	1/2coco		
		Sub-total	1,53
		Mano Obra	0,50
		15%	0,30
		Total	2,33

Preparación:

1. Licuar 1 cebolla, ½ pimiento y ¼ tomate
2. Mezclar en una olla, el licuado con el pescado y agregar ½ cuchara de achote.
3. Cocinar a fuego lento
4. Rallar ½ coco, licuar el coco rallado con agua.
5. Cernir el coco
6. Agregar la leche del coco a la olla de la mezcla anterior.
7. Dejar cocinar durante 3 minutos
8. Servir en un plato con la guarnición correspondiente.

Camarón a la plancha:

**Tiempo de
preparación:**
20min

Producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Camaron	150gr	\$3 libra	1
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
Verde	1/2verde	0,05	0,025
Pepino	1/2 pep	0,25	0,125
Tomate	1/2tom	0,1	0,05
Limon	2	0,02	0,04
		Sub-total	1,35
		Mano Obra	0,50
		15%	0,28
		Total	2,13

Preparación:

1. Alinear el camarón con ajo, limón y sal
2. En un sartén colocar una cucharada de mantequilla
3. Colocar el camarón en el sartén con mantequilla y a fuego lento preparar durante 5 minutos.
4. Servir en un plato con la guarnición respectiva.

Pescado a la Plancha:

**Tiempo de
preparación:**
20min

producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Pescado	150gr	\$3,8 libra	1,25
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
verde	1/2verde	0,05	0,025
pepino	1/2 pep	0,25	0,125
Tomate	1/2tom	0,1	0,05
Limon	2	0,02	0,04
		Sub-total	1,6
		Mano Obra	0,50
		15%	0,32
		Total	2,42

Preparación:

1. Alinear el pescado con ajo, limón y sal
2. En un sartén colocar una cucharada de mantequilla
3. Colocar el pescado en el sartén con mantequilla y a fuego lento preparar durante 5 minutos.
4. Servir en un plato con la guarnición respectiva.

Pescado Frito:

**Tiempo de
preparación:**
20min

Producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Pescado	150gr	\$3,8 libra	1,25
Arroz	120gr	4,8 (11lb)	0,11
Verde	1/2verde	0,05	0,025
Pepino	1/2 pep	0,25	0,125
Tomate	1/2tom	0,1	0,05
Limon	2	0,02	0,04
		Sub-total	1,6
		Mano Obra	0,50
		15%	0,32
		Total	2,42

Preparación:

1. Alinear el pescado con ajo, limón y sal.
2. Colocar aceite en un sartén, esperar a que hierva y colocar el pescado de 3 a 4 minutos.
3. Colocar el pescado en una fuente con un cernidor metálico para que se seque del aceite.
4. Servir en un plato con la guarnición correspondiente.

Ceviche de Pescado:

Tiempo de preparación: 20 min			
producto	cantidad	costo x unidad	costo total
Pescado	225gr	\$3 libra	1,5
cebolla	1/2cebolla	0,10ctv	0,05
pimiento	1/2pim	0,25ctv	0,12
Limón	4	0,02	0,08
Tomate	1 tom	0,2	0,1
Verde	1	0,1	0,1
Sub-total			1,95
Mano Obra			0,00
15%			0,29
Total			2,24

Preparación:

1. Dividir el pescado en cuadraditos, agregar sal y limón y cocinar durante 5 minutos.
2. Enfriar el pescado en una fuente.
3. Se corta ½ cebolla estilo Juliana, se mezcla con sal.
4. Exprimir el agua de la cebolla en un cernidor y colocar la cebolla en un tazón.
5. Se hace un corte brunoise a 1 tomate o se le puede licuar.
6. Se corta ½ pimiento en brunoise.
7. Colocar el tomate y pimiento con la cebolla y mezclar con limón.
8. Agregar 2 cucharadas de aceite mientras se coloca el pescado en el tazón de las verduras.
9. Se sirve en la vajilla correspondiente y se coloca la guarnición.

Ceviche de Camarón:

Tiempo de preparación: 20min			
Producto	Cantidad	costo x unidad	costo total
Camaron	225gr	\$3 libra	1,5
Cebolla	1/2cebolla	0,10ctv	0,05
pimiento	1/2pim	0,25ctv	0,12
Limón	4	0,02	0,08
Tomate	1 tom	0,2	0,1
Verde	1	0,1	0,1
Sub-total			1,95
Mano Obra			0,50
15%			0,37
Total			2,82

Preparación:

1. Agregar sal y limón y cocinar durante 5 minutos.
2. Enfriar el Camarón en una fuente.
3. Se corta ½ cebolla estilo Juliana, se mezcla con sal.
4. Exprimir el agua de la cebolla en un cernidor y colocar la cebolla en un tazón.
5. Se hace un corte brunoise a 1 tomate o se le puede licuar.
6. Se corta ½ pimiento en brunoise.
7. Colocar el tomate y pimiento con la cebolla y mezclar con limón.
8. Agregar 2 cucharadas de aceite mientras se coloca el camarón en el tazón de las verduras.
9. Se sirve en la vajilla correspondiente y se coloca la guarnición.

Anexo 21

HOSTERÍA "GABEAL"		Check List ÁREA DE LIMPIEZA						
ACTIVIDADES	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	Observaciones
Áreas Sociales								
Limpiar ventanas una vez por semana								
Abastecer los baños de papel higiénico y jabón (recepción, camping)								
Limpiar y desinfectar diariamente duchas y baños								
Barrer todo el restaurante y recepción								
Limpiar y desinfectar bodega								
Fumigar áreas sociales, baños (1 por semana)								
Área Habitaciones								
Lavar cortinas								
Barrer habitaciones								
Limpiar espejos								
Limpiar closet								
Cambiar el juego de sábanas (diario)								
Limpiar el toldo								
Fumigar las habitaciones								
Cambiar toallas diariamente								
Abastecer de papel higiénico, jabón y shampoo								
Limpiar y desinfectar diariamente duchas y baños								
Limpiar ventanas								
Limpiar el ventilador								2 veces al mes
Limpieza de colchones								2 veces al mes
Limpieza de lámparas de habitación								
Limpieza de puertas de habitación								1 vez al mes
Lavar lencería (lavandería)								
Lavar Uniformes (lavandería)								

El personal de Limpieza debe revisar cada media hora las áreas y baños sociales.

Controlar que las actividades del personal de Limpieza no incomoden a los clientes

El cronograma de limpieza puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de la Hostería, bajo consideración y aprobación de los Administradores

Estas actividades se dan dependiendo de la ocupación de la hostería

Anexo 22: Encuesta clientes Hostería Gabeal**HOSTERÍA GABEAL**
ENCUESTA CLIENTES

- 1) ¿Frecuenta usted la Hostería Gabeal?
 - a. Si
 - b. No

- 2) ¿Cuántas veces al año frecuenta la Hostería Gabeal?
 - a. 1 vez
 - b. 2 veces
 - c. 3 veces
 - d. Mas

- 3) El medio por el cual usted se enteró de nuestro negocio fue:
 - a. Referencias
 - b. Publicidad
 - c. Internet

- 4) El proceso para realizar su reservación en la hostería fue:
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Malo

- 5) Su reserva fue garantizada y /o confirmada a través de:
 - a. Deposito parcial o total
 - b. Acuerdo verbal

6) ¿Durante el proceso de registro, que datos le fueron solicitados?

- a. Nombres y apellidos
- b. Número de Cédula
- c. País de origen
- d. Número de teléfono
- e. Dirección
- f. Ocupación
- g. Número de días de estadía
- h. Número de personas
- i. Forma de pago
- j. Requerimientos especiales

7) ¿La habitación le fue asignada de acuerdo a su preferencia?

- a. Si
- b. No

8) ¿Sus maletas fueron llevadas a la habitación por una persona del hotel?

- a. Si
- b. No

9) ¿En qué estado le entregaron la habitación?

- a. Mal estado
- b. Buen estado
- c. Perfecto estado

10) ¿Le entregaron toallas el momento de entregarle la habitación?

- a. Si
- b. No

11) En el restaurante, ¿le ayudaron con una mesa el momento de ingresar?

- a. Si
- b. No

12) Tiene que hacer pedido de lo que va a consumir:

- a. En el momento que va a consumir
- b. Poco tiempo antes de consumir
- c. Mucho tiempo antes de consumir

13) ¿Los precios van de acuerdo a la calidad de la comida?

- a. Si
- b. No

14) El momento hacer el check out, ¿su cuenta estuvo lista de acuerdo a todos sus consumos realizados?

- a. Si
- b. No

**Muchas gracias por su tiempo
Que tenga un buen día**

Anexo 23: Hoja de Sugerencias Habitaciones

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

TENEMOS UN COMPROMISO CON USTED!! BUSCAMOS DÍA A DÍA LA EXCELENCIA!!!

PERMÍTANOS CONOCER COMO FUE SU EXPERIENCIA EN NUESTRA HOSTERÍA.

FECHA:	dd / mm / aa	HORA:	
NOMBRE:	_____	FECHA DE NACIMIENTO:	dd / mm / aa
E-MAIL:	_____	TELÉFONO:	_____

*Marque con un visto la opción que mejor describa su experiencia (una sola opción)

E: excelente **B:** bueno **R:** regular **D:** deficiente

1.- HIGIENE

	E	B	R	D
1.1 Habitaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Áreas Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Servicios higiénicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios y Sugerencias

2.- COMODIDAD

	E	B	R	D
2.1 Habitaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Áreas Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 En general dentro de la hostería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios y Sugerencias

3.- CALIDAD EN EL SERVICIO

	E	B	R	D
3.1 Amabilidad y respeto en el trato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Agilidad en la atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Presentación del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Disponibilidad del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nombre la persona que lo atendió

Comentario sobre la atención recibida

4.- EL AMBIENTE

	E	B	R	D
4.1 Limpieza de la Hostería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Música	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Decoración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentario sobre el ambiente

QUEREMOS QUE SU EXPERIENCIA EN NUESTROS ESTABLECIMIENTOS SEA COMPLETAMENTE SATISFACTORIA, SI TIENE ALGUNA SUGERENCIA O REQUERIMIENTO ADICIONAL MENCÍONELO A CONTINUACIÓN:

Anexo 24: Hoja de sugerencias Restaurante

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

TENEMOS UN COMPROMISO CON USTED!! BUSCAMOS DÍA A DÍA LA EXCELENCIA!!!
 PERMÍTANOS CONOCER COMO FUE SU EXPERIENCIA EN NUESTRO ESTABLECIMIENTO.

FECHA:

dd /	mm /	aa
------	------	----

HORA:

--

NOMBRE: _____

FECHA DE NACIMIENTO:

dd /	mm /	aa
------	------	----

E-MAIL: _____

TELÉFONO: _____

*Marque con un visto la opción que mejor describa su experiencia (una sola opción)

E: excelente

B: bueno

R: regular

D: deficiente

1.- NUESTRA COMIDA

	E	B	R	D
1.1 Sabor	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
1.2 Presentación	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
1.3 Variedad de Productos	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>

Producto(s) que consumió _____

Comentario sobre el producto (s) _____

2.- NUESTRAS BEBIDAS

	E	B	R	D
2.1 Sabor	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
2.2 Presentación	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
2.3 Variedad de Productos	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>

Bebida(s) que consumió _____

Comentario sobre las bebida(s) _____

3.- CALIDAD EN EL SERVICIO

	E	B	R	D
3.1 Amabilidad y respeto en el trato	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
3.2 Agilidad en la atención	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
3.3 Presentación del personal	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
3.4 Atención del cajero (solamente si aplica)	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>

Nombre la persona que lo atendió _____

Comentario sobre la atención recibida _____

4.- EL AMBIENTE

	E	B	R	D
4.1 Limpieza del establecimiento	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
4.2 Limpieza de baños	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
4.3 Música	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>
4.4 Decoración	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>	<table border="1" style="width: 20px; height: 20px;"></table>

Comentario sobre el ambiente _____

QUEREMOS QUE SU EXPERIENCIA EN NUESTROS ESTABLECIMIENTOS SEA COMPLETAMENTE SATISFACTORIA, SI TIENE ALGUNA SUGERENCIA O REQUERIMIENTO ADICIONAL MENCIONELO A CONTINUACIÓN:

Anexo 25: ENTREVISTA: ADMINISTRADOR HOSTERÍA GABEAL**1) ¿Cuándo empezó a construir?**

Empezó a construir hace más de 10 años. Más o menos en el año 1998.

2) ¿Cuánto se demoro?**¿Cuándo empezó a funcionar?**

Comenzó a funcionar con camping y un baño (se demoró en el baño 1 semana)

Las cabañas las fue haciendo poco a poco año tras año, pero empezó a funcionar con la primera cabaña al año.

3) ¿Cuánto tiempo tiene la hostería operando en el mercado?

Más de 10 años

4) ¿Cuál es el tiempo y distancia de la entrada a la hostería?

Hay 6 km de la entrada a la hostería

Son de 10 a 15 minutos (por el camino)

5) ¿Cuál es la capacidad de hospedaje de la hostería, en número de habitaciones, y personas?

Cuenta con 30 habitaciones y 2 cabañas

Capacidad para 100 pax

6) ¿Qué servicios ofrece la hostería dentro de sus instalaciones?

Alquiler de tablas, paseos en lancha, visita a las ballenas, alquiler de esquíes, internet.

7) ¿Cuántas personas trabajan en la hostería?

Normalmente en temporada baja 9 personas.

Y se mueve en feriados con 10 – 13 personas

8) ¿Cuál es el salario del personal?

Housekeeping, cocina, lavandería: salario básico

Administración: \$400

Todos están asegurados

9) ¿Cómo consigue la clientela?

¿Hay publicidad?

Publicidad boca a boca

La hostería está en guías europeas, pero no por nosotros, sino por los turistas extranjeros.

10) ¿Qué tarifas manejan?

Temporada baja 10 por pax

Temporada alta 15 por pax

11) ¿Cuál es su grupo objetivo de huéspedes, mencionando la edad, nacionalidad y clase social?

- Los clientes que llegan a la hostería son de 24 a 45 años
- Son de nacionalidad extranjera (la mayoría del año) y nacionales (solo en feriados)
- Sexo (igual)
- Nivel cultural (varios idiomas, nivel medio - medio alto)
- Clase social medio – medio alto

12) ¿Cuáles son las épocas en las que la hostería recibe a más huéspedes?

Los meses de concurrencia de clientes nacionales son: a finales Junio, el mes de julio, agosto y septiembre debido al período de vacaciones en el país, principios de noviembre, también fines de diciembre e inicios de enero, por las festividades correspondientes a estos meses.

Con lo que respecta a los extranjeros los meses de más concurrencia son: Enero, Febrero y Marzo debido al verano en los países del sur como son: Argentina, Chile, Uruguay.

13) En porcentaje de los clientes que visitan la hostería, ¿cuántos son nacionales y cuántos extranjeros?

El 70% de los clientes de la hostería Gabeal son extranjeros principalmente de Chile, Argentina y gran parte de Europa, dependiendo de la temporada. El 30% restante son clientes nacionales que visitan la hostería en feriados y verano.

14) ¿Cuáles son las actividades que realizan normalmente el turista extranjero comparado con el turista nacional?

Los extranjeros se dedican básicamente a surfear, y buscan también conocer otras playas que estén cerca, la mayoría caminando, como dicen ellos *“podemos conocer más”*.

Los nacionales están siempre en la playa tomando el sol, o contratan paseos en bote.

15) ¿Cuál es su competencia en sector?

La competencia de la hostería en esta zona es Mompiche's Land que está a 1km de aquí y La Iruña a 3km de distancia.

Anexo 26: Costo de habitación por pax

Costo de habitación por pax

Suministros	Cantidad	Costo
Jabón	1	0,1
Shampoo	1	0,08
Suministros de limpieza	2 onz	0,07
Suministros de lavandería	4,5	0,2
Papel higiénico	0,33	0,05
Mano de obra		0,15
Total		0,65

costo por habitación

2,02

Promedio ponderado pax por habitación

3 pax

Anexo 27: Frecuencias Alimentos

Frecuencias Alimentos

Plato	Frecuencia	Costo uni	Costo Total
camaron:			
apanado	220	2,18	479,6
Ajillo	99	2,06	203,94
Plancha	45	2,13	95,85
Encocao	67	2,05	137,35
ceviche	132	2,82	372,24
Pez:			
Apanado	133	2,47	328,51
Plancha	106	2,42	256,52
Frito	98	2,42	237,16
Encocado	49	2,33	114,17
Ceviche	38	2,24	85,12
Total	987	23,12	2310,46
Costo Variable Unitario		2,34	

Anexo 28: Nómina y Proyección Nómina

Nómina 2010					Diciembre	Marzo			
Cargo	# Empleados	Sueldo por Persona	Sueldo Total	Aporte Patronal 12%	Decimo tercero	Decimo cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total
Gerente	1	600	600	72	50	50	25	50	847
Limpieza	2	240	480	58,32	40	40	20	40	678,32
Lavandería	1	240	240	29,16	20	20	10	20	339,16
Cocina	2	240	480	58,32	40	40	20	40	678,32
Recepción	1	240	240	29,16	20	20	10	20	339,16
Contador	1	240	240	29,16	20	20	10	20	339,16
Mantenimiento	1	240	240	29,16	20	20	10	20	339,16
Administración	1	400	400	48,6	33,33	20	16,67	33,33	551,93
Bodeguero	1	240	240	29,16	20	20	10	20	339,16
Total	11	2680	3160	383	263,33	250	131,67	263,33	4451,37
Nómina Eventual 2010									
Cargo	# empleados	Sueldo	Total						
Bartender	1	240	240						
Limpieza	1	240	240						
Salonero	1	240	240						
Total	3	720	720						

Nomina 2011					Diciembre	Marzo			
Cargo	# Empleados	Sueldo por	Sueldo	Aporte Patronal	Decimo tercero	Decimo cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total
		Persona	Total	12%		240			
Limpieza	2	247,2	494,4	60,07	41,2	40	20,6	41,2	697,47
Lavandería	1	247,2	247,2	30,03	20,6	20	10,3	20,6	348,7348
Cocina	2	247,2	494,4	60,07	41,2	40	20,6	41,2	697,4696
Recepción	1	247,2	247,2	30,03	20,6	20	10,3	20,6	348,7348
Mantenimiento	1	247,2	247,2	30,03	20,6	20	10,3	20,6	348,7348
Contador	1	247,2	247,2	30,03	20,6	20	10,3	20,6	348,7348
Gerente	1	618	618	75,09	51,5	20	25,75	51,5	841,837
Administración	1	412	412	50,06	34,33	20	17,17	34,33	567,89
Bodeguero	1	247,2	247,2	30,03	20,6	20	10,3	20,6	348,7348
Total	11	2760,4	3254,8	395,4582	271,23	220	135,62	271,23	4548,34

Nómina Eventual 2011

Cargo	# empleados	Sueldo	Total
Bartender	1	247,2	247,2
Limpieza	1	247,2	247,2
Salonero	1	247,2	247,2
Total	3	741,6	741,6

Nómina 2012										
Cargo	# Empleados	Sueldo por	Sueldo	Aporte Patronal	Diciembre	Marzo	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total	
		Persona	Total	12%	Decimo tercero	Decimo cuarto				
						240				
Limpieza	2	254,62	509,23	61,87	42,44	40	21,22	42,44	717,19	
Lavandería	1	254,62	254,62	30,94	21,22	20	10,61	21,22	358,60	
Cocina	2	254,62	509,23	61,87	42,44	40	21,22	42,44	717,19	
Recepción	1	254,62	254,62	30,94	21,22	20	10,61	21,22	358,60	
Mantenimiento	1	254,62	254,62	30,94	21,22	20	10,61	21,22	358,60	
Contador	1	254,62	254,62	30,94	21,22	20	10,61	21,22	358,60	
Gerente	1	636,54	636,54	77,34	53,05	20	26,52	53,05	866,49	
Administración	1	424,36	424,36	51,56	35,36	20	17,68	35,36	584,33	
Bodeguero	1	254,62	254,62	30,94	21,22	20	10,61	21,22	358,60	
Total	11	2843,21	3352,44	407,32	279,37	220	139,69	279,37	4678,19	
Nómina Eventual 2012										
Cargo	# empleados	Sueldo	Total							
Bartender	1	254,62	254,62							
Limpieza	1	254,62	254,62							
Salonero	1	254,62	254,62							
Total	3	763,85	763,85							

Nómina 2013					Diciembre	Marzo			
Cargo	# Empleados	Sueldo por	Sueldo	Aporte Patronal	Decimo tercero	Decimo cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total
		Persona	Total	12%		240			
Limpieza	2	262,25	524,51	63,73	43,71	40	21,85	43,71	737,51
Lavandería	1	262,25	262,25	31,86	21,85	20	10,93	21,85	368,75
Cocina	2	262,25	524,51	63,73	43,71	40	21,85	43,71	737,51
Recepción	1	262,25	262,25	31,86	21,85	20	10,93	21,85	368,75
Contador	1	262,25	262,25	31,86	21,85	20	10,93	21,85	368,75
Mantenimiento	1	262,25	262,25	31,86	21,85	20	10,93	21,85	368,75
Gerente	1	655,64	655,64	79,66	54,64	20	27,32	54,64	891,89
Administración	1	437,09	437,09	53,11	36,42	20	18,21	36,42	601,26
Bodeguero	1	262,25	262,25	31,86	21,85	20	10,93	21,85	368,75
Total	11	2928,51	3453,02	419,54	287,75	220,00	143,88	287,75	4811,94
Nómina Eventual 2013									
Cargo	# empleados	Sueldo	Total						
Bartender	1	262,25	262,25						
Limpieza	1	262,25	262,25						
Salonero	1	262,25	262,25						
Total	3	786,76	786,76						

Nómina 2014										
Cargo	# Empleados	Sueldo por	Sueldo	Aporte Patronal	Diciembre	Marzo	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total	
		Persona	Total	12%	Decimo tercero	Decimo cuarto				
						240				
Limpieza	2	270,12	540,24	65,64	45,02	40	22,51	45,02	758,43	
Lavandería	1	270,12	270,12	32,82	22,51	20	11,26	22,51	379,22	
Cocina	2	270,12	540,24	65,64	45,02	40	22,51	45,02	758,43	
Recepción	1	270,12	270,12	32,82	22,51	20	11,26	22,51	379,22	
Mantenimiento	1	270,12	270,12	32,82	22,51	20	11,26	22,51	379,22	
Contador	1	270,12	270,12	32,82	22,51	20	11,26	22,51	379,22	
Gerente	1	675,31	675,31	82,05	56,28	20	28,14	56,28	918,04	
Administración	1	450,20	450,20	54,70	37,52	20	18,76	37,52	618,70	
Bodeguero	1	270,12	270,12	32,82	22,51	20	11,26	22,51	379,22	
Total	11	3016,36	3556,61	432,13	296,38	220	148,19	296,38	4949,70	

Nómina Eventual 2014

Cargo	# empleados	Sueldo	Total
Bartender	1	270,12	270,12
Limpieza	1	270,12	270,12
Salonero	1	270,12	270,12
Total	3	810,37	810,37

Nómina 2015					Diciembre	Marzo			
Cargo	# Empleados	Sueldo por Persona	Sueldo Total	Aporte Patronal 12%	Decimo tercero	Decimo cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total
						240			
Limpieza	2	278,23	556,45	67,61	46,37	40	23,19	46,37	779,99
Lavandería	1	278,23	278,23	33,80	23,19	20	11,59	23,19	389,99
Cocina	2	278,23	556,45	67,61	46,37	40	23,19	46,37	779,99
Recepción	1	278,23	278,23	33,80	23,19	20	11,59	23,19	389,99
Mantenimiento	1	278,23	278,23	33,80	23,19	20	11,59	23,19	389,99
Contador	1	278,23	278,23	33,80	23,19	20	11,59	23,19	389,99
Gerente	1	695,56	695,56	84,51	57,96	20	28,98	57,96	944,98
Administración	1	463,71	463,71	56,34	38,64	20	19,32	38,64	636,66
Bodeguero	1	278,23	278,23	33,80	23,19	20	11,59	23,19	389,99
Total	11	3106,85	3663,31	445,09	305,28	220	152,64	305,28	5091,59
Nómina Eventual 2015									
Cargo	# empleados	Sueldo	Total						
Bartender	1	278,23	278,23						
Limpieza	1	278,23	278,23						
Salonero	1	278,23	278,23						
Total	3	834,68	834,68						

Anexo 29: Inversiones

Cantidad	Infraestructura	Precio	Total
36	Grifería temporizada	200	7.200
20	Basureros ecológicos grandes	24,5	490
16	Basureros ecológicos pequeños	4	64
10	Sensores de luz	20	200
1	Microondas	200	200
1	Congelador Industrial	550	550
1	Secadora de Ropa	310	310
2	Bombas de Agua	415	830
2	Tanque de Almacenamiento de Agua	350	700
35	Duchas eléctricas	160	5.600
5	Capacitación	576	2.880
	TOTAL		19.024

PROYECCION DE INVERSION						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Inversión Total	19.024	2.304	2.304	2.304	2.304	2.304

**Anexo 30
Tabla de
Amortización**

Mes	Periodo	Inversion	Saldo
	0		19.024,00
ene-10	1	1.585,33	17.438,67
feb-10	2	1.585,33	15.853,33
mar-10	3	1.585,33	14.268,00
abr-10	4	1.585,33	12.682,67
may-10	5	1.585,33	11.097,33
jun-10	6	1.585,33	9.512,00
jul-10	7	1.585,33	7.926,67
ago-10	8	1.585,33	6.341,33
sep-10	9	1.585,33	4.756,00
oct-10	10	1.585,33	3.170,67
nov-10	11	1.585,33	1.585,33
dic-10	12	1.585,33	-
	13		
	14		
	15	576,00	
	16		
	17		
	18	576,00	
	19		
	20		
	21	576,00	
	22		
	23		
	24	576,00	
	25		
	26		
	27	576,00	
	28		
	29		

30	576,00
31	
32	
33	576,00
34	
35	
36	576,00
37	
38	
39	576,00
40	
41	
42	576,00
43	
44	
45	576,00
46	
47	
48	576,00
49	
50	
51	576,00
52	
53	
54	576,00
55	
56	
57	576,00
58	
59	
60	

Alimentos														
Luz	5%	9	9,25	5,5	3,5	5,5	5	5,6	9,45	5	3,75	5,2	7	73,75
Personal Planta		1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	1707,99	20495,89
Personal eventual		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	205,47	205,47	0,00	0,00	205,47	205,47	821,87
Gastos Administrativos		72,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	72,94
Suministros de oficina		4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	4,26	51,11
Mantenimiento		32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	32,00	383,97
Uniformes		6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	6,14	73,63
Publicidad escrita		5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	5,32	63,88
Publicidad internet		11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	11,81	141,75
pag web		6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	6,17	74,04
Total														22252,83
Bebidas														
Luz	5%	9	9,25	5,5	3,5	5,5	5	5,6	9,45	5	3,75	5,2	7	73,75
Personal planta		287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	287,07	3444,80
Personal eventual		0	0	0	0	0	0	274,53	274,53	0	0	274,53	274,53	1098,13
Gastos Administrativos		12,26	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	12,26
Suministros de oficina		0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	8,59
Mantenimiento		5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	5,38	64,53
Uniformes		1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	12,37
Publicidad escrita		0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	10,74
Publicidad internet		1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	23,83
pag web		1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	12,44
Total														4761,45
Total costos fijos														63932,43
Costos Variables														
Costo hab por pax		963	942	381	155	371	233	221	863	252	161	175	341	5058,19
Costo alim por pax		3517,95	3302,93	1410,00	771,98	1684,95	1089,23	1018,73	3479,18	1131,53	701,48	779,03	1522,80	20409,75
Costo beb por pax		780,00	769,86	340,08	174,72	371,28	234,00	222,30	761,28	269,88	165,36	215,28	390,00	4694,04
Total		5261	5015	2131	1102	2427	1556	1462	5103	1654	1027	1169	2254	30161,98

Anexo 32: Flujo de Caja

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Saldo Inicial	5.000,00	13.742,70	22.258,41	21.815,93	17.831,47	17.368,67	14.627,53	12.648,60	26.026,02	23.594,21	19.647,19	16.554,74
(+) Entradas efectivo												
Habitaciones	14.880,00	14.560,00	5.890,00	2.400,00	5.735,00	3.600,00	5.115,00	19.995,00	3.900,00	2.480,00	4.050,00	7.905,00
Alimentos	4.990,00	4.685,00	2.000,00	1.095,00	2.390,00	1.545,00	1.445,00	4.935,00	1.605,00	995,00	1.105,00	2.160,00
Bebidas	1.020,00	1.006,74	444,72	228,48	485,52	306,00	290,70	995,52	352,92	216,24	281,52	510,00
Total	20.890,00	20.251,74	8.334,72	3.723,48	8.610,52	5.451,00	6.850,70	25.925,52	5.857,92	3.691,24	5.436,52	10.575,00
(-) Saldo efectivo												
Internet/teléfono	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00
Cable	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
Personal de Planta	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37	4.451,37
Personal Eventual	-	-	-	-	-	-	720,00	720,00	-	-	720,00	720,00
Luz	180,00	185,00	110,00	70,00	110,00	100,00	112,00	189,00	100,00	75,00	104,00	140,00
Gastos administrativos	170,40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Suministros de oficina	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58	16,58
Mantenimiento	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58	124,58
Uniformes	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92	17,92
Publicidad escrita	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09	31,09
Publicidad internet	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99	68,99
pag web	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05	48,05
Costo hab por pax	963,03	942,32	381,20	155,33	371,17	232,99	220,70	862,72	252,41	160,51	174,74	341,07
Costo alim por pax	3.517,95	3.302,93	1.410,00	771,98	1.684,95	1.089,23	1.018,73	3.479,18	1.131,53	701,48	779,03	1.522,80
Costo beb por pax	780,00	769,86	340,08	174,72	371,28	234,00	222,30	761,28	269,88	165,36	215,28	390,00
Total	10.561,97	10.150,69	7.191,87	6.122,61	7.487,98	6.606,80	7.244,31	10.962,76	6.704,40	6.052,93	6.943,63	8.064,46
(=) Saldo Período	15.328,03	23.843,74	23.401,26	19.416,80	18.954,00	16.212,87	14.233,93	27.611,36	25.179,54	21.232,53	18.140,08	19.065,28
(+) Financiamiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Inversión	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33	1.585,33
(=) Saldo Final	13.742,70	22.258,41	21.815,93	17.831,47	17.368,67	14.627,53	12.648,60	26.026,02	23.594,21	19.647,19	16.554,74	17.479,95

Anexo 33

PROYECCIÓN DE VENTAS

	Año base 2010		2011		2012		2013		2014		2015		
	22%		24%		26%		29%		32%		35%		
	Precio	Cantidad	Ventas	Cantidad	Ventas	Cantidad	Ventas	Cantidad	Ventas	Cantidad	Ventas	Cantidad	Ventas
abitaciones	11,6	7816	90510	8597	99561,00	9457	109517,10	10402	120468,8	11443	132515,7	12587	14576
on alimentos	5,0	5790	28950	6369	31845,00	7006	35029,50	7706	38532,5	8477	42385,7	9325	4662
on Bebidas	1,02	6018	6138	6620	6752,20	7282	7427,42	8010	8170,2	8811	8987,2	9692	988
total			125598,36		138158,20		151974,02		167171,4		183888,6		20227

Anexo 34: Proyección Costos Fijos

Proyección Costos Fijos						
HABITACIONES	Año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Internet/teléfono	1584	1631,52	1680,47	1730,88	1782,81	1836,29
Cable	720	741,6	763,85	786,76	810,37	834,68
Personal de Planta	29475,79	30360,06	31270,86	32208,99	33175,26	34170,51
Personal Eventual	960	988,8	1018,46	1049,02	1080,49	1112,90
Luz	1327,5	1367,33	1408,34	1450,60	1494,11	1538,94
Total	34067,29	35089,30	36141,98	37226,24	38343,03	39493,32
ALIMENTOS						
Año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Luz	73,75	75,96	78,24	80,59	83,01	85,50
Personal Planta	20495,89	21110,77	21744,09	22396,41	23068,31	23760,36
Personal eventual	821,87	846,52	871,92	898,08	925,02	952,77
Total	21391,51	22033,25	22694,25	23375,08	24076,33	24798,62
BEBIDAS						
Año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Luz	73,75	75,96	78,24	80,59	83,01	85,50
Personal planta	3444,80	3548,15	3654,59	3764,23	3877,16	3993,47
Personal eventual	1098,13	1131,08	1165,01	1199,96	1235,96	1273,04
Total	4616,69	4755,19	4897,84	5044,78	5196,12	5352,00

Anexo 35: Proyección Costos Variables

Proyección Costos Variables

	Año Base 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Costo hab por pax	5058,19	5209,94	5366,24	5527,22	5693,04	5863,83
Costo alim por pax	20409,75	21022,04	21652,70	22302,28	22971,35	23660,49
Costo beb por pax	4694,04	4834,86	4979,91	5129,30	5283,18	5441,68
Total	30161,98	31066,84	31998,85	32958,81	33947,58	34966,00

Anexo 36: Proyección Gastos

PROYECCIÓN DE GASTOS

HABITACIONES	Año Base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gastos administrativos	85,2	87,76	90,39	93,10	95,89	98,77
Suministros de oficina	139,3	143,48	147,78	152,22	156,78	161,49
Mantenimiento	1046,5	1077,90	1110,23	1143,54	1177,84	1213,18
Uniformes	129	132,87	136,86	140,96	145,19	149,55
Publicidad escrita	298,46	307,41	316,64	326,14	335,92	346,00
Publicidad internet	662,32	682,19	702,66	723,73	745,45	767,81
pag web	490,09	504,79	519,93	535,53	551,60	568,14
Total	29801,19	2936,39	3024,48	3115,22	3208,68	3304,94

ALIMENTOS	Año Base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gastos Administrativos	72,94	75,13	77,38	79,70	82,10	84,56
Suministros de oficina	51,11	52,64	54,22	55,85	57,52	59,25
Mantenimiento	383,97	395,48	407,35	419,57	432,16	445,12
Uniformes	73,63	75,83	78,11	80,45	82,87	85,35
Publicidad escrita	63,88	65,80	67,77	69,80	71,90	74,05
Publicidad internet	141,75	146,01	150,39	154,90	159,55	164,33
pag web	74,04	76,26	78,55	80,91	83,33	85,83
Total	16159,92	887,16	913,77	941,18	969,42	998,50

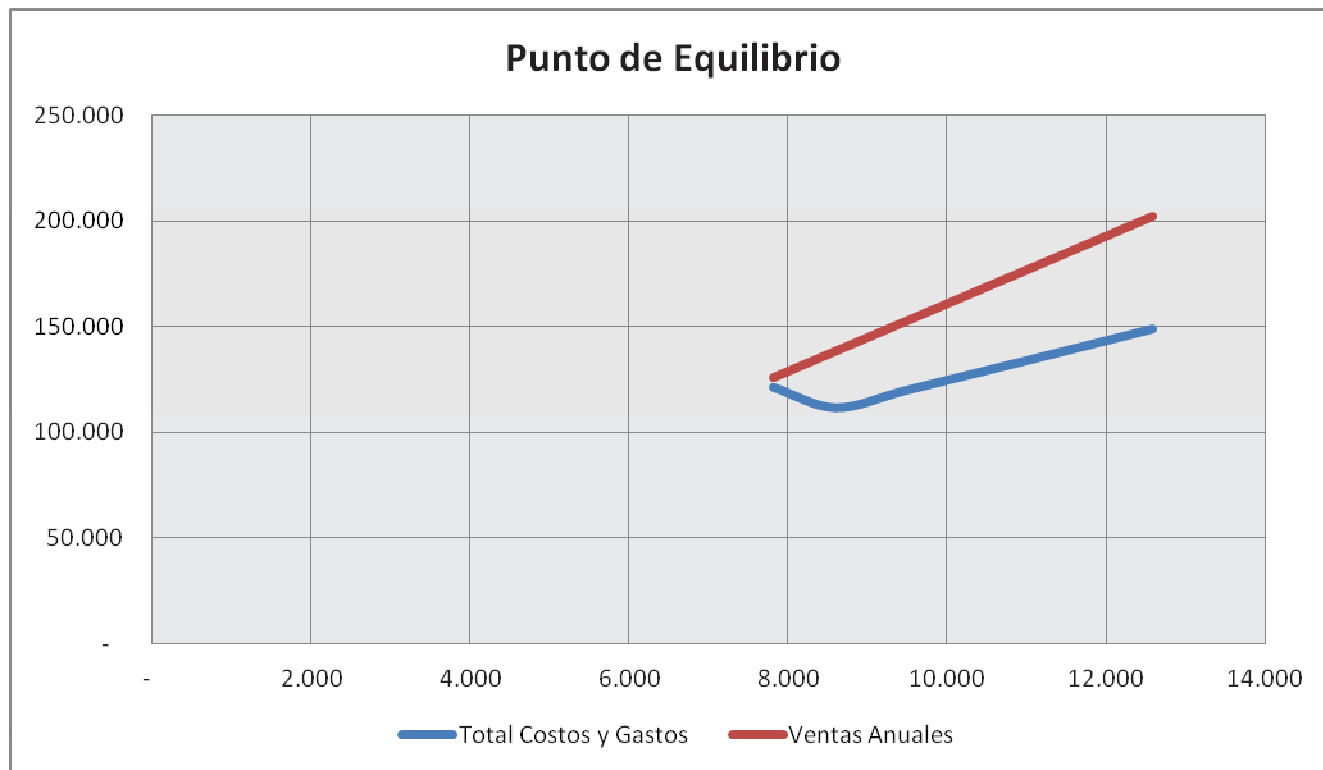
BEBIDAS	Año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gastos Administrativos	12,26	12,63	13,01	13,40	13,80	14,21
Suministros de oficina	8,59	8,85	9,11	9,39	9,67	9,96
Mantenimiento	64,53	66,47	68,46	70,52	72,63	74,81
Uniformes	12,37	12,75	13,13	13,52	13,93	14,35
Publicidad escrita	10,74	11,06	11,39	11,73	12,08	12,45
Publicidad internet	23,83	24,54	25,28	26,03	26,82	27,62
pag web	12,44	12,82	13,20	13,60	14,01	14,43
Total	3737,40	149,11	153,58	158,19	162,93	167,82

	Año Base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
TOTAL GASTOS	49698,51	3972,66	4091,84	4214,59	4341,03	4471,26

Anexo 37: Punto de Equilibrio

Habitaciones	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ventas Anuales	125.598	138.158	151.974	167.171	183.889	202.277
Cantidad Anual	7.816	8.597	9.457	10.402	11.443	12.587
Costos Fijos	60.075	61.878	63.734	65.646	67.615	69.644
Precio Variable Unitario	21	22	22	23	24	25
Costo Variable Unitario	5	5	5	5	6	6
Gastos	3.857	3.973	4.092	4.215	4.341	4.471
Inversión	19.024	2.304	2.304	2.304	2.304	2.304
Total Costos y Gastos	121.567	111.898	119.836	128.645	138.377	149.205
Utilidad Esperada	1.060	28.595	35.549	43.328	52.019	61.717
Punto de Equilibrio (cantidad)	5.127	4.055	4.040	4.026	4.015	4.004
Punto de Equilibrio (dólares)	-	(576)	(576)	(576)	(576)	(576)

Grafico Punto de Equilibrio



Anexo 38: Estado de Resultados

	Año Base 2010	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	Ingresos operacionales o brutos	\$					
	Habitaciones	90.510,00	99.561,00	109.517,10	120.468,81	132.515,69	145.767,26
	Alimentos	28.950,00	31.845,00	35.029,50	38.532,45	42.385,70	46.624,26
	Bebidas	6.138,36	6.752,20	7.427,42	8.170,16	8.987,17	9.885,89
	(-) Descuentos efectuados	-	-	-	-	-	-
	(=) Ventas Netas						
	Habitaciones	90.510,00	99.561,00	109.517,10	120.468,81	132.515,69	145.767,26
	Alimentos	28.950,00	31.845,00	35.029,50	38.532,45	42.385,70	46.624,26
	Bebidas	6.138,36	6.752,20	7.427,42	8.170,16	8.987,17	9.885,89
	Total	125.598,36	138.158,20	151.974,02	167.171,42	183.888,56	202.277,41
	(-) Costo (de venta) cf+cv						
	Habitaciones	39.125,48	40.299,24	41.508,22	42.753,47	44.036,07	45.357,15
	Alimentos	41.801,26	43.055,30	44.346,95	45.677,36	47.047,68	48.459,11
	Bebidas	9.310,73	9.590,05	9.877,75	10.174,08	10.479,30	10.793,68
	Total	90.237,46	92.944,59	95.732,92	98.604,91	101.563,06	104.609,95
	(=) Beneficio Operativo	35.360,90	45.213,61	56.241,09	68.566,51	82.325,50	97.667,47
	(-) Gastos Operacionales						
	Habitaciones	2.850,87	2.936,39	3.024,48	3.115,22	3.208,68	3.304,94
	Alimentos	861,32	887,16	913,77	941,18	969,42	998,50
	Bebidas	144,76	149,11	153,58	158,19	162,93	167,82
	Total	3.856,95	3.972,66	4.091,84	4.214,59	4.341,03	4.471,26
	(=) Utilidad Operacional	31.503,95	41.240,95	52.149,26	64.351,92	77.984,47	93.196,21
	(+) Ingresos Financieros	-	-	-	-	-	-
	(-) Gastos Financieros	-	-	-	-	-	-
	Utilidad antes de participaciones e imp. Renta	31.503,95	41.240,95	52.149,26	64.351,92	77.984,47	93.196,21
	(-) 15% participaciones trabajadores						
	15%	4.725,59	6.186,14	7.822,39	9.652,79	11.697,67	13.979,43
	(=) Utilidad antes del impuesto renta	26.778,36	35.054,81	44.326,87	54.699,13	66.286,80	79.216,77
	(-) 25% de impuestos						
	25%	6.694,59	8.763,70	11.081,72	13.674,78	16.571,70	19.804,19
	(=) Utilidad Neta	20.083,77	26.291,11	33.245,15	41.024,35	49.715,10	59.412,58
	(-) Inversión	19.024,00	2.304,00	2.304,00	2.304,00	2.304,00	2.304,00
	(=) UTILIDAD	1.059,77	28.595,11	35.549,15	43.328,35	52.019,10	61.716,58

Anexo 39: COSTO DE OPORTUNIDAD

Para el cálculo del costo de oportunidad se utiliza la siguiente fórmula:

$$Re=(tbond+rp)+B(pm)$$

Donde,

Re: Rendimiento esperado
Tbond: Bonos tesoro EEUU
Pm: Prima de mercado
Rp: Riesgo país

Los datos a utilizarse son:

Riesgo País al 4 de Octubre del 2010: 1010puntos.

FECHA	VALOR
Octubre-01-2010	1010.00
Septiembre-30-2010	1226.00
Septiembre-29-2010	1036.00
Septiembre-28-2010	1041.00
Septiembre-27-2010	1036.00
Septiembre-24-2010	1029.00
Septiembre-23-2010	1031.00
Septiembre-22-2010	1032.00
Septiembre-21-2010	1032.00
Septiembre-20-2010	1022.00
Septiembre-17-2010	1019.00
Septiembre-16-2010	1017.00
Septiembre-15-2010	1019.00
Septiembre-14-2010	1020.00
Septiembre-13-2010	1012.00
Septiembre-10-2010	1018.00
Septiembre-09-2010	1020.00
Septiembre-08-2010	1030.00
Septiembre-07-2010	1035.00
Septiembre-06-2010	1025.00
Septiembre-04-2010	1029.00
Septiembre-03-2010	1025.00
Septiembre-02-2010	1033.00
Septiembre-01-2010	1033.00
Agosto-30-2010	1035.00
Agosto-27-2010	1024.00
Agosto-26-2010	1035.00
Agosto-25-2010	1034.00
Agosto-24-2010	1039.00
Agosto-23-2010	1030.00

Fuente http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais

Bono del Tesoro EEUU 5 años (Tbond) (Oct 2010) = 1.23

Date	1 mo	3 mo	6 mo	1 yr	2 yr	3 yr	5 yr	7 yr	10 yr	20 yr	30 yr
10/01/10	0.15	0.16	0.19	0.26	0.42	0.63	1.26	1.90	2.54	3.40	3.71
10/04/10	0.15	0.13	0.19	0.26	0.41	0.62	1.23	1.86	2.50	3.39	3.71

Fuente : <http://www.treas.gov/offices/domestic-finance/debt-management/interest-rate/yield.shtml>

Coeficiente Beta de Industria correspondiente a la Hostería Gabeal

Industria	Coeficiente Beta
Hotel/Gaming	1.00

Industry Name	Number of Firms	Average Beta	Market D/E Ratio	Tax Rate	Unlevered Beta	Cash/Firm Value	Unlevered Beta corrected
Hotel/Gaming	74	1.74	85.90%	12.93%	1.00	6.19%	1.06

Date of Analysis: Data used is as of January 2010

Fuente : <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>

Prima de Mercado para pequeñas empresas (Pm) = 0.05 Riesgo de Mercado-Riesgo Financiero

Fuente: MYERS, BREALEY, "Principios de Finanzas Corporativas", 7ma. Edicion, Mc. Graw Hill, 2003, p.108.

COSTO DE OPORTUNIDAD

DATOS

Riesgo País (Oct 2010)	10,10
Bonos del tesoro a 5 años (Oct 2009)	1,23
Prima de riesgo del mercado.	0.05
Beta	1.00

$$Re = (t_{bond} + r_p) + B(pm)$$

$$Re = (1,23\% + 10,10\%) + 1(5\%)$$

Costo de Oportunidad = 0,1633

Costo de Oportunidad = **16,33%**

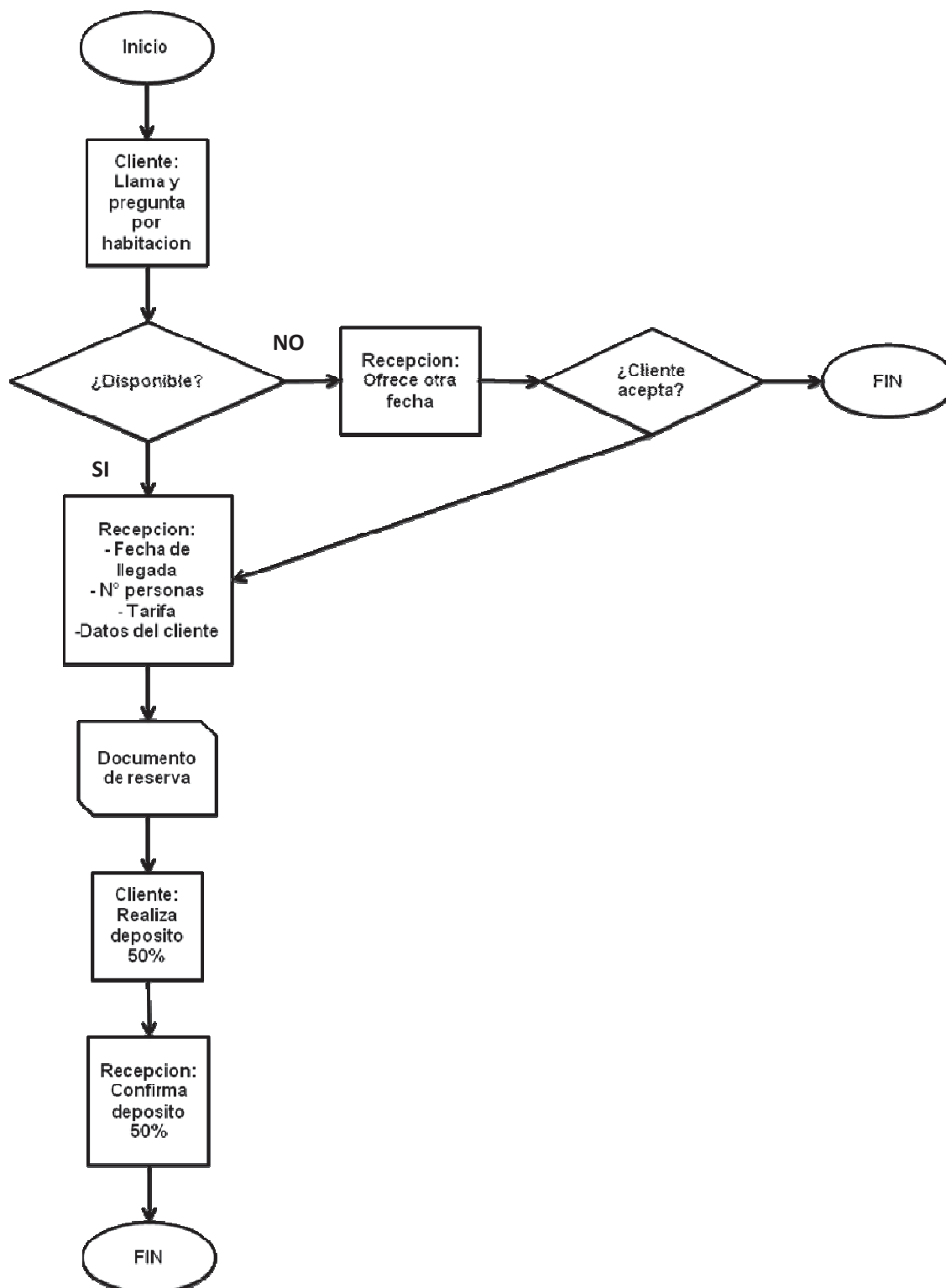
Anexo 40: Índices

	INDICES
VAN=	\$ 94.814,29
Roi=	1,03
Tir=	111%

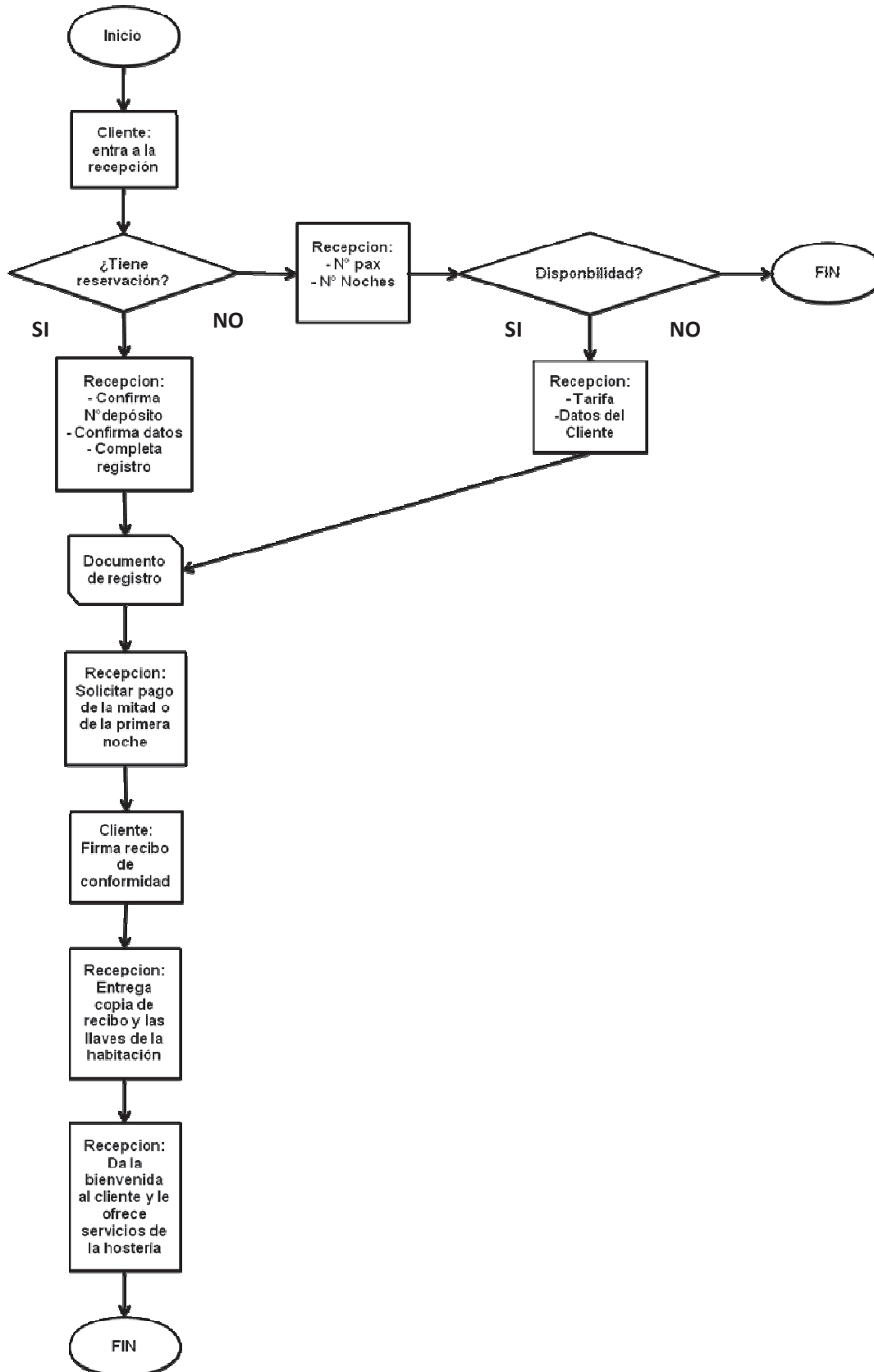
Valor presente de la Inversión: \$ 22.788,84
Valor presente de los Flujos: \$ 117.603,13
Costo de Oportunidad: 16,33%

PROCESOS

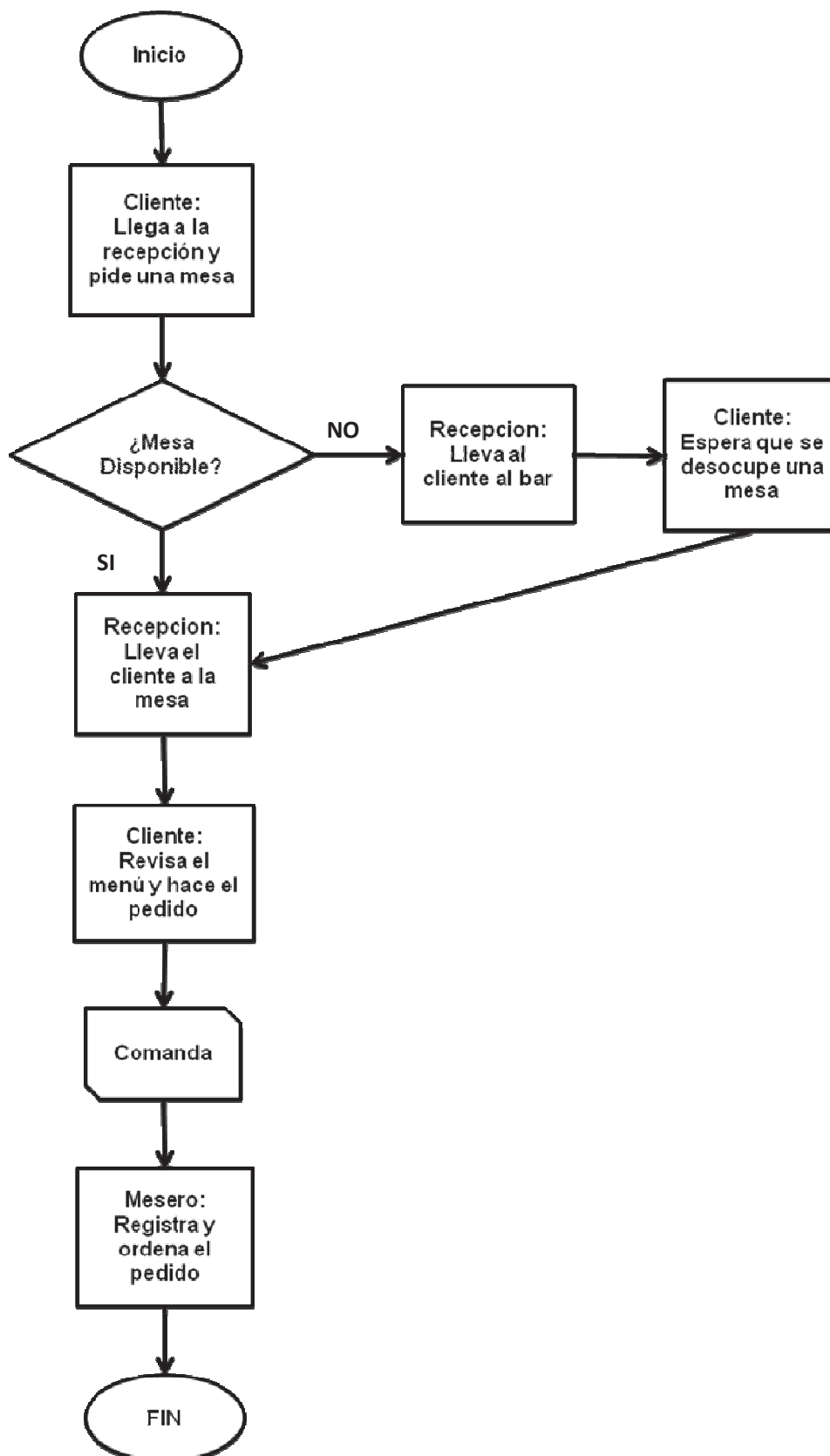
Proceso 1: Proceso Reserva habitaciones



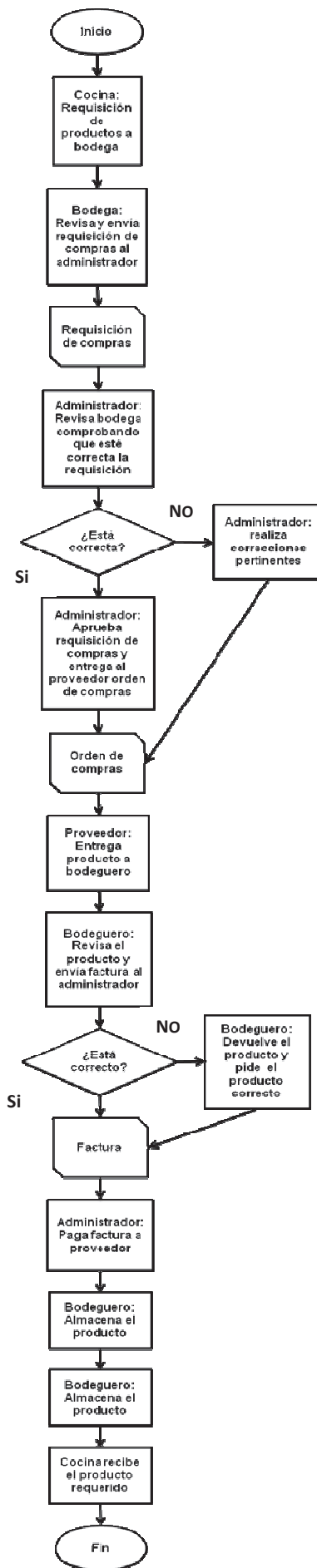
Proceso 2: Registro Cliente



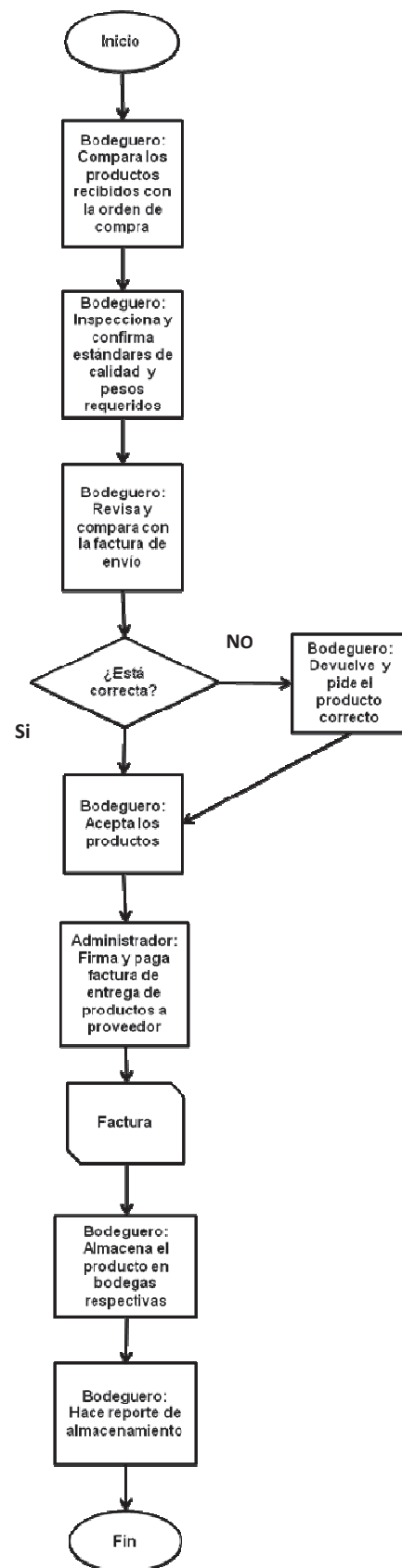
Proceso 3: Servicio al cliente en el restaurante



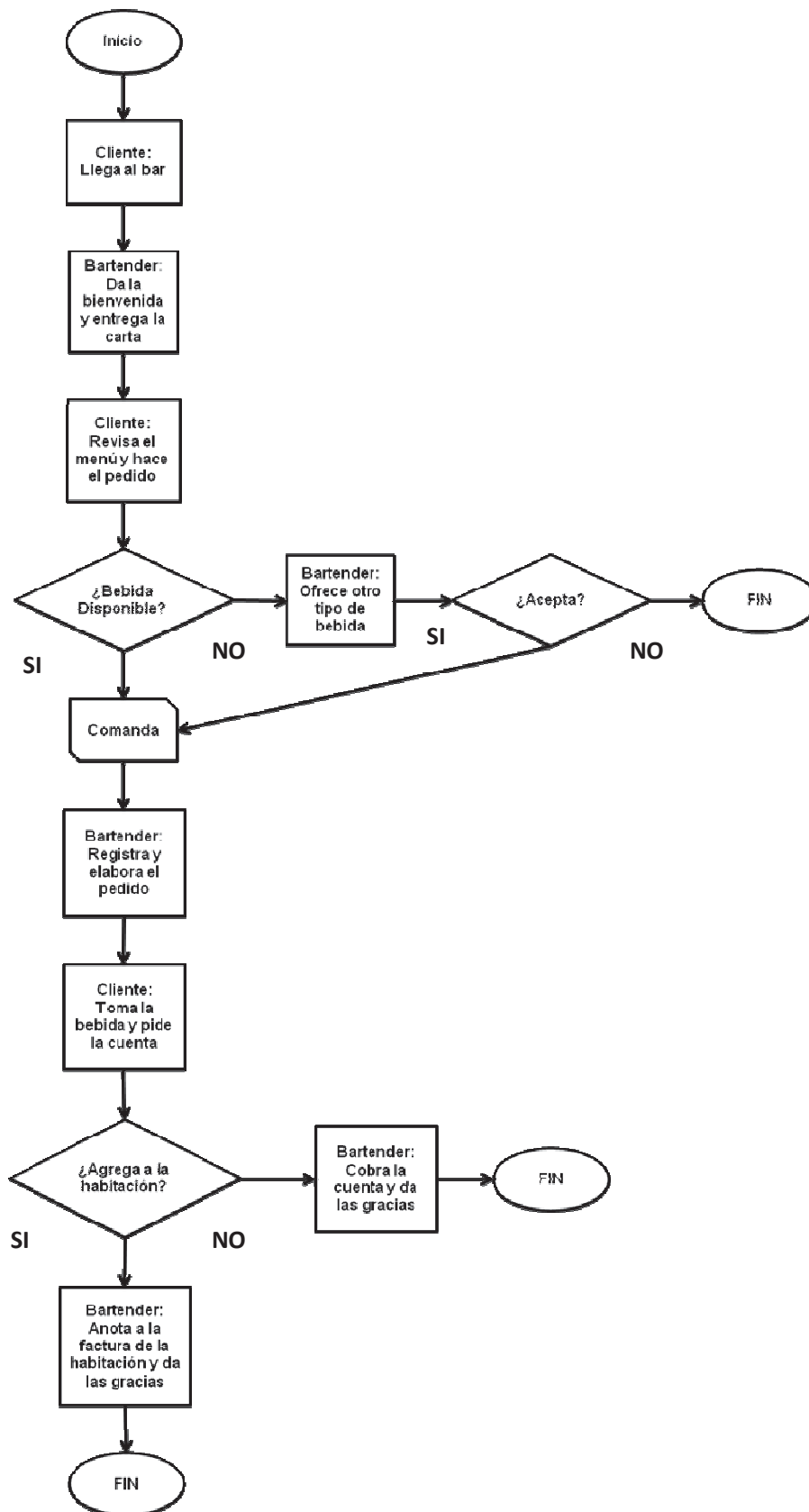
Proceso 4: Ciclo de compras



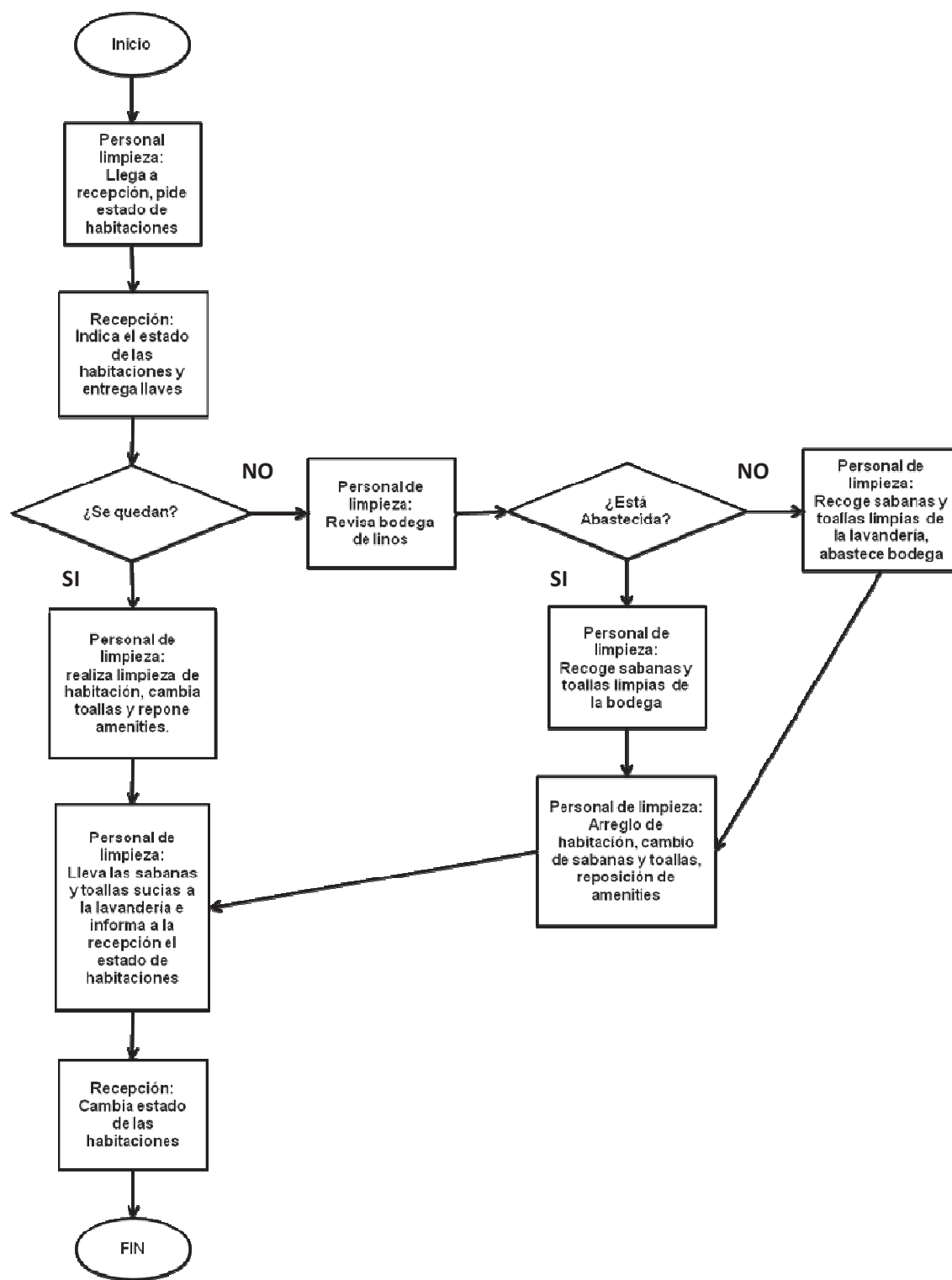
Proceso 4.1: Recepción Mercadería en el ciclo de compras



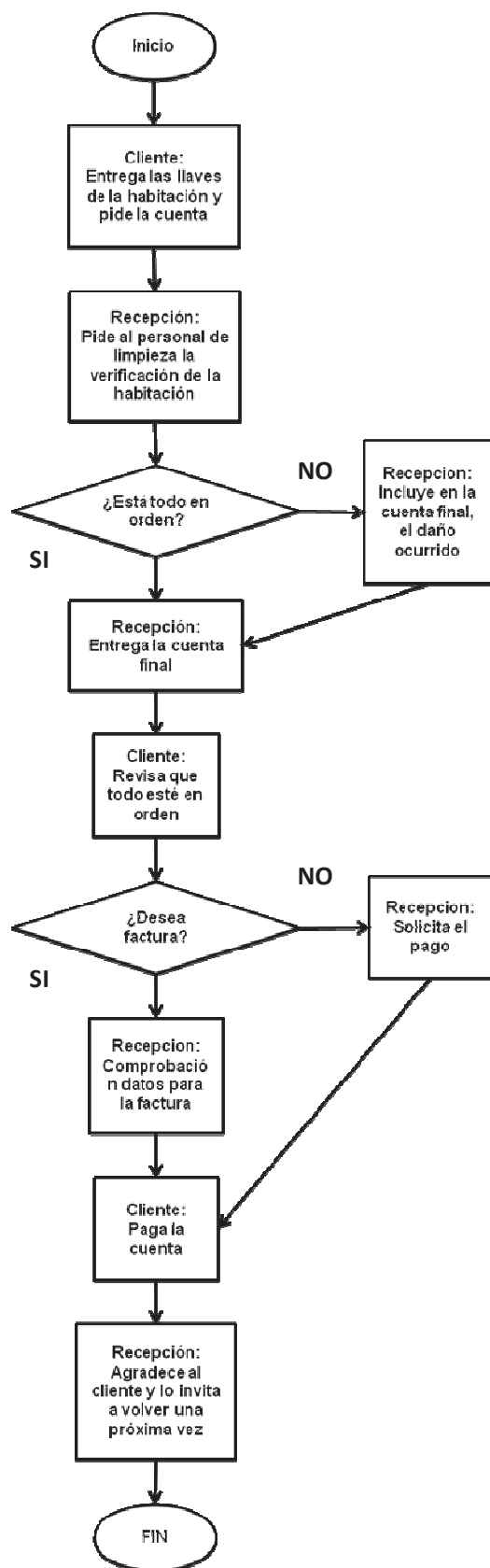
Proceso 5: Servicio en el bar



Proceso 6: Comunicación Housekeeping y recepción / Limpieza habitaciones



Proceso 7: Check out



SOLICITUD DE REGISTRO

Fecha: _____

Alimentos y Bebidas / Alojamiento / Recreación diversión y esparcimiento

Yo, _____, en calidad de propietario o representante legal, solicito a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, clasificar, tipificar y registrar al establecimiento turístico, cuyas características son las siguientes:

Propietario (Persona jurídica):			
Nombre del establecimiento:			
Registro Único de Contribuyentes (RUC):		Nº Patente Municipal:	
Cédula de Ciudadanía / Pasaporte:			

UBICACIÓN

Ciudad:		Parroquia:		Sector:	
Adm. Zonal:		Calle:			
No.		Transversal:			
Referencias ubicación:		Teléfono:		Fax:	
Celular:		Pág. Web:		E-mail:	

REFERENCIAS

Contacto:		Teléfono contacto:	
------------------	--	---------------------------	--

ACTIVIDAD TURÍSTICA

CROQUIS

<p style="text-align: center;">Alojamiento</p> <p style="text-align: center;">Alimentos y bebidas</p> <p><input type="checkbox"/> Recreación, diversión y esparcimiento, Parques de atracciones estables</p> <p><input type="checkbox"/> (Discotecas, peñas, salas de baile, salas de recepciones y banquetes, pistas de patinaje, boleras, termas y balnearios, centros de recreación turística)</p> <p style="text-align: center;">Intermediación (Centros de convenciones, organizadores de eventos, congresos y convenciones)</p>	
---	--

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, _____, por mis propios derechos (o en representación de la persona jurídica, identificada líneas arriba) solicito que la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y la Administración Municipal competente, procedan con las inspecciones respectivas a la normativa turística vigente. Declaro que la información aquí proporcionada es verídica y me comprometo a acatar fielmente las disposiciones correspondientes a las leyes y ordenanzas aplicables.

f) _____

DECLARANTE

Céd./ Pasaporte No. _____

REQUISITOS PARA LA OBTENCION DEL REGISTRO (Alimentos y Bebidas / Alojamiento / Recreación, diversión y esparcimiento)

1. Formulario de solicitud de inscripción, (Anverso)
2. Copia certificada de la escritura pública de la constitución de la compañía y del aumento del capital o reformas de estatutos, si los hubiere (**SOLO PERSONAS JURÍDICAS**),
3. Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil (**SOLO PERSONAS JURÍDICAS**),
4. Copia de la Cédula de Ciudadanía,
5. Copia de la última papeleta de votación
6. Copia del Registro Único de Contribuyentes R.U.C.,
7. Certificado de búsqueda fonética (nombre comercial), emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI),
8. Inventario valorado de los Activos Fijos Tangibles (Maquinaria, Muebles y Enseres, Equipos de Computación, etc.) que posea el establecimiento.
9. Formulario de declaración de la Contribución del Uno por Mil sobre Activos Fijos Tangibles, debidamente firmado por el propietario o representante legal. (Solicitar formulario en la Ventanilla Única Turística), y dos copias originales.
10. Original y dos copias adicionales del comprobante de pago por Registro y Contribución del Uno por Mil sobre los Activos Fijos Tangibles.
11. Informe de Compatibilidad de Uso del Suelo actualizado
12. Dos copias de la Patente Municipal del año correspondiente.

- Para el trámite en el IEPI, se recomienda primero acudir a la Ventanilla de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Administración Zonal Norte, para la verificación previa del nombre en el Sistema de Catastros y Sistema Integrado de Información Turística (SIIT), y evitar la repetición con nombres de establecimientos ya registrados
- **Dirección IEPI:** Av. República y Diego de Almagro - Edificio FORUM 1er. piso.
- El pago por Registro se lo realiza *una sola vez* durante el ejercicio de la actividad económica.
- Los establecimientos ubicados en centros comerciales, no requieren del informe de Compatibilidad de uso del suelo.

Gerencia La Mariscal: Baquerizo Moreno E7-50 y Reina Victoria frente parque
Gabriela Mistral Teléf.: 2568683

Administración Zona Norte: Amazonas s/n y Pereira Teléf.: 2242922
www.quito.com.ec www.quito-turismo.gov.ec

FORMULARIO DE DECLARACION DEL UNO POR MIL SOBRE ACTIVOS FIJOS
RGNT-006



Ministerio
de Turismo



FONDO MIXTO DE PROMOCION TURISTICA

FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DEL UNO POR MIL DE LOS ACTIVOS FIJOS

BASE LEGAL: Art. 40 Literal "a" Ley de Turismo. Registro oficial 733-Suplemento de 27 de diciembre de 2002
Art. 78 del Reglamento de aplicación a la Ley de Turismo, Registro Oficial de 5 de enero del 2004

IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE		100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN			
		AÑO		SERIE	
201	RUC:	202	RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN:		
			DIRECCION :		
ESTADO DE SITUACIÓN					
340 ACTIVO FIJO					
ACTIVO FIJO TANGIBLE			ACTIVO FIJO INTANGIBLE		
TERRENOS	341		MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	361	
EDIFICIOS E INSTALACIONES	343		(-) AMORTIZACIONES ACUMULADAS	363	
MAQUINARIA, MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS	345		TOTAL ACTIVO FIJO INTANGIBLE	365	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	347		TOTAL ACTIVO FIJO	369	
VEHÍCULOS	349		CONTRIBUCIÓN CAUSADA 1 X MIL		
OTROS ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	351		RECARGOS POR MORA		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA ACTIVOS FIJO	353		MULTAS		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA ACELERADA ACTIVOS FIJO	355		TOTAL A PAGAR		
TOTAL ACTIVO FIJO TANGIBLE	359		ESPACIO PARA SELLOS		
<p align="center"><i>Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario reflejan la realidad y autorizo al Ministerio de Turismo a verificar el contenido de de esta declaración en cualquier momento, al tiempo que me sujeto, a las sanciones previstas en la ley en caso de falsedad o perjurio.</i></p>					
Nombre del Declarante					
CI:					
Firma:					

**SOLICITUD DE LICENCIA ÚNICA ANUAL DE
FUNCIONAMIENTO (LUAF)
PARA ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**



Fecha:	
---------------	--

No. Registro:		Nuevo:		Renovación:	
----------------------	--	---------------	--	--------------------	--

Propietario / Persona jurídica:	
--	--

Representante legal:	
-----------------------------	--

Nombre del establecimiento:	
------------------------------------	--

Registro Único de Contribuyentes (RUC):		Nº Patente Municipal:	
--	--	------------------------------	--

Cédula de Ciudadanía / Pasaporte:	
--	--

UBICACIÓN

Parroquia:		Sector:	
-------------------	--	----------------	--

Administración zonal:		Calle:	
------------------------------	--	---------------	--

No. Transversal:	
-------------------------	--

Referencias de ubicación:	
----------------------------------	--

Teléfono:		Fax:		Celular:	
------------------	--	-------------	--	-----------------	--

Pág. Web:		E-mail:	
------------------	--	----------------	--

CLASIFICACIÓN

<input type="checkbox"/> Agencias de viaje	<input type="checkbox"/>	Casinos y Salas de juego
<input type="checkbox"/> Transporte turístico	<input type="checkbox"/>	Recreación, diversión y esparcimiento
<input type="checkbox"/> Alojamiento	<input type="checkbox"/>	Intermediación
<input type="checkbox"/> Alimentos y bebidas		

Tipo:	
--------------	--

Categoría:	
-------------------	--

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, _____, por mis propios derechos (o en representación de la persona jurídica identificada líneas arriba) solicito que la Empresa y la Administración Municipal competente procedan con las inspecciones respectivas a la normativa turística vigente. Declaro que la información aquí proporcionada es verídica y me comprometo a acatar fielmente las disposiciones correspondientes a las leyes y ordenanzas aplicables.

f) _____

DECLARANTE

Céd./ Pasaporte No. _____

REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO (LUAF)

Establecimientos de Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Recreación diversión y esparcimiento, Casinos:

1. Formulario de solicitud de autorización de funcionamiento (LUAF),
2. Comprobante de pago de la Patente Municipal y Tasa de Turismo del año correspondiente,
3. Informe de Compatibilidad de Uso del Suelo vigente,
4. Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC,
5. Inspección aprobada de Control de Calidad.

Agencias de Viaje y Transporte Turístico

1. Formulario de solicitud de autorización de funcionamiento (LUAF),
2. Comprobante de pago de la Patente Municipal y Tasa de Turismo del año correspondiente,
3. Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC,
4. Inspección aprobada de Control de Calidad.

Con los requisitos solicitados, el contribuyente se acercará a la Ventanilla Única Turística ubicados en los siguientes lugares del Distrito Metropolitano de Quito:

- Administración La Mariscal (Baquerizo Moreno E7-50 y Reina Victoria.) de 08h00 a 16h00.
- Administración Zonal Norte (Av. Amazonas y Pereira) de 08h00 a 16h00.

La Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), debe ser renovada anualmente, con un plazo máximo del 31 de marzo del año siguiente, caso contrario el establecimiento se sujetará a las sanciones respectivas.

Gerencia La Mariscal: Baquerizo Moreno E7-50 y Reina Victoria (frente parque Gabriela Mistral)

Teléf.: 2568683

Administración Zona Norte: Amazonas s/n y Pereira Teléf.: 2242922

www.quito.com.ec www.quito-turismo.gov.ec

DIRECCIÓN FINANCIERA ESPACIO DE USO EXCLUSIVO DE LA MUNICIPALIDAD SOLICITUD No.

SOLICITUD PARA REGISTRO DE PATENTE PERSONAS NATURALES

PRIMERA VEZ DATOS DEL CONTRIBUYENTE RAZÓN SOCIAL RENOVACIÓN

DÍA

MES

AÑO

REPRESENTANTE LEGAL APELLIDOS PATERNO MATERNO 1ER. NOMBRE NOMBRES 2DO.

NOMBRE

R.U.C.

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

TELÉFONOS

FAX

CASILLA

FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN GUAYAQUIL MES DÍA AÑO

CAPITAL PROPIO (TOTAL PATRIMONIO NETO)

\$ _____ CLASIFICACIÓN DOMICILIARIA PARA
PERSONAS JURÍDICAS QUE EJERCEN ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES O
FINANCIERAS EN EL CANTÓN GUAYAQUIL CLASE A. CLASE B. CLASE C. ACTIVIDAD COMERCIAL
FINANCIERA OTROS INDUSTRIAL EMPRESA MULTINACIONAL PERSONA JURÍDICA SIN FINES DE
LUCRO EMPRESA DE ECONOMÍA MIXTA FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN No. DE
RESOLUCIÓN DE EXONERACIÓN DOMICILIO LEGAL EN EL CANTÓN SIN INSTALACIONES O
LOCALES DENTRO DEL CANTÓN DOMICILIO LEGAL EN EL CANTÓN CON UNA O MAS
INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN NO DOMICILIADAS LEGALMENTE EN EL
CANTÓN Y CON UNA O MAS INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN No. _____
No. _____

ESPECIFIQUE: _____

ESPECIFICAR ACTIVIDAD COMERCIAL

_____ INFORMACIÓN ESTADÍSTICA ¿ESTA AFILIADO A ALGUNA
CAMARA DE PRODUCCIÓN? SI AGRICULTURA COMERCIO NO CONSTRUCCIÓN PEQUEÑA
INDUSTRIA INDUSTRIA ARTESANÍA CANTIDAD DE TRABAJADORES 1 - 20 21 - 50 51 - 200 NO USAR
(USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN) 201 - 501 MAS DE 501

DECLARAMOS DE MANERA LIBRE, VOLUNTARIA Y BAJO JURAMENTO, QUE LA INFORMACIÓN
PROPORCIONADA SE SUJETA ESTRICTAMENTE A LA VERDAD, DEJANDO CONSTANCIA QUE NOS
SOMETEMOS A LAS SANCIONES PENALES Y TRIBUTARIAS, PARA EL CASO DE INCURRIR EN
FALSEDADES

SOLICITANTE / REPRESENTANTE LEGAL CONTADOR (EN CASO DE ESTAR OBLIGADO A LLEVAR
CONTABILIDAD)...