

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**“ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UN HOTEL TRES ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA
2017”.**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Bailon Mendoza, Javier Orlando

Gallardo Garcia, Renato Elvis

Para optar el título profesional de

Licenciados en Administración de Empresas

Asesor:

Mgter. Rivero Fernández, Renzo

AREQUIPA – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Referencia: Decreto N° 001-EPAE-2018


Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Renzo Rivero Fernández y Mgter. Martín Quintanilla Rodríguez, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL TRES ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2017”** Presentado por los señores: GALLARDO GARCIA, RENATO ELVIS Y BAILON MENDOZA, JAVIER ORLANDO.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por los señores: GALLARDO GARCIA, RENATO ELVIS Y BAILON MENDOZA, JAVIER ORLANDO, de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 05 de abril de 2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA


.....
Dr. MARIO OSWAALDO SILES NEYRA
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MSN/DEPAE
Rn

 (5154) 382038

 (5154) 252542

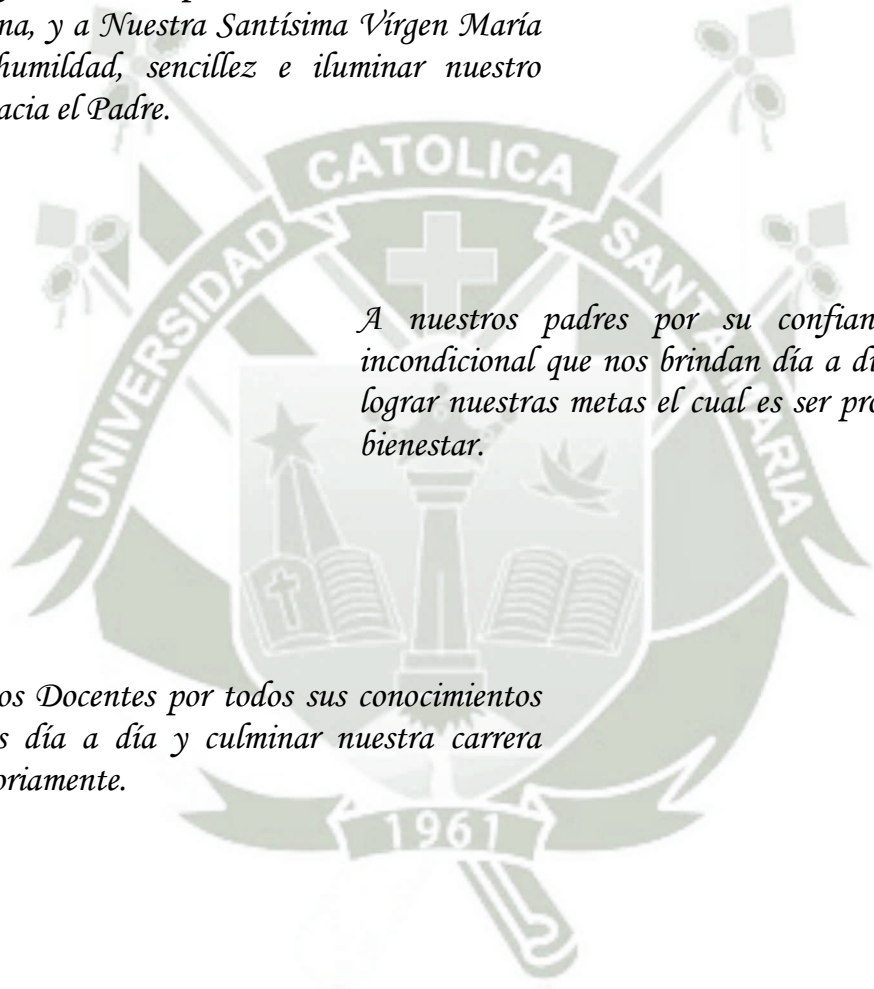
 ucsm@ucsm.edu.pe

 <http://www.ucsm.edu.pe>

0019242

Dedicatoria

A Nuestro Padre Creador por mostrarnos su inmenso amor a través del don de la vida a Nuestro señor Jesucristo por enseñarnos a ser hijos de Dios y darnos la oportunidad de alcanzar la vida eterna, y a Nuestra Santísima Virgen María por su humildad, sencillez e iluminar nuestro camino hacia el Padre.



A nuestros padres por su confianza y apoyo incondicional que nos brindan día a día y así poder lograr nuestras metas el cual es ser profesionales de bienestar.

A nuestros Docentes por todos sus conocimientos brindados día a día y culminar nuestra carrera satisfactoriamente.

A nuestros familiares que nos apoyaron en todo momento.

INDICE

RESUMEN	
ABSTRAC	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I.....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1.CAMPO Y ÁREA.....	15
1.2.2.VARIABLES.....	15
1.2.3.CUESTIONES BÁSICAS.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.3.1.JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA.....	17
1.3.2.JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	18
1.3.3.JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL.....	18
1.3.4.JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.....	18
1.4. OBJETIVOS.....	19
1.4.1.OBJETIVO GENERAL.....	19
1.4.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.5. MARCO TEÓRICO.....	19
1.5.1.DEFINICIÓN DE PROYECTO DE INVERSIÓN.....	19
1.5.2.ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN HOTELES.....	22
1.5.3.FACTORES DEL MACROENTORNO.....	23
1.5.4.TIPOS DE PROYECTO.....	26
1.5.5.CONCEPTO DE RECURSOS TURÍSTICOS.....	26
1.5.6.DISTRITO DE CHARACATO.....	27
1.6. ANTECEDENTES.....	33
1.7. HIPÓTESIS.....	34
CAPITULO II.....	35
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	35
2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	35
2.1.1. Técnicas.....	35
2.1.2. Instrumentos.....	35
2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	36
2.2.1. ÁMBITO.....	36

2.2.2. TEMPORALIDAD	36
2.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO.....	36
2.2.4. UNIVERSO Y MUESTRA.....	37
2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
2.4. RECURSOS	38
2.4.1. RECURSOS HUMANOS.....	38
2.4.2. MATERIALES.....	39
2.4.3. RECURSOS FINANCIEROS	39
CAPITULO III	40
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. ESTUDIO DE MERCADO.....	40
3.2. LOCALIZACIÓN Y MACROLOCALIZACIÓN	59
3.2.1. LOCALIZACIÓN	59
3.2.2. MACROLOCALIZACION	60
3.2.3. Micro localización	61
3.3. ESTUDIO TÉCNICO	72
3.3.1 Tamaño.....	73
3.3.2. FINANCIAMIENTO	77
3.3.3. Implementación	82
3.4. ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO	86
3.4.1.Objetivos.....	86
3.4.2. Políticas de Contabilidad y Finanzas.....	86
3.4.3. Inversión	86
3.4.4. Inversiones Fijas Intangibles	87
3.4.5. CAPITAL DE TRABAJO	88
3.4.6. Gastos de Administración	90
3.4.7. Gastos de comercialización	91
3.4.8. Costo de Mantenimiento	92
3.4.9. ESTRUCTURA DEL CAPITAL DE TRABAJO	95
3.4.10. COMPETIDORES	
3.4.11. ESTRUCTURA DE INVERSIÓN FIJA.....	95
3.4.12. PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	96
3.4.13. ESTUDIOS ECONÓMICOS FINANCIEROS.....	96
3.4.14. Flujo de Caja.....	97
3.4.15. Punto de Equilibrio en Ventas.....	98

3.4.16. Indicadores Financieros	98
3.4.17. Costo de Oportunidad de Capital.....	98
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	103
ANEXOS	105



INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	38
Cuadro N° 2	59
Cuadro N° 3	60
Cuadro N° 4	71
Cuadro N° 5	72
Cuadro N° 6	72
Cuadro N° 7	74
Cuadro N° 8	74
Cuadro N° 9	74
Cuadro N° 10	75
Cuadro N° 11	75
Cuadro N° 12	75
Cuadro N° 13	76
Cuadro N° 14	76
Cuadro N° 15	77
Cuadro N° 16	79
Cuadro N° 17	84
Cuadro N° 18	85
Cuadro N° 19	86
Cuadro N° 20	87
Cuadro N° 21	88
Cuadro N° 22	88
Cuadro N° 23	89
Cuadro N° 24	89
Cuadro N° 25	80
Cuadro N° 26	81
Cuadro N° 27	82
Cuadro N° 28	83
Cuadro N° 29	83
Cuadro N° 30	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1 Servicios adicionales dentro del hotel	39
Grafico N° 2 Motivos de viaje	40
Grafico N° 3 Habitaciones que suelen hospedarse	41
Grafico N° 4 Dispuestos A	42
Grafico N° 5 Lugar donde suele hospedarse	43
Grafico N° 6 Calificación del Servicio	44
Grafico N° 7 Tiempo de hospedaje	46
Grafico N° 8 Servicio Adicional	47
Grafico N° 9 Tiempo de viaje promedio	48
Grafico N° 10 Donde les gustaría realizar sus actividades	49
Gráfico N° 11 Cuenta con vehiculo	50
Grafico N° 12 Edades y Genero	51
Grafico N° 13 Tipo de comida	52



RESUMEN

A través de los tres capítulos del presente estudio de prefactibilidad, se demuestra la factibilidad técnica, económica y financiera para la construcción de un Hotel Tres Estrella en la Ciudad de Arequipa que atienda a turistas nacionales y extranjeros que visita nuestra ciudad.

El estudio estratégico analizara los factores ambientales definiendo así la misión, visión y análisis del FODA que delimita una estrategia genérica planteando objetivos estratégicos y financieros para el proyecto de la misma manera el estudio de mercado se hará a la población nacional y extranjera que visita nuestra ciudad y así poder determinar el perfil del consumidor y poder satisfacer las necesidades de cada uno de ellos. Se delimitará los parámetros comerciales para poder visualizar la plaza, precios, promociones y publicidad que vayan acorde a nuestras necesidades.

Efectuaremos un análisis de localización para determinar la ubicación óptima de nuestras instalaciones para así calcular los requerimientos personales y de nuestra distinguida clientela determinando una infraestructura adecuada y el equipamiento necesario para prestar un servicio de alta calidad para beneficio de nuestros clientes.

Abocándonos al marco legal nos organizaremos con las autoridades necesarias para efectuar la construcción adecuadamente sin resquebrajar las normas tanto ecológicas como gubernamentales y así poder trabajar en nuestro proyecto con toda la legalidad que corresponde.

El estudio económico y financiero lo plantearemos acorde a la inversión total siendo parte capital de los socios y el resto financiado por Entidades Financieras o Bancarias.

Palabras Clave (Hotel, Ecosuite, proyecto de inversión, prefactibilidad)

ABSTRAC

Through the three chapters of this pre-feasibility study, the technical, economic and financial feasibility for the construction of a Three Star Hotel in the City of Arequipa that serves domestic and foreign tourists visiting our city is demonstrated.

The strategic study will analyze the environmental factors defining the mission, vision and analysis of the SWOT that defines a generic strategy, setting strategic and financial objectives for the project, in the same way the market study will be done to the national and foreign population that visits our city and thus be able to determine the profile of the consumer and be able to meet the needs of each of them. The commercial parameters will be delimited to be able to visualize the place, prices, promotions and publicity that are according to our needs.

We will perform a location analysis to determine the optimal location of our facilities in order to calculate the personal requirements of our distinguished clientele, determining an adequate infrastructure and the necessary equipment to provide a high quality service for the benefit of our customers.

By addressing the legal framework we will organize ourselves with the necessary authorities to carry out the construction properly without breaking the ecological and governmental norms and thus be able to work on our project with all the corresponding legality.

The economic and financial study we will consider according to the total investment being a capital part of the partners and the rest financed by Financial or Banking Entities.

Keywords (Hotel, Ecosuite, investment project, pre-feasibility)

INTRODUCCIÓN

Viendo la demanda que ha tenido el turismo en Arequipa los últimos años generando divisas sustanciosas en la provincia y los aumentos porcentuales que se ha tenido desde el 2015 los cuales aumentaron progresivamente ya que desde el 2015 al 2016 el crecimiento fue del 2% del 2016 al 2017 el crecimiento fue de 7% y desde el 2017 a la actualidad el crecimiento es de 8% alcanzando así al millón de visitantes en Arequipa.

En lo que fue en el último año de visitas de extranjeros en Arequipa se llegó a los 172 mil 220 visitantes siendo así el índice mayor de visitantes que se ha tenido en los últimos años. Según estas estadísticas nos damos cuenta que el turismo natural y cultural es el de mayor crecimiento desplazando el turismo tradicional.

El organismo mundial del turismo (OMT) señala en con respecto a esto que está buscando destinos naturales únicos que brinden las plataformas de servicios completos y adecuados para que la experiencia vivida por los turistas sea única, los cuales estarán dispuestos a pagar altas sumas de dinero.

En el presente trabajo de investigación denominado: **“ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL TRES ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2017”** contemplaremos tres capítulos donde precisaremos a continuación:

Capítulo I: Denominada Planteamiento del Problema acá presentaremos los aspectos metodológicos de la Investigación como el enunciado del problema, descripción del problema, justificación, objetivos, marco teórico, antecedentes e hipótesis para así ver la influencia del estudio del mercado que realizaremos.

Capítulo II: Denominado Planteamiento Operacional, acá veremos técnicas e Instrumentos, campo de verificación, estrategia de recolección de datos y recursos.

Capítulo III: Denominado Resultados, donde demostraremos todo el estudio de mercado que se realizó, basado en la demanda del turismo Nacional e Internacional quienes serán los usuarios los encargados de confirmar los aportes de nuestro planteamiento tanto como costos y gastos para la realización del proyecto.

Finalmente, se mencionará las conclusiones, a partir de ello se darán las respectivas recomendaciones para el presente proyecto.



CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

“ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN HOTEL TRES ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2017”.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Bajo este enfoque nos damos cuenta que en los últimos tres años en la Ciudad de Arequipa habido un aumento porcentual gradual en cuanto al turismo, es así que desde el 2015 a la actualidad el aumento ha sido de un 8%. Todo esto se ha logrado gracias a la ubicación geográfica de la ciudad de Arequipa y es así que estamos en el ojo del mundo para las visitas turísticas.

El potencial turístico que tiene actualmente la ciudad de Arequipa nos lleva a realizar la factibilidad de un Hotel Tres Estrellas el cual deba tener múltiples servicios para que así el turista que llegue tenga una experiencia inolvidable ya que al contar con múltiples servicios cumplirá sus satisfacciones personales sin necesidad de buscar a terceros.

Es así que nos atrevemos a realizar el presente proyecto de inversión creando un Hotel Tres estrellas con una infraestructura y servicios complementarios donde el turista tenga la calidad de servicio y atención diferenciados de otros hoteles tres estrellas siendo vital demostrar que la misión que tenemos es ardua y crearemos un área de Recursos Humanos donde así demostraremos la calidad del arequipeño.

Además con este proyecto pretendemos aportar al Programa de Desarrollo del Turismo y fomentar mayor inversión a este sector

y ser piloto en mejorar la calidad de todos los hoteles no solo en la ciudad de Arequipa sino también a nivel Nacional.

Este proyecto se realizará en el distrito de Characato entre las Avenidas El Milagro y Buenavista,– en la ciudad de Arequipa para ser más exactos frente a la Picantería “Tradición Characato”, a cercanías del lugar turístico denominado “Ojo del Milagro” donde al haber realizado nuestro estudio de mercado nos pudimos percatar que la zona es virgen en este tipo de hoteles ya que la zona cuenta no solo con lugares turísticos sino de que por si el distrito de Characato muestra un amplio y sin fin de posibilidades para el turista es así que pasamos a enumerar algunas de estas:

- El Ojo del Milagro
- Andenería Arequipeña
- Múltiples zonas agrícolas
- Pueblos tradicionales cercanos
- Picanterías tradicionales
- Iglesias coloniales
- Tradiciones de peleas de toros
- Y lo más importante un ambiente cálido, vegetación y aire puro brindándole al turista algo totalmente distinto a lo que ya existe en otros hoteles tres estrellas.

Llegando así a la conclusión que al crear un hotel 3 estrellas con la calidad e infraestructura adecuada tendremos mayores ingresos y así podremos lograr metas y proyectarnos a cosas más grandes en el futuro.

1.2.1. CAMPO Y ÁREA

Campo : Ciencias Administrativas

Área : Administración

Línea : Plan de Inversión

1.2.2. VARIABLES

Variables Independientes: Estudio de Prefactibilidad

Variable Dependiente:

Evaluación

Económica Financiera

1.2.1.1. Operacionalización de las Variables

Variables	Subvariable	Subvariable1	Indicadores
Independiente	Estudio de mercado	Competidores	Tipo de habitaciones Precio por tipo de habitación Cantidad de habitaciones Promociones Publicidad que realiza Servicio complementarios
		Usuarios	Habitación preferida Precio dispuesto a pagar Con quien se aloja Cuántas veces viaja a Arequipa
		Comercialización	Estrategia de servicio, precios, publicidad, promociones
	Estudio Técnico	Tamaño	Relación tamaño-Mercado Relación tamaño-Inversiones Relación tamaño-Financiamiento

		Localización	Macro-Localización Micro-Localización
		Administración y Organización	Tipo de empresa Estructura de la empresa Cargos y funciones
		Tecnología	Distribución física del Local Maquinaria, equipo, herramientas
	Estudio Económico	Inversiones	Capital de Trabajo Inversión fija Tangible Inversión fija Intangible
		Financiamiento	Fuentes de Financiamiento Tasa de interés Periodo de pago Cuota a pagar
		Presupuesto Ingresos y Egresos	Ingresos Egresos Punto de Equilibrio
Dependiente	Estados Financieros	Balance General Estado de Ganancias y Perdidas Flujo de Caja	
	Evaluación Financiera	VAN F TIR F B/C F	
	Evaluación Económica	VAN E TIR E B/C E	

1.2.3. CUESTIONES BÁSICAS

1.2.3.1. Interrogante General:

¿Será factible la Implementación de un hotel tres estrellas en la ciudad de Arequipa 2017?

1.2.3.2. Interrogantes Específicas:

- ¿Cómo se desarrollara la administración del proyecto de prefactibilidad para la

implementación de un Hotel Tres Estrellas que se hará en la ciudad de Arequipa?

- ¿Cuál es el tipo de financiamiento que utilizaremos para el proyecto en la prefactibilidad para la implementación del Hotel Tres Estrellas?
- ¿Cuál es el nivel de preferencia del mercado turístico para la implementación de un hotel tres estrellas en la ciudad de Arequipa?
- ¿Cuál es la mejor ubicación para el proyecto de prefactibilidad para la implementación de un hotel tres estrellas?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene como finalidad ver si el financiamiento es el adecuado o no para establecer un hotel, por medio del estudio de mercado, saber a qué mercado dirigirse, y saber cuáles son las necesidades del turista al momento de contratar el servicio de hospedaje.

En el presenta trabajo plantea la implementación de un hotel de tres estrellas , en la ciudad de Arequipa, el cual no ayudara a analizar las formas más adecuadas para seguir un procedimiento que nos permitirá llegar a nuestro objetivo que es el funcionamiento y la venta de servicios con alto estándar de calidad y eficiencia.

1.3.1. JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

Basado en el incremento progresivo de hoteles de tres estrellas y por la importancia de hoteles internacional que entre sus

sistemas se encuentran el uso de la moderna tecnología en cocinas y platos internacionales, para su mejor funcionalidad como empresa.

1.3.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Estando capacitados para realizar, y habiendo encontrado un sector del mercado de la demanda insatisfecha, ingreso a competir por dicho sector del mercado.

Teniendo en cuenta la crisis que existe en el campo laboral, creamos nuestro propio puesto de trabajo para mejorar nuestro nivel de vida

1.3.3. JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL

La administración por su parte, persigue objetivos comunes con el esfuerzo de un buen equipo de empleados, perfecciona la organización, modifica los sistemas de trabajo, encuentra alternativas de innovación y se preocupa de la capacitación del personal, pues la complejidad que representa la hotelería supone la integración de una serie de acciones de carácter administrativo.

1.3.4. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

En la actual coyuntura socioeconómica que nos toca vivir, más aun por la influencia del fenómeno de la globalización y de la competitividad, el turismo, denominada por los especialistas como la industria sin chimenea, es considerado hoy por hoy, como una de las actividades económicas más importantes como fuente generadora de empleo y de recursos económicos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la prefactibilidad para la implementación de un Hotel Tres Estrellas en la ciudad de Arequipa 2017.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Buscar y analizar un método de administración que se adapte al proyecto de prefactibilidad para la implementación del Hotel Tres Estrellas que se hará en la ciudad de Arequipa.
- Analizar las fuentes de financiamiento bancario que utilizaremos para la prefactibilidad del Hotel Tres Estrellas en la Ciudad de Arequipa
- ✓ Establecer los niveles de preferencia del mercado turístico para la elaboración del proyecto de prefactibilidad para la implementación de un Hotel Tres Estrellas en la ciudad de Arequipa
- Justificar que characato tiene la mejor ubicación para el proyecto de prefactibilidad para la 19oord.19ntación de un Hotel Tres Estrellas.

1.5. MARCO TEÓRICO

1.5.1. DEFINICIÓN DE PROYECTO DE INVERSIÓN

El proyecto de inversión se define como un conjunto de actividades con objetivos y trayectorias organizadas para una mejor resolución de problemas ya sea con recursos privados o públicos. También se le puede definir como un paquete de inversión, insumo y actividades diseñadas con el fin de reducir restricciones

del desarrollo para así lograr productos o servicios con una mayor productividad y mejoramiento de calidad y así lograr en el grupo beneficios.

a) Evaluación del Proyecto

Esto nos permitirá buscar herramientas económicas que nos auxiliarán en el Proyecto de Inversión, de esta manera nos arrojará diferentes resultados con los que podremos tomar decisiones más sencillas, aunque existan distintos proyecto la metodología no debe cambiar.

- Análisis de mercado

El objetivo aquí es estimar las ventas. Es así que como primer paso es definir el producto o el servicio ¿Qué es? ¿Para qué sirve? ¿Cuál es su finalidad? Luego de analizar cada uno de estos puntos se debe ver cuál es la demanda del producto o del servicio, quien lo usa, cuanto se compra o cual es el área del mercado.

Una vez hecho esto se debe estudiar la posible competencia que se tenga a esto se le denomina **oferta y demanda**, de esta manera se hará una estimación del presupuesto y proyectarnos a un futuro.

- Análisis técnico operativo

El objetivo es como diseñaremos nuestro objetivo para vender al público. De esta manera al diseñar las actividades que se realizará en este estudio técnico será la presentación de nuestra Empresa con la finalidad de que el servicio que se le prestará será no solo de calidad sino también acorde al

gusto del comprador.

El presente estudio técnico describirá cuánto cuesta todo y que se necesita para producir y vender estos serán los presupuestos de inversión y de gasto.

- Análisis económico y financiero

En el siguiente estudio surgirá la pregunta ¿Es rentable crear un hotel tres estrellas en el distrito de Characato – Arequipa 2017? Para contestar nuestra pregunta nos guiamos a tres supuestos:

- Ventas
 - Inversión
 - Gastos
- Socioeconómico
 - Retroalimentación
 - Resumen y conclusión

b) Valoración económico del proyecto

En la evaluación del proyecto hoy por hoy debemos considerar los distintos riesgos a los que nos sometemos.

Ye y Tiong proponen tipos de clasificación para usar en la evaluación de proyectos:

- **Métodos basados en el retorno esperado.-** Esto contribuye a partir del escenario del proyecto, dando valores estimados a partir de una grado de certeza. Esto se dará de acuerdo al periodo de pago lo cual sería más beneficioso que los periodos de pago sean más cortos; ya que de esta manera el proyecto será

mucho más viable si la tasa interna de retorno es mayor a la tasa de referencia que el inversionista espera y el valor presente neto es igual o mayor que cero.

1.5.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN HOTELES

La organización y modelo de cada hotel es distinta para lo cual la organización debe ser eficiente y exitosa y debe seguir algunos principios básicos:

- a) Determinación del trabajo que debe realizarse para alcanzar objetivos.
- b) Agrupar dicho trabajo en puestos relacionados y equilibrarlo lógicamente acordes a una Unidad o Departamento.
- c) Delegar autoridad y responsabilidad para evitar un exceso de centralización de poderes.
- d) Comunicación de los diversos puestos de trabajo dentro de la Unidad y entre los diversos departamentos que exista en dicha Empresa para que así el trabajo sea armónico.
- e) Controlar adecuadamente a los trabajadores o empleados para que así no exista cabos sueltos en la organización.

Organización Corporativa: El hotel como empresa tiene una finalidad de lucro y esto se hace a través de una prestación de servicio por esta razón un organigrama reflejara claramente la finalidad.

Alta dirección: Esta vendría hacer aquellos puestos que se su denominador común es la responsabilidad de la toma de decisiones, las cuales puede traer consecuencias y afectar la estructura de la Empresa.

1.5.3. FACTORES DEL MACROENTORNO

1.5.3.1. Factor demográfico

El Perú se encuentra de los cuatros países con mayor ingreso turístico en América del Sur, el incremento sustancial que se ve año tras año ha alcanzado cifras de crecimiento hasta un 8% desde el 2015 hasta la actualidad previamente los países de Europa y América han desarrollado un turismo cultural y natural generando ingresos sustanciales con promedio de gases de \$129.00 diarios.

Hablando específicamente de nuestra ciudad de Arequipa los ingresos de turistas extranjeros se han elevado sustancialmente, esto nos lleva a analizar y a cuestionar sobre la calidad de servicio que se les está brindando a los diferentes turistas. Cabe resaltar que nuestro proyecto no solo se limita a un hotel simple de tres estrellas sino más bien a brindar los servicios complementariamente en un ambiente altamente ecológico y con costos acorde a las necesidades de cada visitante.

1.5.3.2. Factor Económico

Es claro señalar que la tendencia de ingresos por el turismo a nivel mundial ha alcanzado cifras extraordinarias ya que según la Organización Mundial de Turismo 1.546 millones es el ingreso directo a la balanza de pagos, esto refleja al Estado un impacto directo sobre el producto bruto interno.

La tasa de variación sobre el ingreso bruto de hoteles, bares y restaurantes en la ciudad de Arequipa ha sido satisfactorio ya que el ingreso alcanzado es del 4.6% siendo un ingreso sustancial

no solo para los propietarios sino también para las entidades Públicas que viven de estos negocios.

1.5.3.3. Factor Ambiental

Según la International Finance Corporation al haber hecho un estudio de viabilidad económica y oportunidad de negocios demostró un enfoque sobre la eco-eficiente esto quiere decir que la utilización de materiales en la construcción en las distintas zonas fue utilizando fuentes renovables, botes de baja polución para así beneficiar el desarrollo ambiental y lograr disminuir costos de operaciones. Dentro de la posibilidad de planteamiento eco-eficiente indica las capacidades de carga y los límites aceptables de cambio para así determinar el número máximo de visitantes para los cuales se producen alteraciones negativas ambientales, ecológicas o físicas y así poder analizar posibles impactos ambientales y tomar en cuenta dichos impactos y buscarles una solución.

Nuestro proyecto de investigación apunta a promociones turísticas ecológicas para conservar la biodiversidad e incrementar el interés de las comunidades locales y los gobiernos para así cambiar la actitud pública generando consciencia sobre la importancia del medio ambiente y así evitar la depredación de nuestros recursos naturales.

1.5.3.4. Factor Tecnológico

La clave de éxito para los hoteles en mención esta en equilibrar las plataformas de servicios que se le brindara a los huéspedes, la comodidad brindada

por la modernización tecnológica será esencial en la arquitectura verde de nuestro hotel para así poder ofrecer al ambiente un factor diferenciado de los demás con tendencia hacia el turismo cultural y ecológico que demanda la actualidad.

La arquitectura de bajo impacto depende del lugar donde se construye, el tipo de materiales y tecnologías contribuye a la construcción de hoteles con bajo impacto ambiental ya que se toma la mayor parte de lo que nos brinda la naturaleza y tan solo lo transformamos para que así la depredación sea mínima.

1.5.3.5. Factor legal

En el territorio nacional de acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo acorde al D.S. N° 029-2004-MINCETUR en la cual se establece la disposición para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de hoteles.

A continuación mencionaremos algunas otras Leyes vinculadas al tema:

- ❖ Ley N° 26961 la cual es para el Desarrollo de la Actividad Turística.
- ❖ D.S. 009-92 ICTI sobre la Importancia del Turismo Ecológico
- ❖ R.M. N° 0314-2002-AG Disposiciones Complementarias Ecoturismo

1.5.3.6. Factor cultural

Dentro de las necesidades e inquietudes del turista sobre salen aquellas que están vinculadas sobre la calidad ambiental es por eso que es necesario

conocer las repercusiones económicas que traería el ofrecer pagos de mayor precio por atractivos que son considerados únicos. Según la Organización Mundial del Turista es necesario poder observar el segmento del Ecoturismo ya que la demanda va incrementando a medida que el turismo tradicional va descendiendo y el turismo natural va aumentando progresivamente, estos segmentos de turismo cultural y natural en nuestro país han ido incrementándose año tras año.

1.5.4. TIPOS DE PROYECTO

Existen dos tipos de proyecto de Inversión:

a) Inversión Privado

Este es cuando el empresario particular desea satisfacer sus objetivos esperando del proyecto beneficios personales, resaltando el valor de las ventas del producto o del servicio (bienes o servicios) que genera el proyecto.

b) Inversión Pública o Social

Es aquel que busca objetivos sociales en bien de la sociedad a través del cumplimiento de metas gubernamentales o alternativas, llevado por Programas de Apoyo Social. Las metas evolutivas están referidas a criterios que van de tiempo, alcance y población.

1.5.5. CONCEPTO DE RECURSOS TURÍSTICOS

Es todo aquel elemento natural, actividad humana o resultado de la misma que pueda generar un desplazamiento con motivos esencialmente de ocio. Estos recursos por lo general son bastos y se encuentran en cualquier parte.

No debemos confundir recursos con productos ya que producto turístico se forma acorde a la siguiente ecuación:

$$\text{Recurso Turístico} + \text{Infraestructuras} + \text{Equipamientos y Servicios} = \text{Producto Turístico}$$

El producto turístico se consume donde se produce y este no desaparece.

1.5.5.1. Clasificación de los Recursos Turísticos

Algunos Autores que aportaron en la clasificación de los Recursos Turísticos en el Mundo:

- a) **Corna Pellegrini, 1973** Recursos Originales
Recursos Complementarios
- b) **Gunn, 1988**
Tourist attractions Destination attractions
- c) **Pierre Defert** Hidromo Phitomo Litomo
Antropomo Mnèmone
- d) **Fernandez Fuster, 1991**
Naturales Socioculturales Económicos
- e) **López Olivares, 1998** Actualidades Potenciales

1.5.6. DISTRITO DE CHARACATO

El **distrito de Characato** es uno de los 29 distritos que conforman la provincia de Arequipa en el Departamento de Arequipa, bajo la administración del Gobierno regional de Arequipa, en el sur del Perú.

Tradicionalmente, a los arequipeños se les ha llamado *characatos* por ser este uno de los distritos más tradicionales de la provincia.

Desde el punto de vista jerárquico de la Iglesia Católica

forma parte de la Arquidiócesis de Arequipa.

Historia

Al igual que otros pueblos de la región, ha pasado por cuatro etapas: la Churajón, la incaica, española y mestizaje es la que se vive actualmente.

Cada una de estas etapas ha dejado su huella en el distrito, como la bella iglesia parroquial católica que había en la plaza principal, construida de sillares y con un imponente campanario que dominaba la vista de los alrededores, esta iglesia ha sido reconstruida, manteniendo el estilo original y con sillar como estaba originalmente, después de que sufriera daños muy serios en los últimos terremotos que asolaron la región. CHARACATO viene del vocablo Pukina Arawak SCHIARAKATES que significa “Cerro de Cumbres Relucientes”, tal vez tome este nombre por la geografía del lugar.

Geografía

A Characato se ingresa, desde Arequipa, por el distrito de Sabandía siguiendo el camino se llega a Mollebaya, el molle abunda en esta zona.

El Distrito cuenta con manantiales de agua, como el conocido como “*Ojo del Milagro*”, el agua brota del subsuelo y proviene posiblemente de los nevados y ríos subterráneos de los Andes. Estos manantiales de agua proporcionan agua limpia para el consumo humano, las labores agrícolas y ganaderas de Characato y algunos anexos cercanos.

El pueblo de Characato esta construido sobre la unión de dos placas geológicas que se pueden apreciar a simple vista. Cuando se esta allí, dado que una es de composición

rocosa y la otra es con mas vegetal.

En la actualidad, Characato es uno de los distritos que aún destaca por su verde campiña, siendo así uno de los “pulmones” de la ciudad de Arequipa, aunque cada vez más amenazado por el impacto ambiental del crecimiento urbano de esta última.

Economía

Sus habitantes se dedican mayoritariamente al campo, donde las labores agrícolas y ganaderas son el principal sustento. En las últimas décadas, la cada vez más cercana Arequipa, ha facilitado que el nivel cultural se eleve y muchos de sus habitantes más jóvenes migren o laboren en la ciudad de Arequipa en ocupaciones y profesiones urbanas. Por lo cual el desarrollo del distrito está creciendo a paso lento pero seguro. Characato es uno de los distritos emblema de Arequipa. Cuando un arequipeño migra a otro provincia este es llamado Characato por lo cual este distrito debe de estar muy contento por tener tan gran privilegio.

Deporte

El Distrito de Characato cuenta con el Estadio “José Carpio Alarcón”, donde se juegan campeonatos de menores y la Liga Distrital de Fútbol de Characato.

Entre sus equipos más populares están: el Club Deportivo Olímpico “San Francisco”, el Club Deportivo “La Unión”, el Club Deportivo “Cultural Characato”, entre otros.

Autoridades Municipales

✓ 2015-2018

- **Alcalde:** Ángel Anastacio Linares Portilla, de Arequipa Renace.

- **Regidores:**

1. Meliton Víctor Valdivia Linares (Arequipa Renace)
2. Helard Percy Jorge Gaytan Linares (Arequipa Renace)
3. Zerafin Nicolás Pinto Pinto (Arequipa Renace)
4. Carmen Aleyda Bejarano Linares (Arequipa Renace)
5. Donilly Willy Álvarez Arce (Juntos por el Desarrollo de Arequipa)

- **Religiosas**

- ✓ Párroco
 - Parroquia “San Juan, bautista”: R. P. Luis Alberto Díaz Chávez, O. de M.

- **Familias Importantes**

1. Miranda Linares.
2. Guillén.
3. Linares.
4. Bejarano.
5. Portilla.
6. Rosado Linares.

- **Fiestas y costumbres**

Imagen de la Virgen de la Candelaria de la parroquia de Characato

- ❖ Virgen de la Candelaria
- ❖ Jesús Nazareno.

❖ La Purísima.

Destacan también sus tradicionales peleas de toros. Characato celebra su aniversario el 24 de junio, coincidentemente con el día del campesino en el Perú.

ATRATIVOS TURÍSTICOS

Characato, “Identidad de Arequipa” posee una gran diversidad y riqueza cultural y geográfica.

Ofrece al visitante infinitas alternativas y la posibilidad de vivir una experiencia única: Historia, cultura, naturaleza, Costumbres, religión, aventura y mucho más en un solo Distrito.

Sitios Naturales

✓ **Galerías Filtrantes**

Ubicado en las inmediaciones del río Canchismayo de donde se toma el agua para el regadío de la irrigación de Characato.

✓ **Andenerías de Quisco**

Ubicada a 15 minutos de la plaza y es de tipo prehispánico.

✓ **Mirador de Cancahuani**

Desde este Mirador se puede observar toda la campiña, y está enclavada en una cantera de sillar.

Camino Pre – Inca

Ubicado en las canteras de sillar de Cancahunai.

Ojo del Milagro

En el año 1686, el agua comenzó a escasear; Condujeron a la Virgen a Coantaca donde está el manantial; se formó un altar provisional y se realizó una misa. En el momento que el cura elevaba la Santísima Hostia, el agua brotó con fuerza cayendo en forma de lluvia sobre el manto de la Virgen y de todos los concurrentes.

Characato, palabra que proviene del quechua Sara: maíz y qato: mercado. Ésta es la etimología más difundida, sin embargo podría provenir de otras voces quechuas chakra y qhatu: vendedor, La derivación de chakra y no de sara es más coherente con el arequipeñismo Characato, que hasta la fecha usamos para denominar genéricamente a todos los arequipeños como sinónimo de chacarero.

Límites del distrito:

Al norte: Sabandía y Chiguata

Al sur: Mollebaya y Pocsi

Al este: Sabandía

Al oeste: San Juan de Tarucani y Chiguata

Partiendo de Sabandía en dirección al Pichupichu llegamos a este pintoresco e histórico distrito. En este distrito se ubica el observatorio meteorológico y geofísico de la Universidad de San Agustín y la Nasa

Tiene a su virgen de Characato y Cristo Consuelo, pálido, hermoso, patético, que es otra obra maestra del arte colonial, el Ojo del Milagro o Agua del Milagro, que es un manantial que brota casi al

pie de los cerros que rodean a Characato, bajo una espesura de arrayanes y lleno de agreste poesía.

Este distrito fue creado el 24 de junio de 1541, siendo uno de los distritos más antiguos de Arequipa. Un decreto del Libertador Simón Bolívar en 1826 lo ratifica como tal.

1.6. ANTECEDENTES

Para la elaboración del presente se aclara algunos conceptos básicos a continuación analizaremos el primer concepto. En sentido amplio establecimiento de hospedaje es el que es destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, a efecto que sus huéspedes pernocten en dicho local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente convenida.

Mencionaremos algunos antecedentes:

- Los autores: Cornejo Cóndor, Edinson Wilmer Hidalgo Santander, Rodrigo Alejandro Lazo Valencia, Karina Gandi Yáñez Fuentes, Néstor Camilo **“Calidad en las empresas del sector hoteles del Perú”** 20/06/2017.
- Butron Bazán, Janet Erika **“Análisis de la Calidad de los servicios ofrecidos y su influencia en la satisfacción percibida por los huéspedes en el Establecimiento Casona Plaza Hotel Arequipa 2012”** – Facultad de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Católica de Santa María.
- Pachas Caballero Carlos, Vilchez Espinoza Fanny **“Planeamiento Estratégico de la Industria Hotelera para el Turismo Receptivo”** 09/02/2017

1.7. HIPÓTESIS

Dado que actualmente en la ciudad de Arequipa se han incrementado los flujos turísticos, con visitas tanto de extranjeros como nacionales, demandando una experiencia diferente a la oferta de otros hoteles rurales y conedores que existe una alta demanda por hoteles que ofrezcan una experiencia con el cuidado del medio ambiente y que disfruten de la naturaleza tanto para familias como para parejas.

Es probable que haciendo el presente estudio se determine la Prefactibilidad de implementar un Hotel Tres Estrellas con una oferta diferente en la ciudad de Arequipa.



CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1.1. Técnicas

- Encuesta
- Observación Documental
- Observación de Campo
- Entrevista

2.1.2. Instrumentos

- Cuestionario
- Ficha Bibliográfica
- Fichas de Observación
- Cámara fotográfica
- Grabadora

Técnica	Instrumento	Fuente
Encuesta	Cuestionario	Turistas nacionales y extranjeros y público arequipeño
Observación Documental	Ficha Bibliográfica	Libros, Tesis, Revistas
Observación de Campo	Fichas de Observación Cámara fotográfica	Hoteles tres estrellas en Arequipa
Entrevista	Preguntas de Entrevista y Grabadora	Gerentes de Hoteles

2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.2.1. ÁMBITO

La investigación se realizará en el Departamento de Arequipa.

Departamento : Arequipa

Provincia : Arequipa

Distrito : Characato

2.2.2. TEMPORALIDAD

Longitudinal de Junio a Noviembre del 2017

2.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

- **Turistas:**

Los turistas son una importante fuente de ingresos para los lugares visitados, un rubro económico que en los últimos años han tomado proyecciones muy significativas y de vital importancia.

“A medidas del 2017 llegaremos a 779,295 turistas entre nacionales y extranjeros, siendo el 8.9% más que el año anterior” (Mincetur, BCRP-Sucursal Arequipa 2017)

Generadora de divisas para el Perú, detrás de la minería y el agro, aunque si es el principal generador de divisas del sector servicios.

Para el desarrollo del turismo se tiene fondos concursales y el programa turismo emprende, un proyecto de 10 millones de soles para impulsar operaciones de micro y pequeñas empresas del sector turismo”.

- **Gestión de Hoteles**

El objetivo de toda gestión hotelera es sin duda poder cumplir con la exigencia de la mayoría de los clientes turistas, por lo que necesitan un modelo para poder llevar a cabo la persecución a este objetivo fundamental, gestión – hotelera – hotel. Los elementos operacionales de los modelos en los cuales se basa la gestión hotelera son: por ejemplo, el análisis completo de la demanda de los servicios por parte del cliente, la clasificación de todos los productos que se encuentren en el inventario, el análisis completo de los proveedores, la gestión del transporte de almacenamiento. (Vertice, 2008).

2.2.4. UNIVERSO Y MUESTRA

Se utilizara el muestreo aleatorio simple con un grado de certeza de 95% y un margen de error de 5%.

Se determinó sobre la base de la siguiente formula de muestreo:

$$N = \frac{Z^2 p * q * N}{Ne^2 + Z^2 * p * q}$$

P = 0.5 probabilidad positiva

Q = 0.5 probabilidad negativa

N = 140,613 (Arribo de Turistas – Fuente AUTOCOLCA)

E = 0.005 (5%) error

Z = 95% = 1.96 varianza

N = tamaño de la muestra

Reemplazando datos en la

formula, se tiene

que: $N = (1.96)^2$

$(0.5) (0.5) (140.613)$

$14.613(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$

N = 384

2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se organizaran de acuerdo a las necesidades de cada una de las variables que intervinieron en el presente trabajo de investigación. Los datos se obtuvieron a través de encuestas realizadas a los turistas que visitan el centro histórico de la ciudad de Arequipa, considerándose para tal efecto una muestra representativa de 384 personas entre extranjeros (84), nacionales y locales (300) que visitan la Plaza de Armas de Arequipa.

También de realizar investigación de mercado y proyección del financiamiento.

Se revisa bibliografía y revistas especializadas inherentes al tema, así como la información que se obtenga vía internet y a través de las técnicas e instrumentos utilizados.

2.4. RECURSOS

2.4.1. RECURSOS HUMANOS

El equipo del proyecto está conformado por aquellas personas a las que se les han asignado roles y responsabilidades para completar el proyecto. El tipo de miembros del equipo del proyecto pueden variar con frecuencia, a medida que el proyecto avanza. Los miembros del equipo del proyecto también pueden denominarse personal del proyecto.

Investigadores:

Bach. Bailon Mendoza Javier

Bach. Gallardo Garcia Renato Elvis

2.4.2. MATERIALES

CUADRO Nº 01

Denominación	Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
Papel bond	Millar	04	27	108.00
Tinta de impresora	Cartucho de recarga	03	18	54.00
Copias fotostáticas	Unidad	3600	0.15	540.00
Movilidad local	Unidad	100	3	300.00
Empastado	Unidad	06	25	150.00
Laptop	Unidad	01	--	--
TOTAL				1,152.00

Fuente: Elaboración Propia

2.4.3. RECURSOS FINANCIEROS

Serán cubiertos íntegramente por los responsables de la investigación.

CAPITULO III

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ESTUDIO DE MERCADO

Se definirán en este tercer capítulo de nuestro estudio los aspectos técnicos vinculados a determinar la localización, tamaño y características físicas del hotel 3 estrellas. Serán establecidos además la dinámica de las operaciones y los requerimientos de los procesos internos de la plataforma de servicios.

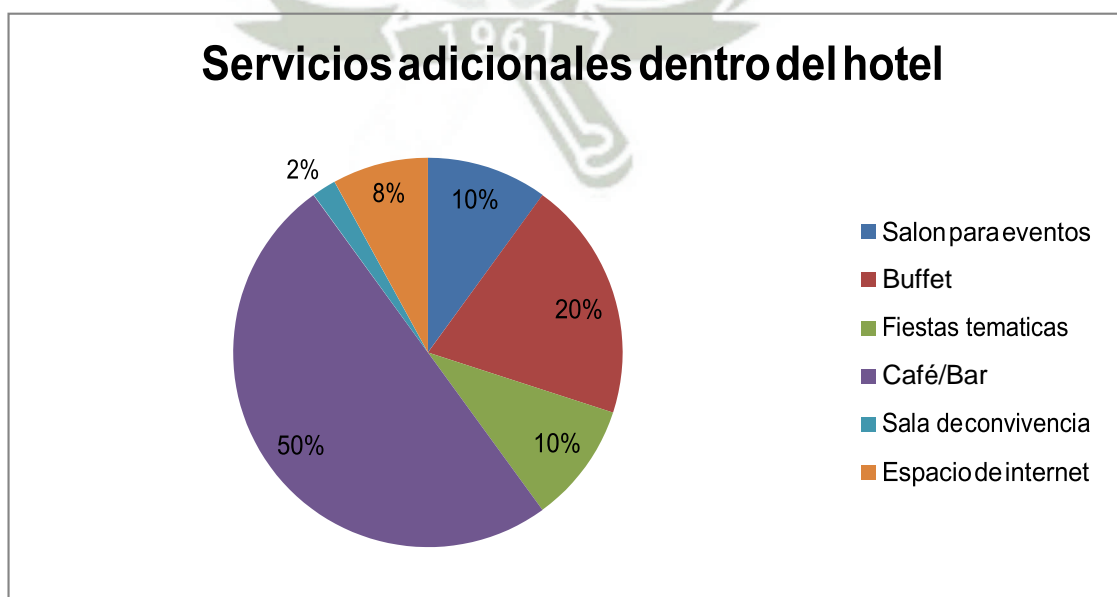
Restaurante y Bar

Para definir la preferencia que tendrían los visitantes a nuestro hotel respecto al ámbito gastronómico se vio por conveniente aplicar una pregunta en donde nos den a conocer su opinión acerca de lo que debería ofrecer nuestro hotel en el área que es restaurant

La encuesta fue aplicada a turistas tanto extranjeros como nacionales

Como resultado de la encuesta podemos establecer que los servicios más aceptados por los turistas fueron los siguientes:

Grafico N° 1

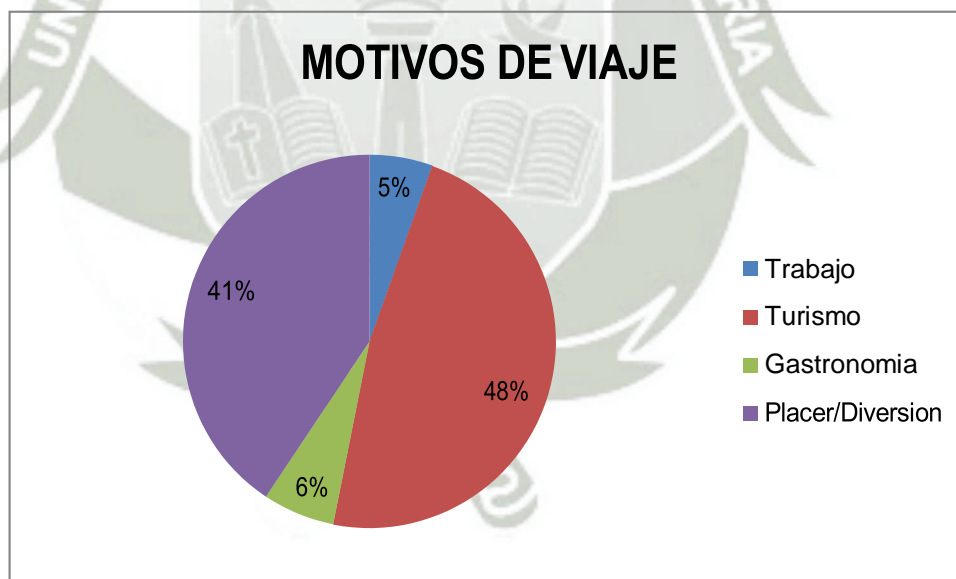


El 50% de las personas encuestadas demostró preferencia por incluir el servicio de café/bar dentro de las instalaciones del hotel, además se podría ofrecer un buffet para los turistas que vengan en grupos mayores a 5 personas con la finalidad de dar a conocer nuestra gastronomía regional, también podemos apreciar de que se mostró cierta preferencia por los eventos y fiestas temáticas que se pueden desarrollar dentro de las instalaciones.

Motivos de viaje

Motivos	F	%
Trabajo	21	5.47
Turismo	183	47.66
Gastronomia	24	6.25
Placer/Diversión	156	40.63
Total	384	100

Grafico Nº 2



Interpretación el grafico nos muestra que de las 384 personas encuestadas 47.66% equivalente a 183 personas, viajan por motivos de hacer turismo y conocer más sobre la ciudad que visitan, y el 40.63% igual 156 personas, viaja con la finalidad de divertirse y pasarla bien, además el 6% equivalente a 24

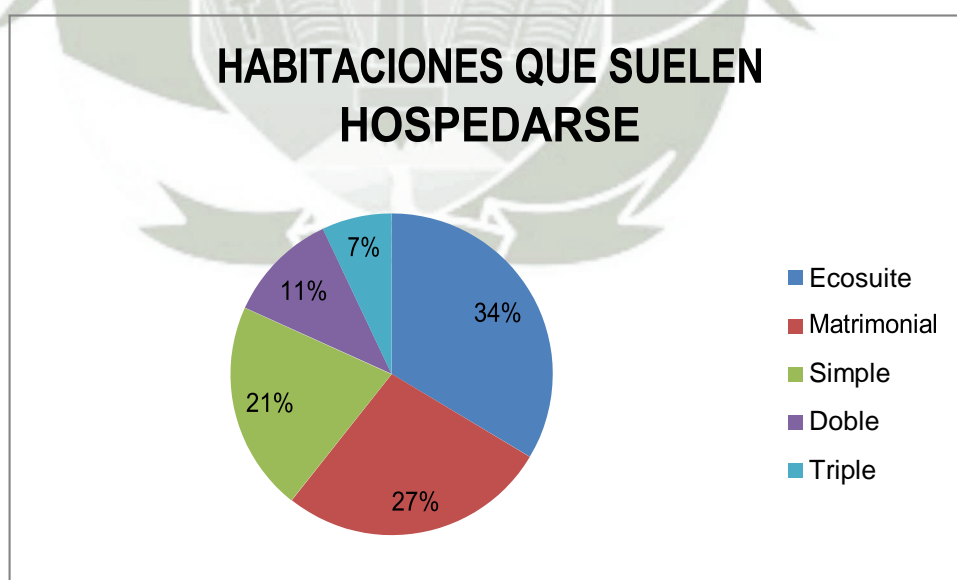
Personas están interesadas en degustar la gastronomía arequipeña, el 5% equivalente a 21 personas visitan la ciudad por motivos de trabajo

Es importante tomar en cuenta que el motivo por el cual visitan nuestra ciudad es por el turismo ya que hay diferentes costumbres propias del departamento de Arequipa, cabe mencionar que un porcentaje representativo visita la ciudad por tener momentos de diversión y entrenamiento

Habitaciones en la cual le gustaría hospedarse

Habitacion	F	%
Ecosuite	129	33.59
Matrimonial	104	27.08
Simple	81	21.09
Doble	43	11.20
Triple	27	7.03
Total	384	100

Grafico N° 3



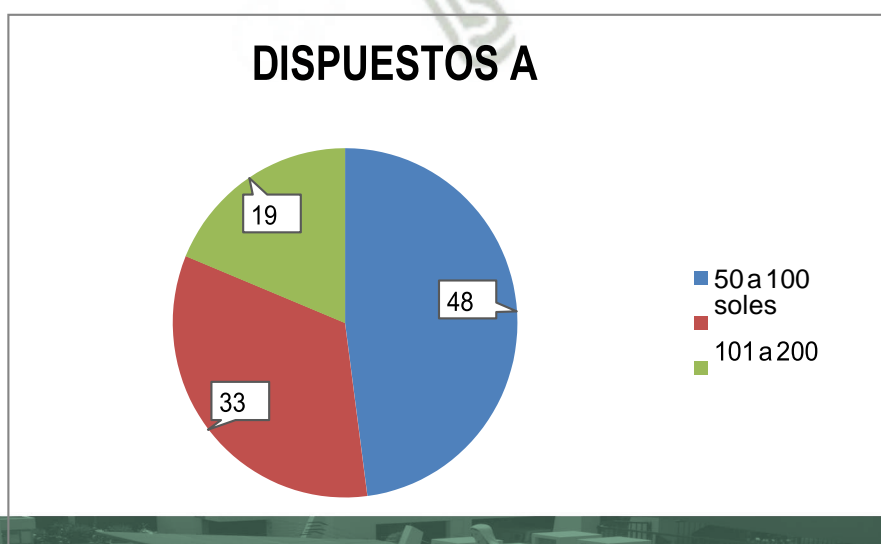
Interpretación el 33.59% equivalente 129 personas del total de las personas encuestadas respondieron que preferirían hospedarse en una ecosuite, el 27.08% igual 104 personas le gustaría estar hospedado en una habitación matrimonial, el 21.09% igual a 81 personas prefieren estar hospedados en una habitación simple, el 11.02% y 7.03% sumandos un total de 70 personas son las que prefirieron hospedarse en habitaciones dobles y triples por lo que son personas que prefieren viajar en grupos con motivos turísticos.

Es importante hacer mención de que las personas optan por estar hospedados en una ecosuite ya que buscan tener una mejor experiencia y salir de lo común que ofrecen los hoteles ubicados en el centro de la ciudad

Debemos explicar que las personas que eligieron matrimonial fueron por motivos de que quieren pasar momentos agradables en pareja buscando relajarse

Dispuesto a pagar	F	%
50 a 100 soles	184	47.92
101 a 200 soles	128	33.33
201 soles a mas	72	18.75
Total	384	100

Grafico N° 4

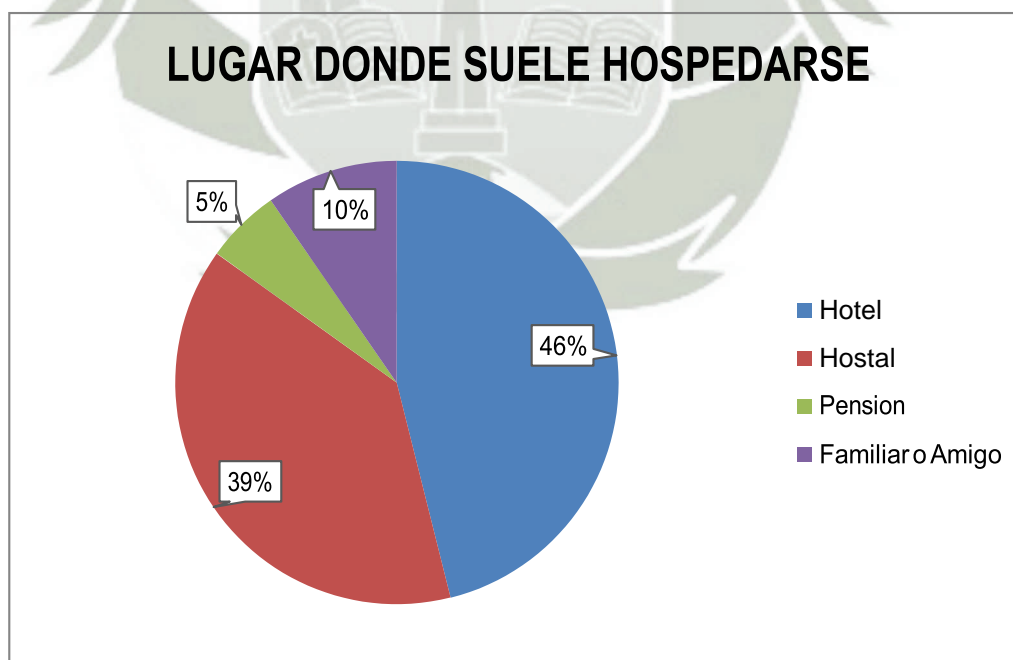


Interpretación en el siguiente grafico se puede apreciar que tenemos 3 alternativas de precios que puede elegir el visitante, tenemos que el 47.92% equivalente a 184 personas estaría dispuesta a pagar de S/. 50.00 a 100.00 soles por el servicio, en tanto el 33.33% que equivale a 128 personas podría pagar de S/. 101.00 a 200.00 soles por nuestro servicio, y el 18.75% igual a 72 personas estaría dispuesta a pagar S/. 201.00 soles o más porque le brinden con un servicio de alta calidad

Lugar donde se suele hospedarse

Lugar donde se suele hospedar	F	%
Hotel	177	46.09
Hostal	149	38.80
Pension	21	5.47
Familiar o Amigo	37	9.64
Total	384	100

Grafico N° 5



Interpretación el 46.09% equivalente a 177 personas suele hospedarse en un hotel cuando viaja, el 38.80% representado por 149 personas suelen hospedarse un hostal, en cuanto al 9.64% igual 37 personas son las que se alojan donde un amigo o familiar y el resto igual a 21 personas prefiere estar alojado en una pensión

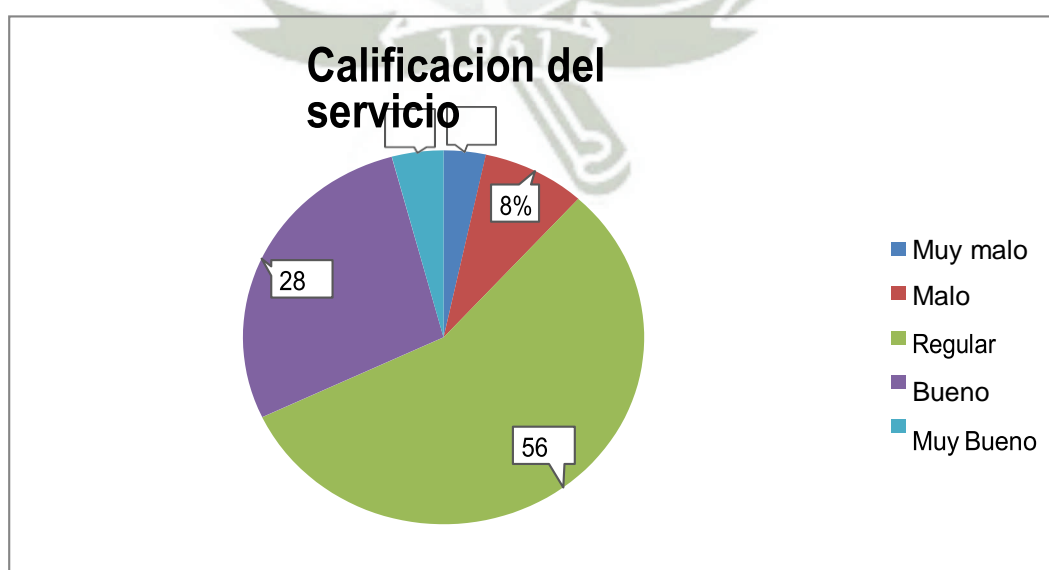
Debemos hacer mención de que en la actualidad las personas al momento de realizar un viaje visitando una nueva ciudad lo primero que buscan es un hotel que ofrezca comodidad y confort

También debemos especificar que existe un porcentaje representativo de personas las cuales buscan un servicio moderado acorde a sus necesidades

Calificación del servicio

Calificación al Servicio	F	%
Muy malo	13	3.39
Malo	32	8.33
Regular	216	56.25
Bueno	107	27.86
Muy Bueno	16	4.17
Total	384	100

Grafico Nº 6



Interpretación del total de encuestados, el 56.25% igual 216 Personas califica el servicio en el que estuvo hospedado como regular en tanto al 27.86% igual 107 personas le pareció bueno el servicio que recibió y un 8.33% equivalente a 32 personas le pareció malo el servicio que tuvo y el 4.17% representado por 16 personas les pareció muy bueno el servicio que se les brindo en su última visita a un hotel

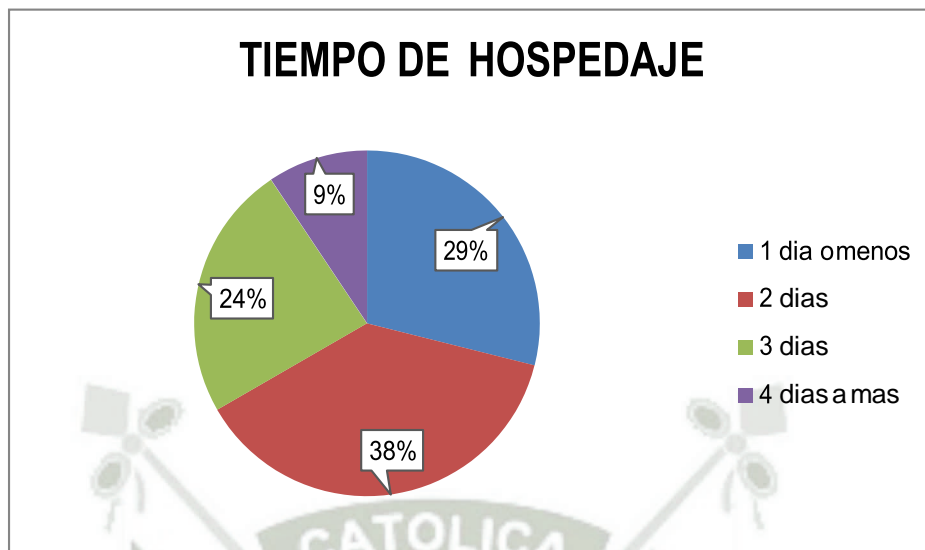
Tenemos que definir que un porcentaje mínimo respondió que era muy bueno el servicio que había recibido, esto nos quiere decir que los hoteles no están cumpliendo en cubrir las expectativas demandas por los visitantes

En cuanto al porcentaje de personas que respondió que tuvo una experiencia regular esto nos indica que los visitantes no se sienten satisfechos con el servicio, el cual no fue sobresaliente y no causo ninguna experiencia distinta en el visitante

Tiempo de hospedaje

Tiempo de hospedaje	F	%
1 día o menos	111	28.91
2 días	145	37.76
3 días	92	23.96
4 días a mas	36	9.38
Total	384	100

Grafico Nº 7



Interpretación la grafica nos muestra que 37.76% representado por 145 personas encuestadas solo se quedan hospedado 2 días como máximo y el 28.91% igual a 111 personas se queda solo un día, el 23.96% igual a 92 personas son las que se quedan hospedadas por 3 días, también están las personas que se pueden quedar hospedadas de 4 a mas días, estos representan un 9.38% equivalente a 36 personas del total de los encuestados

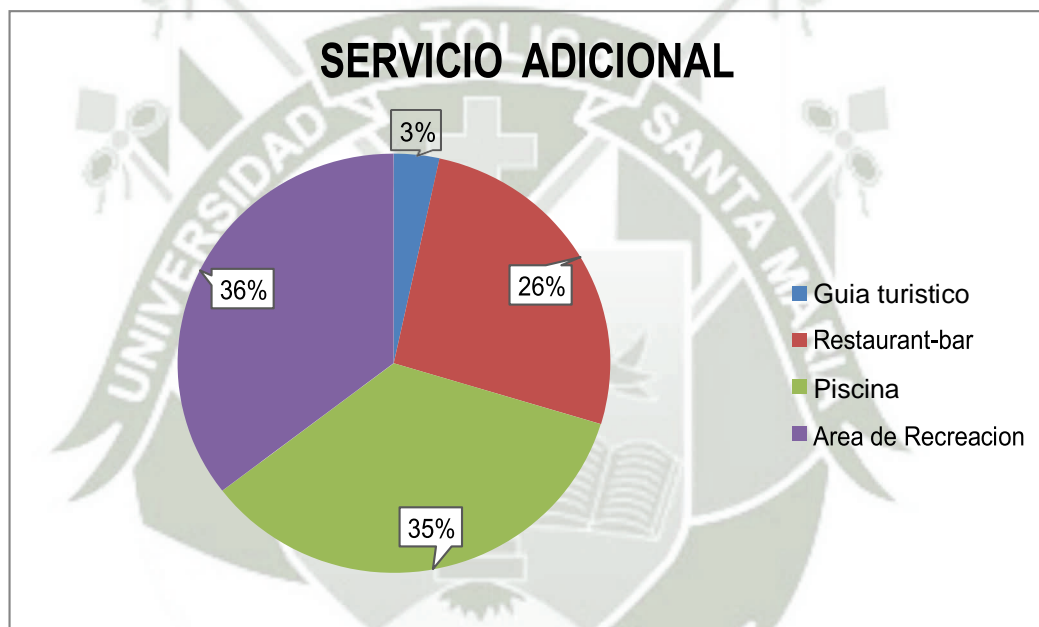
Tenemos que aclarar que sumando los porcentajes de personas que se quedan hospedadas por uno o días son un porcentaje representativo el cual nos indica que existe una rápida rotación en el alquiler por un día o menos

También debemos hacer mención que las personas que se quedan de 3 a 4 días son el porcentaje que vienen por motivos de conocer la ciudad y sus alrededores

Servicio adicional

Servicio adicional	F	%
Guía turístico	13	3.39
Restaurant-bar	101	26.30
Piscina	134	34.90
Área de Recreación	136	35.42
Total	384	100

Grafico Nº 8



Interpretación del total de las personas encuestadas obtuvimos que el 35.42% igual a 136 personas prefiere tener una área de recreación dentro de las instalaciones del hotel al igual que el 34.90% representadas por 134 personas que prefieren tener una piscina, en cuanto al 26.30% igual a 101 personas son los que prefieren tener un restaurant-bar y el 3.39% igual a 13 personas le gustaría tener un guía turístico como servicio adicional que brinda el hotel

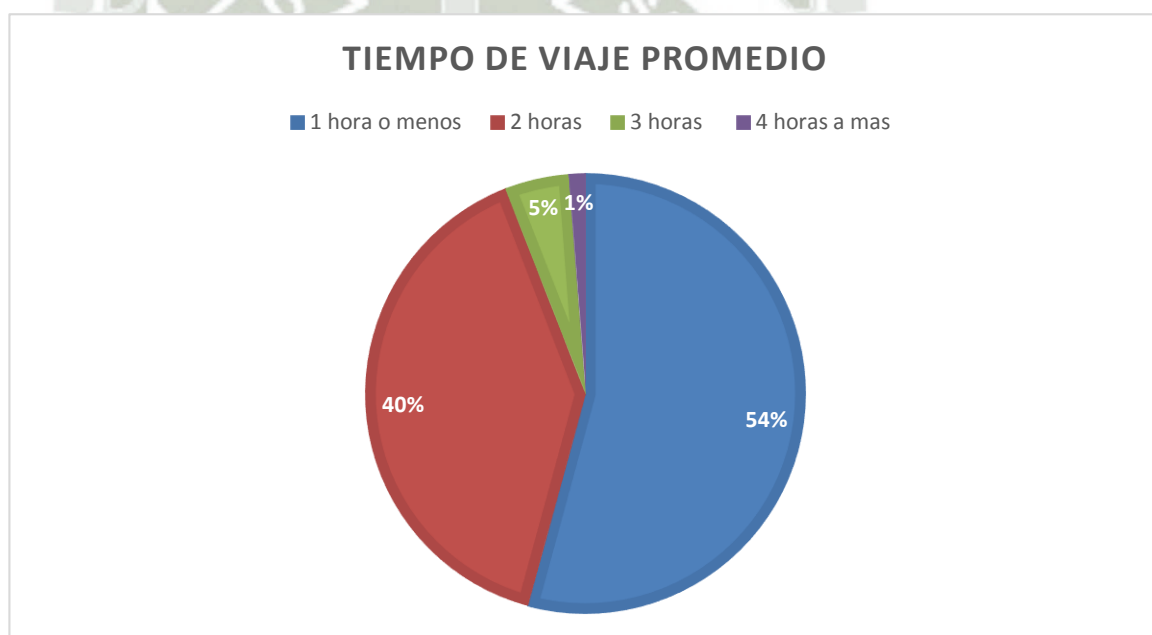
Debemos darnos cuenta que es importante tener las instalaciones

adecuadas dentro 9+0360209+del hotel para satisfacer las distintas necesidades de los visitantes con la finalidad de que tenga una nueva experiencia distinta a las anteriores

Tiempo de viaje promedio

Tiempo de espera	F	%
1 hora o menos	208	54.17
2 horas	153	39.84
3 horas	18	4.69
4 horas a mas	5	1.30
Total	384	100

Grafico Nº 9



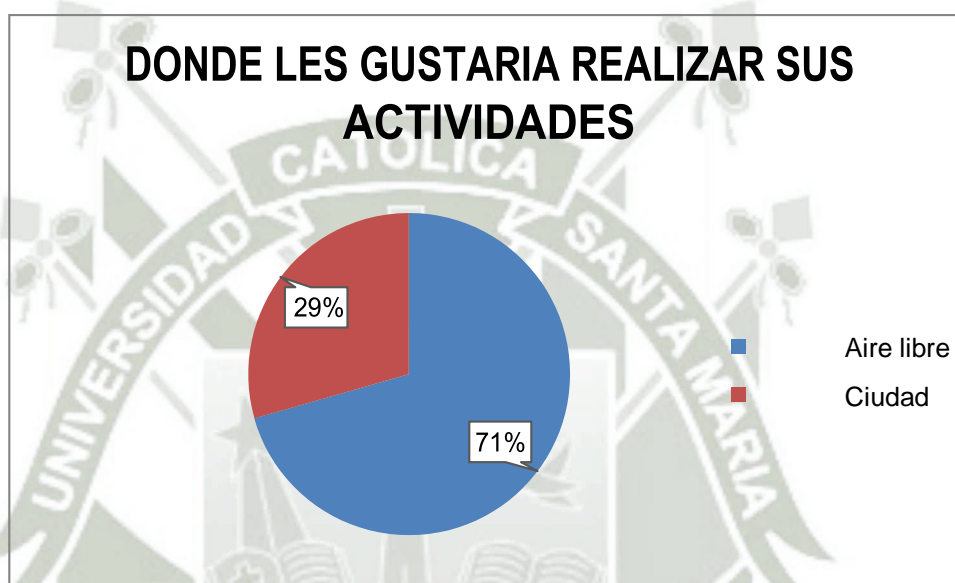
Interpretación en la grafica se muestra que el 54% equivalente a 208 prefieren visitar lugares que se encuentran a una hora de la ciudad de Arequipa, el 40% equivalente a 153 personas son las que prefieren tomar viajes de dos horas

Esto nos quiere decir que los ciudadanos de Arequipa prefieren un viaje corto a un lugar recreativo donde se puedan realizar distintas actividades

Donde les gustaría realizar sus actividades

Realizan Actividades	F	%
Aire libre	271	70.57
Ciudad	113	29.43
Total	384	100

Grafico N° 10



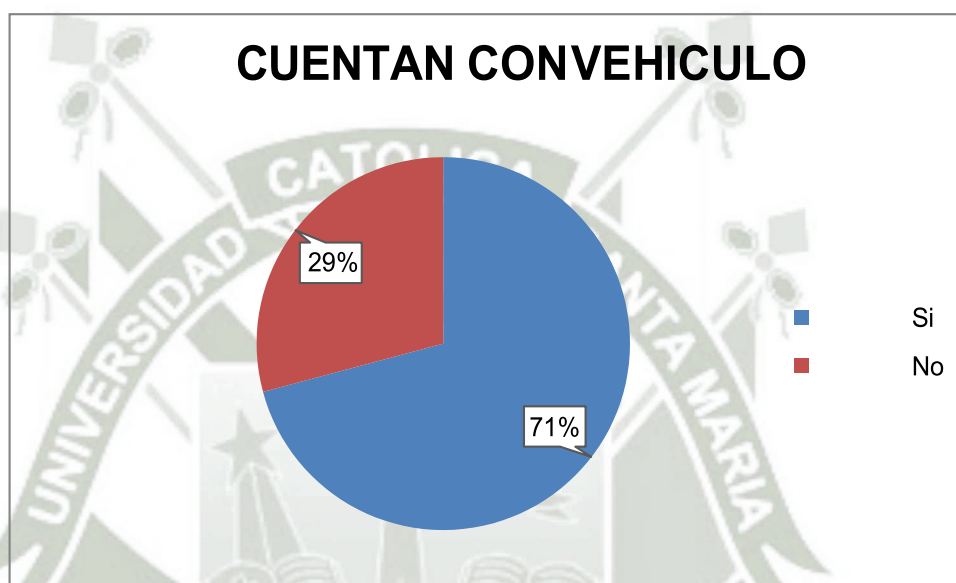
Interpretación en la grafica se muestra que el 70.57% equivalente a 271 personas son los que prefieren realizar actividades en áreas verdes y que el 29.43% igual a 113 personas son las que prefieren visitar el centro histórico o realizar diferentes actividades

Esto influye en que las instalaciones del hotel deben contar con distintas áreas recreativas donde el visitante pueda disfrutar del bello paisaje del departamento de Arequipa sin perder las comodidades que le puede brindar el hotel

Cuenta con vehículo

Vehículo	F	%
Si	272	70.83
No	112	29.17
Total	384	100

Grafico N° 11



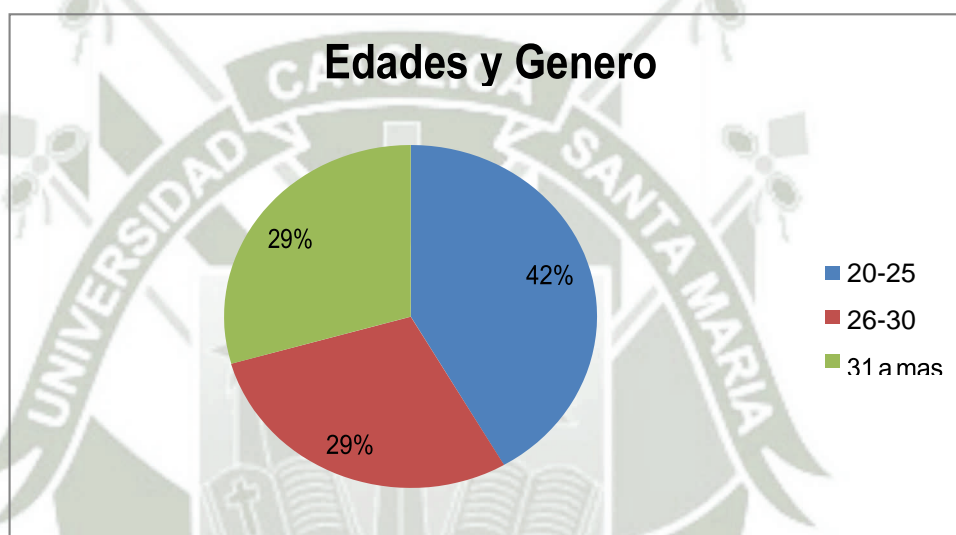
Interpretación las cantidades que nos muestra el grafico hacen referencia en que si las personas cuentan con vehículo o no para movilizarse, el 70.83% igual a 272 personas son las que cuentan con vehículo y 29.17% equivalente a 112 personas carecen de automóvil

Es importante saber que gran parte de los encuestados cuenta con movilidad propia y tiene la facilidad de poder ir a visitar las instalaciones de nuestro hotel, si bien el otro porcentaje no cuenta con automóvil no significa que no pueda asistir al hotel ya que solo basta tomar un taxi y dirigirse al distrito de Characato

Edades y Género

Edades	Cantidad	Masculino		Femenino		Total	%
		%	Cantidad	%	Cantidad		
20-25	84	39.81	76	43.93	160	41.67	
26-30	68	32.23	43	24.86	111	28.91	
31 a mas	59	27.96	54	31.21	113	29.43	
Total	211	100	173	100	384	100	

Grafico N° 12



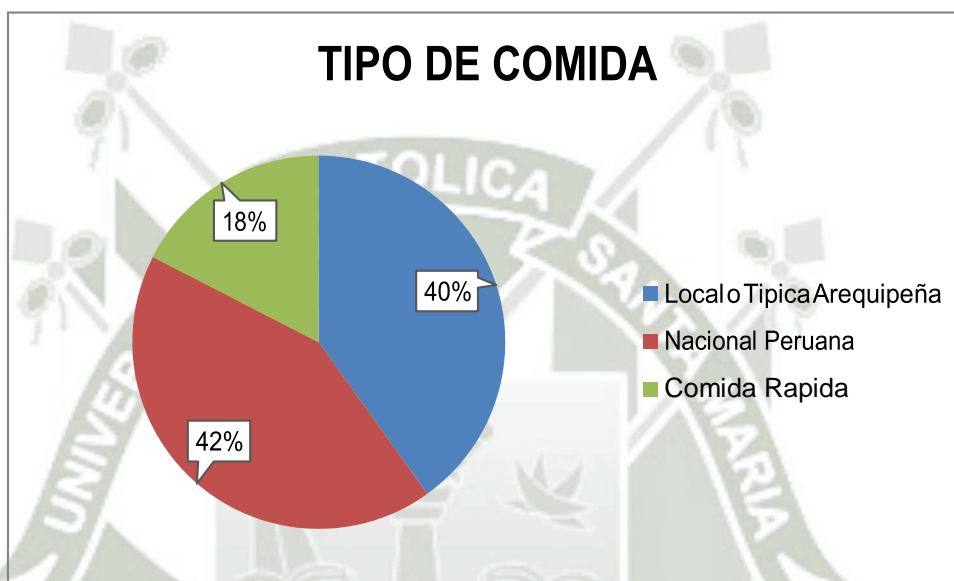
Interpretación como podemos apreciar en el cuadro y grafico existe un 41.67% equivalente a 160 personas entre hombres y mujeres que oscilan entre 20 a 25 años de edad, en tanto existe otro porcentaje de 28.91% equivalente a 111 personas de ambos sexos que oscilan entre los 26 a 30 años de edad también tenemos que el 29.43% igual a 113 de ambos sexos tienen 31 o más años de edad

Debemos detallar que el mayor porcentaje de los encuestados está representado por personas que en su mayoría tienen de 20 a 25 años de edad, quienes visitan nuestra ciudad por distintos motivos como el turismo o diversión

Tipo de comida

Tipo de Comida	F	%
Local o Tipica Arequipeña	154	40.10
Nacional Peruana	163	42.45
Comida Rapida	67	17.45
Total	384	100

Grafico N° 13



Interpretación en el grafico se observa de que 42.45% de las personas encuestadas equivalentes a 163 personas prefieren los distintos platos típicos de los departamentos de nuestro país en tanto al 40.10% igual a 154 personas les gustaría que los platos a ofrecer sean platos típicos de la región Arequipa

Cabe mencionar que es importante para nosotros saber la preferencia y gustos de los visitantes a fin de cubrirlos, es por eso que el hotel ofrecerá platos variados y de acuerdo a las fechas y festividades importantes en nuestra ciudad

Tarifario		
Tipo de Habitación	S/. Por Horas	S/. Por Dia
Eco suite	S/. 75.00	S/. 150.00
Matrimonial	-	S/. 130.00
Simple	-	S/. 70.00
Doble	-	S/. 130.00
Triple	-	S/. 190.00
Full day	-	S/. 40.00
Cabalgata	S/. 15.00	-

Analizamos los precios de la competencia a fin de no mantenernos demasiados altos o demasiado bajos a diferencia de ellos, estos precios fueron determinados en base al tarifario de tres hoteles de la competencia.

- Hostal paris
- Hotel dos Reyna
- Hotel el lago

Notas:

- El servicio por horas tiene como precio fijo el que figura en la tabla, esta aplicado para 3 horas
- El aparcamiento es de uso libre para los clientes, no se hará recargo por este servicio

Menu	
Desayuno	S/. 10.00
Almuerzo	S/. 15.00
Cena	S/. 10.00
Buffet	S/. 50.00

Nota:

- El desayuno, almuerzo y cena no están incluido en el buffet

Competidores Directos

Campo Albergue Sambambaia's

Esta ubicado en Lote Lateral 4^a-1^a, Estación la Joya, brinda el servicio de hospedaje y de recreación al aire libre, tiene variedad de juegos de sala , cancha de vóley, frontón y una piscina donde los visitantes pueden relajarse, tan solo el hospedaje esta en 190 soles y por estar horas disfrutando del paisaje y tener acceso a las diferentes áreas mencionadas fluctúa entre los 50 soles, cabe mencionar que tiene su propio restaurant bar en donde los visitantes consumen diferentes tipos de comidas donde el precio mínimo de sus platos fluctúan entre los 22 soles.



Jacussi las suites

Ubicado en colon 126 en el distrito de paucarpata en la ciudad de Arequipa, este hotel tiene como principal atractivo las suites privadas para parejas con jacussi con el motivo que pasen un momento agradable y donde puedan tener un descanso pleno, contiene diferentes precios que oscilan entre 60 y 220 soles ,que vendrían a ser desde las habitaciones básicas hasta la suite con jacussi y sauna privado.

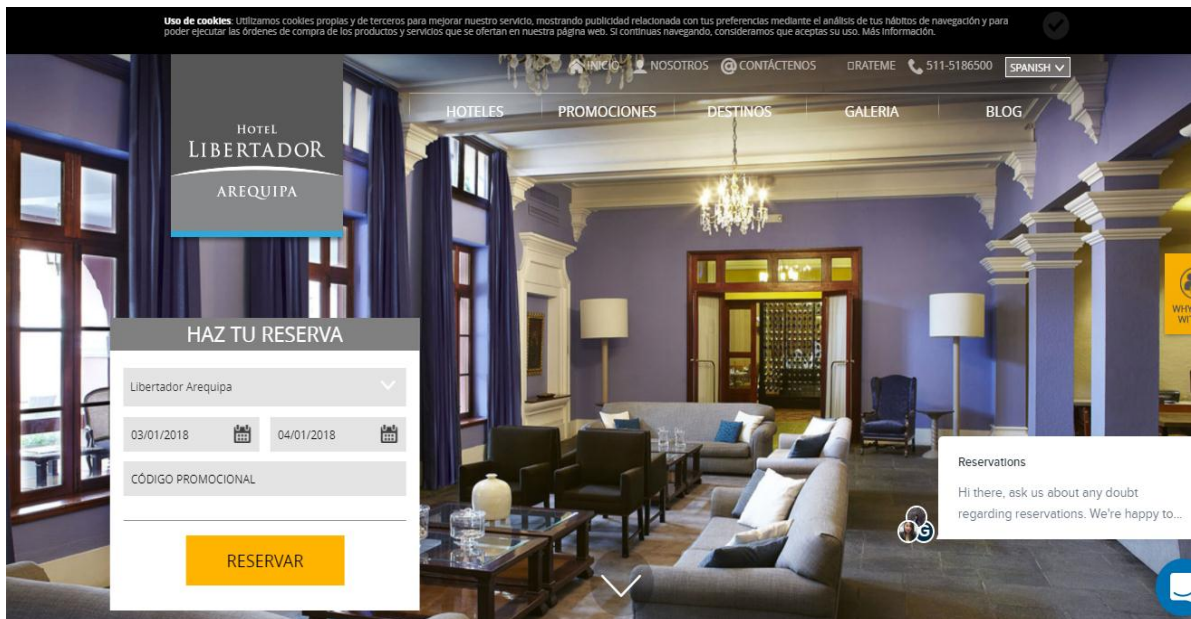
Este hotel cuenta con un servicio al cuarto ya sea para decoración por aniversario o por alguna bebida o comida.



Hotel Libertador

Esta ubicado en la Plaza Bolivar en el distrito de Selva Alegre en la ciudad de Arequipa, es el hotel mas conocido en la ciudad de Arequipa por los servicios que ofrece dentro, contiene 88 habitaciones lujosas , sauna, gimnasio, jardines enormes, y diferentes áreas para convenciones o eventos. Ofrece un servicio de comida por parte de su restaurant Los Robles en donde ofrece variedad de comida

incluida la gastronomía arequipeña, y también contiene un bar Los Montoneros con un ingreso directo desde la calle. Este hotel incluye un servicio turístico para que los visitantes puedan disfrutar de una gran experiencia en la ciudad de Arequipa y puedan conocer los diferentes centros culturales de nuestra localidad.



Charlies Catarindo

Está ubicado en la caleta Catarindo en las afueras de la ciudad de Mollendo distrito de Islay, principalmente charlies es un restaurant de comida marina que ha implementado otros tipos de comida y bebidas para servir a sus visitantes y para que puedan disfrutar de una mejor experiencia han implementado los bungalows para que disfruten del paisaje hacia el mar.



Colca Lodge

Situado a 2.5 horas de la ciudad de Arequipa a orillas del río Colca, rodeado de andenes.

Su diseño está inspirado en las antiguas construcciones incas, de modo que le da un aspecto mágico donde las habitaciones están conectadas con los jardines y diferentes campos de cultivo, donde les dan una experiencia plena con el paisaje a los visitantes para su comodidad.

Contiene diferentes puntos de Wifi y TV ubicados en diferentes salas del hotel para que la experiencia del visitante con el campo sea única. Tiene baños termales que están disponibles a cualquier hora para los huéspedes.



3.2. LOCALIZACIÓN Y MACROLOCALIZACIÓN

3.2.1. LOCALIZACIÓN

La determinación de la localización del Hotel 3 estrellas se hará en dos etapas. Primero la macro localización para determinar el nivel del Departamento de Arequipa la zona más adecuada y luego un estudio de micro localización donde se determinará el terreno más apropiado en la zona determinada. En ambos casos la elección se realizará con una evaluación de las alternativas en base a factores involucrados como son la infraestructura, fuentes de suministros de servicios, distancias, redes de transporte y comunicaciones, clima, entre otros, asignándole a cada uno un peso ponderado de acuerdo a la importancia para el proyecto.

3.2.2. MACROLOCALIZACION

El ámbito del estudio de macro localización será la zona en el departamento de Arequipa. En esta provincia presenta cuatro lugares turísticos: Socabaya, Characato, Sabandía y Mollebaya siendo evaluadas como alternativas factibles.

CUADRO N° 02
CRITERIOS DE MACROLOCALIZACIÓN

FACTOR		Item	%
Recursos Turísticos	R1	Atractivos Naturales	15%
	R2	Atractivos Culturales	15%
	R3	Atractivos Históricos Arqueológicos	13%
	R4	Deportes de Aventura	10%
	R5	Festividades Locales	8%
Comercial	C1	Establecimientos	3%
	C2	Variedad de productos naturales	2%
	C3	Mercados	5%
Laboral	L1	Servicios complementarios	2%
	L2	Servicios personales	2%
Infraestructura	I1	Disponibilidad de agua potable	7%
	I2	Servicios de Alcantarillado y Desagüe	4%
	I3	Servicio de comunicaciones	4%
Operacionales	O1	Estado de vías de transporte	2%
	O2	Variedad de empresas de transporte	2%
	O3	Proximidad al centro de Arequipa	2%
Sociales	S1	Servicio médicos	2%
	S2	Seguridad pública	2%
TOTAL			100%

Fuente: Elaboración Propia

Los criterios respecto a los cuales se evaluarán se muestran en el cuadro N° 03 e incluyen factores turísticos, comerciales, de infraestructura, laborales, operacionales y

sociales que afectan al nivel de servicio que se desea brindar en el Hotel 3 estrellas. Se emplean comparaciones pareadas entre ellos para determinar sus pesos relativos. Las alternativas serán evaluadas en función de estos criterios de selección con una escala de valor de 0 a 10 de acuerdo su desempeño relativo. Luego se procederá a calcular la suma de todos los criterios asociados a un factor y se multiplicará por el peso relativo definido obteniéndose un puntaje total por cada alternativa como se puede ver en el cuadro N° 04.

CUADRO N° 03
EVALUACIÓN MACROLOCALIZACIÓN

Item	R1	R2	R3	R4	R5	C1	C2	C3	L1	L2	I1	I2	I3	O1	O2	O3	S1	S2	Puntaje
%	15	15	13	10	8	3	2	5	2	2	7	4	4	2	2	2	2	2	
Socabaya	10	2	2	8	9	3	4	7	6	8	8	8	8	7	8	10	8	7	7.66
Characato	5	10	6	10	10	10	10	10	8	7	10	10	10	7	10	7	10	10	10.08
Sabandía	4	6	3	6	7	3	8	10	7	6	10	10	10	10	8	6	8	7	7.59
Mollebaya	8	4	4	6	7	3	6	10	6	8	8	8	8	7	8	4	8	10	7.46

Fuente: Elaboración Propia

Según los estudios de evaluación, se eligió Characato que es el la alternativa con mayor puntuación y mejor opción para nuestros propósitos.

3.2.3. Micro localización

Siendo la opción más adecuada para nuestros fines consideramos dentro del análisis de micro localización terrenos de más de una hectárea y que se localicen en el

distrito de Characato, teniendo diferentes accesos, esto es indispensable ya que contar con varios accesos viables y rápidos facilita los diferentes medios turísticos.

Los terrenos que consideramos tienen proximidad a diferentes vías de acceso y esto facilita la comunicación, fluido eléctrico y diferentes servicios que son esenciales para los turistas.

Organización Hotelera

Para que nuestro hotel pueda funcionar de la manera más óptima debemos tener presente los siguientes puntos

Contar con un manual de organización

Contar con un procedimiento que permita garantizar la calidad de los servicios ofrecidos

Contar con personal capacitado y entrenado

Contar con indumentaria de trabajo y uniforme

Contar con una recepción y tratamiento de queja, reclamos y propuestas

Contar con programa de mantenimiento preventivos y correctivos

Asumir una política de respeto a tendencias de mascotas

Mantener un directorio de servicio del hotel en cada unidad habitacional

Poseer un listado actualizado de clientes

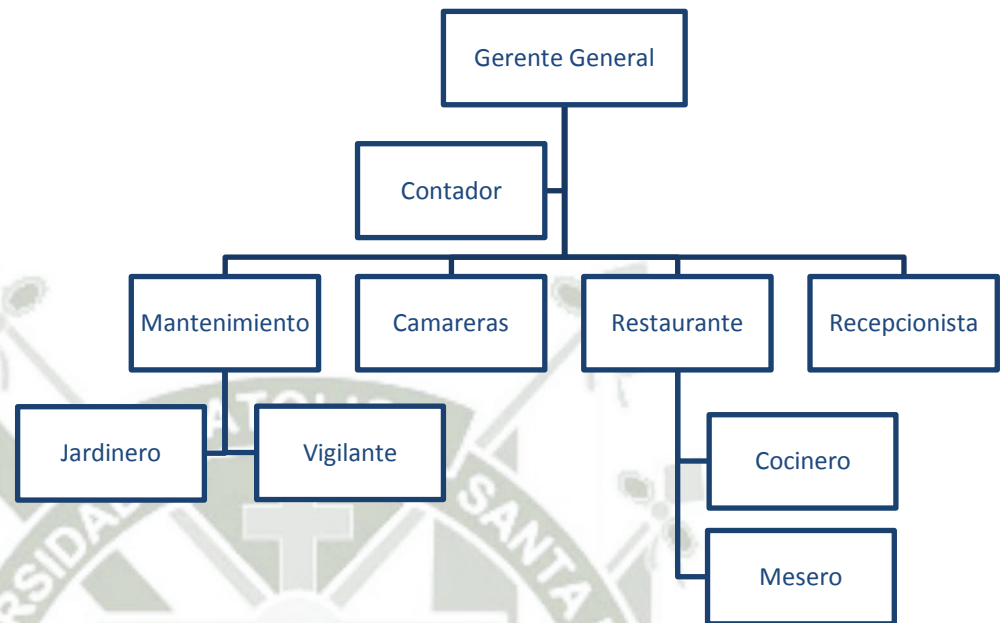
Conservar en estadísticas demográficas de clientes, reservas, ocupación y su procedencia

Conservar la señalización arquitectónica y de seguridad

Tener un programa de categorización de plagas

Conservar un archivo histórico de reservación

Organigrama



Habitaciones

Habitaciones eco suite

Área seca

Área de recepción

Área de servicio: lavandería, cocina, oficina

Área de mantenimiento

Áreas comunes: comedor, servicio de alimentos y bebidas

Áreas de recreación: jardín, piscina, cancha

Área de mantenimiento

Funciones o actividades:

Asegurarse del correcto funcionamiento de los equipos de refrigeración, cerrajería, eléctricos y entre otros de los diferentes departamentos del hotel y atentos para corregir cualquier falla que se presente

Ejecutar trabajos de instalación de equipo de sonido, resanado mobiliario, televisores

Realizar con eficacia los trabajos asignados por el jefe inmediato, por medio de órdenes de trabajo las cuales serán devueltas firmadas al concluir el trabajo esto con la finalidad de controlar los trabajos realizados

Cumplir los trabajos rutinarios que se establecen en el programa de mantenimiento preventivo asignado por el hotel

Comunicar a su jefe inmediato acerca de las actividades concluidas, así como cualquier impedimento en la ejecución con la finalidad de tomar medidas a tiempo

Responsabilidad con el cuidado de los instrumentos a su cargo para imposibilitar el mal uso de cualquier equipo

Seguridad

Cumplir la labor de protección y vigilancia de los bienes inmuebles y muebles así como la resguardo de las personas que se encuentran dentro del hotel

Verificar controles de identidad a las personas a su ingreso y salida del hotel

Impedir actos delictivos o infracciones que se puedan cometer al interior del hotel en relación con el objeto de su protección

Colocar prontamente a disposición de la Policía Nacional del Perú a los facinerosos en relación con el objeto de su protección así como los instrumentos efectos y pruebas de las infracciones, no realizando proceder al interrogatorio de aquellos

Desarrollar el resguardo del almacenamiento, recuento,

clasificación y protección del dinero, valores y objetos valiosos

Llevar a cabo, en correlación con la labor de centrales de alarma, la ayuda de servicios de respuesta de las alarmas que se ocasionen

Jardinero

Función principal ejecutar y organizar a su nivel las operaciones de instalación mantenimiento y mejora de jardines de interior, exterior y zonas verdes controlando la sanidad vegetal, manejando la maquinaria y aperos de jardinería y cumpliendo con la normativa medioambiental, de calidad y prevención de riesgos laborales

Área de recepción

Recepcionista

Primer y segundo turno

Despertar a los huéspedes

Confirmar solicitudes especiales de los huéspedes

Recibir turno por intermedio de bitácora

Al momento de recibir turno checar los depósitos y saldos de los huéspedes

Recepción y recuento efectivo de caja chica

Comprobar que estén las llaves de las habitaciones libres

Identificar la correspondencia y paquetes con las reservaciones de la jornada

Tomar reporte de discrepancias si es que existen

Confirmar que el equipo este en buen estado y con la papelería apta para impedir contratiempos

Procesar cargos a huéspedes de acuerdo a los servicios

que se soliciten

Preparar el check out correspondiente a las salidas del día

Examinar información de saldos excedidos

Realizar corte de caja entrega de turno y pendientes

Tercer turno

Atender recados telefónicos y correspondencia del día

Hacer el recuento de la renta de habitaciones y los servicios de consumo

Confirmar en la bitácora los pendientes del turno

Confirmar y programar despertador según solicitudes de los huéspedes

Conteo de las llaves y habitaciones disponibles y ocupadas

Responsabilidades

Preservar la apariencia personal

Cumplir los objetivos del puesto

Brindar un servicio óptimo al ingreso y salida de los huéspedes buscando que esté regrese

Responsabilidad individual

Cumplir con los modelos de calidad y servicio así como practicar el reglamento establecido por la organización

Área de restaurante

Mesero

Las funciones que se realizan son las de armado de mesas ubicar las sillas, decorado de mesas, colocar la cristalería y servilletas también presta el servicio de bar que consiste en preparar y servir las bebidas que soliciten los consumidores

Asegurarse de que los clientes reciban los platillos

correctos y que estén cocinados según las preferencias de los comensales además revisan que los clientes periódicamente para tomar ordenes adicionales

Cocinero

Garantizar la presentación y preparación de los alimentos de manera eficiente y de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos por el área

Preparar los platillos de acuerdo a lo señalado en las recetas aprobadas (platos típicos de la región y del Peru)

Toma y entrega su turno correctamente a fin evitar que no haya interrupciones en el servicio

Cerciorar de contar con los implementos e insumos para la elaboración de distintos platos pedidos por los clientes

Asegurarse de utilizar los productos estandarizados

Cuenta con el recetario asignado y aprobado por la organización

Se encarga de preparar las cortesías de acuerdo a lo requerido

Controlar la elaboración y presentación oportuna de los alimentos

Participar en la elaboración de presupuesto y control de costos de su área

Elabora decoraciones para los bufets de banquetes solicitados

Área de las habitaciones

Camarera

Asegurarse de la limpieza de las habitaciones siguiendo las instrucciones y prioridades establecidas según la organización

Cuidar las llaves maestras que se le conceden para permitir el ingreso a las habitaciones y devolverlas al concluir el turno

Cuidar el material y equipamiento de limpieza

Comunicar al área de mantenimiento de las averías que se presenten para su pronta reparación

Retirar y entregar los objetos olvidados en las habitaciones de salida para su registro

Preparar el carro con todos los materiales de limpieza que requiera para desempeñar su trabajo

Perfil de los empleados

Gerente General

Autorizar y ejecutar compromisos que sean necesarios para el desarrollo del hotel.

Ejecutar los planes y programas aprobados.

Mantener permanentemente informado al propietario

Estudios: Licenciado en Administración de Empresas

Cocinero Mesero

Habilidad en relaciones humanas

Honestidad, sinceridad, integridad y orden

Cumplir con los órdenes de comida y pedidos por nuestros

clientes en el restaurante

Educación: Técnico en gastronomía y cocina

Vigilante

Habilidad en relaciones humanas

Honestidad, sinceridad, integridad y orden

Cumplir con las responsabilidades del puesto

Educación: Secundaria Completa cursos en seguridad

Camarera

Conocimiento de los insumos de limpieza y su manejo

Habilidad en relaciones humanas

Honestidad, sinceridad, integridad y orden

Educación: Secundaria Completa/Técnico en hotelería

Recepcionista

Manejo del teléfono para reservas de habitaciones

Atender al público en general, mantener informado a los visitantes

Educación: Secundaria Completa/Técnico en hotelería

Registrar las habitaciones

Educación: Secundaria Completa/ Universitaria incompleta

Tipos de reservas manejadas

Cuando el cliente hace una reserva en temporadas altas, se le hace un seguimiento continuo

Garantizadas

Para garantizar la reserva que hace un huésped de una habitación se debe consignar el 50 % del valor total de la estadía según sus requerimientos

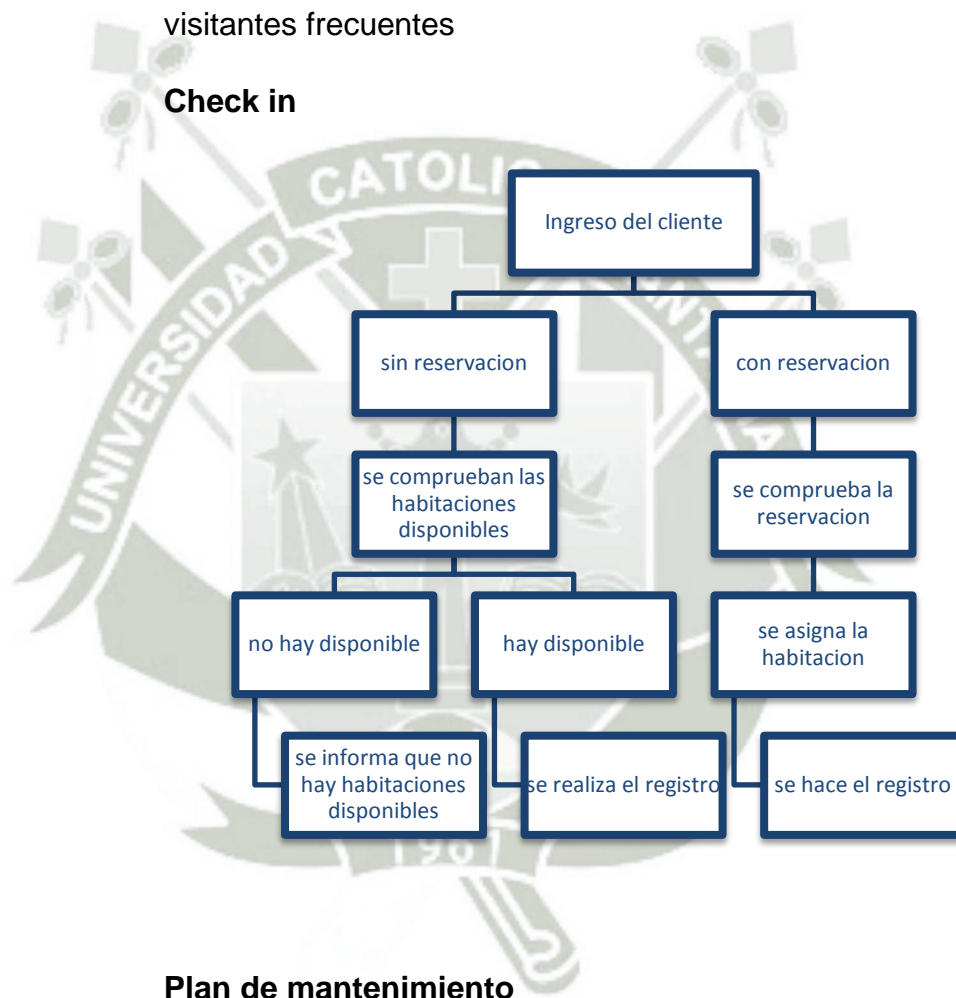
Cancelación de Reservas

Para poder cancelar una reserva se tiene que hacer con 5 días de anticipación en temporada alta y en temporada baja se puede hacer con 24 horas

Descuentos y planes del Hotel

Se pueden adquirir diferentes planes de estadía para personal de empresas corporativas o descuentos por visitantes frecuentes

Check in



Plan de mantenimiento

Mantenimiento de Habitaciones

Se hará el registro de cada habitación que sea ocupada.

Se realizara el cambio de sábanas después de haber sido ocupadas.

Cambio de jabones y papeles higiénicos.

Aseo completo de la habitación.

Limpieza completa en el restaurante.

Mantenimiento preventivo

Mantenimiento a las duchas y jacuzzis

Mantenimiento preventivo programado

Mantenimiento y limpieza de los accesorios, utensilios y artefactos del restaurante

Revisión de Televisores en cada habitación

Mantenimiento de áreas verdes del hotel

Aseo y funcionamiento de piscina

Plan de Prevención de Riesgos y Señalización

Contamos con un botiquín en cada piso de nuestro hotel y uno especial en la recepción.

La estructura de nuestro hotel está debidamente señalizada con zonas seguras y salidas de evacuación.

Cuenta con la implementación contra incendios con extintores debidamente colocados en cada pasadizo de nuestro hotel.

Las áreas de Mantenimiento y Recepción serán las encargadas de la brigada de evacuación , las cuales atenderán a nuestros clientes en caso de algún desastre natural , brindaran las debidas atenciones para poder llevarlos a una zona segura.

Protocolo de servicios

Frases de bienvenida

Palabras iniciales frente al cliente

Buenos días, Buenas Tardes o Buenas noches bienvenido

a nuestro hotel

Nombre de la persona o área

A continuación se debe decir con claridad el nombre del hotel y el área en la cual está siendo atendido

Nombre

Dar nombre y apellido, le permite entrar en confianza con el cliente.

Ofrecer ayuda

Ponerse a disposición del cliente le muestra a el que nos interesa atenderlo

Despedida

Dejar una buena impresión al finalizar la conversación es importante, por eso en el cierre de la conversación con el cliente debe sentirse atendido y apreciado

3.3. ESTUDIO TÉCNICO

En el siguiente estudio que realizaremos comenzaremos con los diferentes costos para la implementación que se harán en el hotel 3 estrellas.

A continuación mostraremos el estudio que se realizó en distintos terrenos que tienen ciertos requerimientos para el hotel 3 estrellas.

CUADRO N° 04

Factor	Criterio		Peso
Terreno	T1	Precio por metro cuadrado	34%
	T2	Disponibilidad de área	16%
	T3	Relieve y topografía	12%
	T4	inmediaciones	13%
Paisaje	P1	Vista natural	14%
	P2	zona	11%

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO Nº 05

Terreno	1	2	3	4
distrito	Socabaya	Characato	Sabandia	Mollebaya
Zona	Parte			
Tamaño disponible de venta	20000 m ²	10,000 m ²	23000 m ²	30,096 m ²
Descripción	luz, chacra alrededor	Agua, luz, terreno saneado	Terreno agrícola agreste	Terreno agrícola agreste
Precio	S/65 soles	S/.65 soles	S/65 soles	S/50 soles
Costo del terreno	S/1,300,000.00	S/650,000.00	S/1,495,000.00	S/1,504,800.00

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO Nº 06
EVALUACIÓN MICROLOCALIZACIÓN**

Criterios	T1	T2	T3	T4	P1	P2	
Porcentaje	34%	16%	12%:	13%:	14%:	11%	Puntaje
Terreno 1	8	10	10	9	8	9	8.78
Terreno 2	7	10	10	10	10	10	9.07
Terreno 3	10	6	8	6	8	8	8.02
Terreno 4	7	6	5	4	9	6	6.64

Fuente: Elaboración Propia

El terreno adquirido fue el segundo ya que cumple con todo los requisitos que necesitamos para la elaboración de nuestro Hotel Tres Estrellas.

3.3.1 Tamaño

El tamaño del Proyecto se determinará de acuerdo a las dimensiones de las instalaciones. El total del área lo dividiremos en tres sectores:

Primero: Será el área de alojamiento, se tomará en cuenta las especificaciones técnicas del anexo 05 del Reglamento para Establecimientos de hospedajes del

D.S. N° 029-2004-MINCETUR.

Segundo: Este sector será el Administrativo y de servicios y se basará a la cantidad de visitantes en el caso de áreas comunes y a un tamaño estándar estimado para las áreas administrativas.

Tercero: Este último sector será el de áreas verdes o áreas abiertas a nuestros visitantes.

3.3.1.1. Sector de Alojamiento

Esta área depende de la cantidad de habitaciones de cada tipo que se necesita, está se determinará en base a la demanda del proyecto. Para hacer un cálculo sobre el número de habitaciones que se harán tomaremos el número de pernотaciones por tipo de hospedaje de cada mes y se divide sobre el número de días en el mes para obtener el promedio por día que tiene cada tipo de hospedaje.

Para hacer este cálculo tomamos el periodo desde enero del 2008 a diciembre del 2017 y se toma el mayor valor obtenido y de esta manera toda la demanda durante el siglo de vida del proyecto sin necesidad de realizar expansiones, involucrando tiempos adicionales de planificación y ejecución que se requerirá para la construcción especial de este Hotel Tres Estrellas.

CUADRO N° 07

NÚMERO DE HABITACIONES

Tipo		Máximo Indicador promedio diario pernoctaciones	Porcentajes	Plazas
Habitaciones	Simple	5	25%	1 y medio
	Doble	10	50%	2 camas 1y medio
	Triple			3 camas 1 y medio
	Matrimonial			2 y medio
Ecosuites		5	25%	2 plazas

Fuente: Elaboración propia

Costos de las habitaciones

**CUADRO N° 08
INGRESO MENSUAL DE LOS ECOSUITE**

Descripción	Costo	Cantidad	Total por día	100%	65%
Ecosuite	S/. 150.00	5	S/. 750.00	S/. 273,750.00	S/. 177,937.50

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 09
Ingreso mensual de Habitaciones Matrimoniales**

Descripción	Costo	Cantidad	Total por día	100%	65%
Matrimoniales	S/. 130.00	4	S/. 520.00	S/. 189,800.00	S/. 123,370.00

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 10
Ingreso mensual de Habitaciones Dobles

Descripción	Costo	Cantidad	Total por día	100%	65%
Doble	S/. 130.00	4	S/. 520.00	S/. 189,800.00	S/. 123,370.00

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 11
Ingreso mensual de Habitaciones Triples

Descripción	Costo	Cantidad	Total por día	100%	65%
Triple	S/. 190.00	2	S/. 380.00	S/. 138,700.00	S/. 90,155.00

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 12
Ingreso mensual de Habitaciones Simples

Descripción	Costo	Cantidad	Total por día	100%	65%
Simple	S/. 70.00	5	S/. 350.00	S/. 127,750.00	S/. 83,037.50

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 13
Ingreso mensual por Full Day

Descripción	Costo	Cantidad	100%	65%
Full day	S/. 40.00	1040	S/. 64,000.00	S/. 41,600.00

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2. FINANCIAMIENTO

3.3.2.1. Fuentes y estructuras de financiamiento

Se plantea financiar el 60% equivalente a S/. 494,854.56 soles del proyecto que provendrá de un préstamo hecho al banco BCP por parte de dos empresas South America Maquinarias E.I.R.L. y JR Constructora S.A.C. en tanto el 40% equivalente a S/. 329,903.04 soles restante vendrá de la inversión de ambos socios encargados de realizar el proyecto sumando así el 100% del costo del proyecto de pre-factibilidad equivalente a S/. 824,757.60 soles. Con aporte propio de los inversionistas que es el capital asociado y el resto financiado en el mercado de capitales, será posible el desarrollo del proyecto

El préstamo hecho al Banco de Credito del Peru (BCP) 77oord. una cuota de S/. 16,526.45

Año	Interes	Amortizacion
1	S/. 57,066.87	S/. 141,250.53
2	S/. 46,101.23	S/. 152,216.18
3	S/. 34,284.29	S/. 164,033.11
4	S/. 21,549.97	S/. 176,767.43
5	S/. 7,827.06	S/. 190,490.35
Total		S/. 824,757.60

3.3.2.2. Estructura Financiera

CUADRO Nº 14

FUENTE	MONTO (\$)	%
RECURSOS EXTERNOS	S/. 494,854.56	60%
RECURSOS INTERNOS	S/. 329,903.04	40%
TOTAL	S/. 824,757.60	100%

Fuente: Elaboración Propia



3.3.2.3. Flujo de Estructura de la Deuda Descifrado en NUEVOS SOLES

CUADRO Nº 15

	PRINCIPAL	INTERES	AMORTIZACION	CUOTA
0	824,757.60			
1	S/. 813,385.88	S/. 5,154.74	S/. 11,371.72	S/ 16,526.45
2	S/. 801,943.10	S/. 5,083.66	S/. 11,442.79	S/ 16,526.45
3	S/. 790,428.79	S/. 5,012.14	S/. 11,514.31	S/ 16,526.45
4	S/. 778,842.52	S/. 4,940.18	S/. 11,586.27	S/ 16,526.45
5	S/. 767,183.83	S/. 4,867.77	S/. 11,658.68	S/ 16,526.45
6	S/. 755,452.28	S/. 4,794.90	S/. 11,731.55	S/ 16,526.45
7	S/. 743,647.41	S/. 4,721.58	S/. 11,804.87	S/ 16,526.45
8	S/. 731,768.76	S/. 4,647.80	S/. 11,878.65	S/ 16,526.45
9	S/. 719,815.86	S/. 4,573.55	S/. 11,952.90	S/ 16,526.45
10	S/. 707,788.26	S/. 4,498.85	S/. 12,027.60	S/ 16,526.45
11	S/. 695,685.49	S/. 4,423.68	S/. 12,102.77	S/ 16,526.45
12	S/. 683,507.07	S/. 4,348.03	S/. 12,178.42	S/ 16,526.45
13	S/. 671,252.54	S/. 4,271.92	S/. 12,254.53	S/ 16,526.45
14	S/. 658,921.42	S/. 4,195.33	S/. 12,331.12	S/ 16,526.45
15	S/. 646,513.22	S/. 4,118.26	S/. 12,408.19	S/ 16,526.45
16	S/. 634,027.48	S/. 4,040.71	S/. 12,485.74	S/ 16,526.45
17	S/. 621,463.70	S/. 3,962.67	S/. 12,563.78	S/ 16,526.45
18	S/. 608,821.40	S/. 3,884.15	S/. 12,642.30	S/ 16,526.45
19	S/. 596,100.08	S/. 3,805.13	S/. 12,721.32	S/ 16,526.45
20	S/. 583,299.26	S/. 3,725.63	S/. 12,800.82	S/ 16,526.45
21	S/. 570,418.43	S/. 3,645.62	S/. 12,880.83	S/ 16,526.45

22	S/. 557,457.09	S/. 3,565.12	S/. 12,961.34	S/. 16,526.45
23	S/. 544,414.75	S/. 3,484.11	S/. 13,042.34	S/. 16,526.45
24	S/. 531,290.89	S/. 3,402.59	S/. 13,123.86	S/. 16,526.45
25	S/. 518,085.01	S/. 3,320.57	S/. 13,205.88	S/. 16,526.45
26	S/. 504,796.59	S/. 3,238.03	S/. 13,288.42	S/. 16,526.45
27	S/. 491,425.12	S/. 3,154.98	S/. 13,371.47	S/. 16,526.45
28	S/. 477,970.08	S/. 3,071.41	S/. 13,455.04	S/. 16,526.45
29	S/. 464,430.94	S/. 2,987.31	S/. 13,539.14	S/. 16,526.45
30	S/. 450,807.18	S/. 2,902.69	S/. 13,623.76	S/. 16,526.45
31	S/. 437,098.28	S/. 2,817.54	S/. 13,708.91	S/. 16,526.45
32	S/. 423,303.69	S/. 2,731.86	S/. 13,794.59	S/. 16,526.45
33	S/. 409,422.89	S/. 2,645.65	S/. 13,880.80	S/. 16,526.45
34	S/. 395,455.33	S/. 2,558.89	S/. 13,967.56	S/. 16,526.45
35	S/. 381,400.48	S/. 2,471.60	S/. 14,054.85	S/. 16,526.45
36	S/. 367,257.78	S/. 2,383.75	S/. 14,142.70	S/. 16,526.45
37	S/. 353,026.69	S/. 2,295.36	S/. 14,231.09	S/. 16,526.45
38	S/. 338,706.65	S/. 2,206.42	S/. 14,320.03	S/. 16,526.45
39	S/. 324,297.12	S/. 2,116.92	S/. 14,409.53	S/. 16,526.45
40	S/. 309,797.53	S/. 2,026.86	S/. 14,499.59	S/. 16,526.45
41	S/. 295,207.31	S/. 1,936.23	S/. 14,590.22	S/. 16,526.45
42	S/. 280,525.91	S/. 1,845.05	S/. 14,681.40	S/. 16,526.45
43	S/. 265,752.74	S/. 1,753.29	S/. 14,773.16	S/. 16,526.45
44	S/. 250,887.25	S/. 1,660.95	S/. 14,865.50	S/. 16,526.45
45	S/. 235,928.84	S/. 1,568.05	S/. 14,958.41	S/. 16,526.45

46	S/. 220,876.95	S/. 1,474.56	S/. 15,051.90	S/. 16,526.45
47	S/. 205,730.98	S/. 1,380.48	S/. 15,145.97	S/. 16,526.45
48	S/. 190,490.35	S/. 1,285.82	S/. 15,240.63	S/. 16,526.45
49	S/. 175,154.46	S/. 1,190.56	S/. 15,335.89	S/. 16,526.45
50	S/. 159,722.73	S/. 1,094.72	S/. 15,431.74	S/. 16,526.45
51	S/. 144,194.54	S/. 998.27	S/. 15,528.18	S/. 16,526.45
52	S/. 128,569.31	S/. 901.22	S/. 15,625.23	S/. 16,526.45
53	S/. 112,846.42	S/. 803.56	S/. 15,722.89	S/. 16,526.45
54	S/. 97,025.26	S/. 705.29	S/. 15,821.16	S/. 16,526.45
55	S/. 81,105.21	S/. 606.41	S/. 15,920.04	S/. 16,526.45
56	S/. 65,085.67	S/. 506.91	S/. 16,019.54	S/. 16,526.45
57	S/. 48,966.00	S/. 406.79	S/. 16,119.66	S/. 16,526.45
58	S/. 32,745.59	S/. 306.04	S/. 16,220.41	S/. 16,526.45
59	S/. 16,423.80	S/. 204.66	S/. 16,321.79	S/. 16,526.45
60	S/. 0.00	S/. 102.65	S/. 16,423.80	S/. 16,526.45

PRESTAMO	824,757.60
TASA	7.50%
AÑOS	5
PERIODOS	12
N PERIODOS	60

Fuente: Elaboración Propia

El costo del dinero en el mercado de capitales en soles TEA es del 29% anual nominal (BCP) Teniendo en cuenta lo señalado se ha obtenido el flujo de servicio

de la deuda para el recurso externo mostrada en el cuadro N° 16

3.3.2.4. Inversiones fijas tangibles.

CUADRO N° 16

CONCEPTO	SOLES
INVERSIÓN FIJA TANGIBLE	S/. 14,869.00
TERRENOS	S/. 650,000.00
OBRAS CIVILES	S/. 520,000.00
EQUIPAMIENTO	S/. 149,809.00
TOTAL	1,334,678.00

Fuente: Elaboración Propia

Estas inversiones están constituidas por: terrenos, obras civiles, equipamiento, muebles y enseres, llegando a un monto de **S/. 1,334,678.00** soles.

3.3.3. Implementación

La implementación está compuesta por las habitaciones, restaurant, bar, recepción, lavandería, limpieza, administración, mantenimiento. A fin de cumplir con un buen servicio hacia nuestros huéspedes y con nosotros mismos

Depreciación de Mobiliario y Equipamiento

Mobiliario y Equipo	Cantidad	Cst. Unitario	Costo Total	1%	Valor por Depreciar	Vida útil	Deprec. Anual	Deprec. Acum.	Valor Residual
Dormitorios simples(cama, ropero, mesas)	9	1,650.00	14,850.00	148.50	14,701.50	10	1,470.15	7,350.75	7,499.25
Dormitorios dobles(cama, ropero, mesas)	7	1,750.00	12,250.00	122.50	12,127.50	10	1,212.75	6,063.75	6,186.25
Sillones	20	390.00	7,800.00	78.00	7,722.00	10	772.20	3,861.00	3,939.00
Cuadros y lámparas	82	25.00	2,050.00	20.50	2,029.50	5	405.90	2,029.50	20.50
Colchones	18	250.00	4,500.00	45.00	4,455.00	8	556.88	2,784.38	1,715.63
frazadas, almohadas y sabanas	140	60.00	8,400.00	84.00	8,316.00	5	1,663.20	8,316.00	84.00
televisores y DVD	36	1,750.00	63,000.00	630.00	62,370.00	6	10,395.00	51,975.00	11,025.00
Totales			S/. 112,850.00	S/. 1,128.50	S/. 111,721.50		S/. 16,476.08	S/. 82,380.38	S/. 30,469.63

Fuente: Elaboración Propia

Depreciación de Mobiliario y Equipo de Restaurant / Bar

Mobiliario y Equipo	Cantidad	Cst. Unitario	Costo Total	1%	Valor por Depreciar	Vida útil	Deprec. Anual	Deprec. Acum.	Valor Residual
Juego de Comedor	6	420.00	2,520.00	25.20	2,494.80	10	249.48	1,247.40	1,272.60
Refrigerador	1	845.00	845.00	8.45	836.55	10	83.66	418.28	426.73
Repisas	1	800.00	800.00	8.00	792.00	10	79.20	396.00	404.00
Cocina	1	900.00	900.00	9.00	891.00	5	178.20	891.00	9.00
Equipos complementarios	1	2,652.00	2,652.00	26.52	2,625.48	8	328.19	1,640.93	1,011.08
Utensilios de cocina y comedor	1	4,000.00	4,000.00	40.00	3,960.00	5	792.00	3,960.00	40.00
Totales			S/. 11,717.00	S/. 117.17	S/. 11,599.83		S/. 1,710.72	S/. 8,553.60	S/. 3,163.40

Depreciación de Mobiliario para cabalgata

Mobiliario/ Equipo	Cantidad	Cst. Unitario	Costo Total	1%	Valor por Depreciar	Vida útil	Deprec. Anual	Deprec. Acum.	Valor Residual
Caballos	6	1,000.00	6,000.00	60.00	5,400.00	25	540.00	742.50	757.50
Monturas	6	600.00	3,600.00	36.00	3,564.00	5	356.40	4,306.50	4,393.50
Troncos de Madera	200	120.00	2,400.00	24.00	2,376.50	20	237.65	173.25	176.75
Forrajeras y bebederos	10	30.00	300.00	3.00	297.00	3	29.70	148.50	1.50
Calaminas	60	22.90	1,374.00	13.74	1,360.26	6	55.69	278.44	171.56
Adoquín hexagonal	750	1.45	1,087.50	10.87	1,076.63	20	75.24	376.20	3.80
Totales			S/. 14,761.50	147.61	S/. 14,074.39		S/. 1,205.08	S/. 6,025.39	S/. 5,504.61

Depreciación de Mobiliario de equipo de mantenimiento

Mobiliario/ Equipo	Cantidad	Cst. Unitario	Costo Total	1%	Valor por Depreciar	Vida útil	Deprec. Anual	Deprec. Acum.	Valor Residual
Lavadora	1	1,250.00	1,250.00	12.50	1,237.50	10	123.75	618.75	631.25
Lustradora	2	250.00	500.00	5.00	495.00	10	49.50	247.50	252.50
Escobas y escobillones	20	5.00	100.00	1.00	99.00	10	9.90	49.50	50.50
Coches de traslado	2	90.00	180.00	1.80	178.20	5	35.64	178.20	1.80
Meza de recepción	1	300.00	300.00	3.00	297.00	8	37.13	185.63	114.38
Lavadero	1	2,500.00	2,500.00	25.00	2,475.00	5	495.00	2,475.00	25.00
Totales			S/. 4,830.00		S/. 4,781.70		S/. 750.92	S/. 3,754.58	S/. 1,075.43

Depreciación de equipos electromecánicos y de fuerza

Mobiliario/ Equipo	Cantidad	Cst. Unitario	Costo Total	1%	Valor por Depreciar	Vida útil	Deprec. Anual	Deprec. Acum.	Valor Residual
Tanque de agua	1	350.00	350.00	3.50	346.50	10	34.65	173.25	176.75
Terma	3	1,150.00	3,450.00	34.50	3,415.50	10	341.55	1,707.75	1,742.25
Extintores	5	160.00	800.00	8.00	792.00	10	79.20	396.00	404.00
Estante	1	350.00	350.00	3.50	346.50	5	69.30	346.50	3.50
Plataforma	1	700.00	700.00	7.00	693.00	8	86.63	433.13	266.88
Totales			S/. 5,650.00		S/. 5,593.50		S/. 611.33	S/. 3,056.63	S/. 2,593.38

Fuente: Elaboración Propia

3.4. ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

3.4.1. Objetivos.

- Identificar el destino de las Inversiones en Activos Fijos
- Identificar el destino de las Inversiones en Activos Intangibles
- Identificar el destino del Capital de Trabajo
- Determinar la Proyección de Ventas
- Establecer la Proyección de Costos y Gastos
- Determinar la necesidad de un Financiamiento

3.4.2. Políticas de Contabilidad y Finanzas

- El contador mantendrá un control estricto respecto de los ingresos y egresos de la empresa.
- El contador debe de mantener al tanto de todos los resultados de la empresa al gerente general.
- El encargado de la caja de la empresa estará en toda la obligación de otorgar toda la documentación emitida al público para su control y conocimiento.
- Las evaluaciones de los ingresos y egresos de la caja serán realizados una vez al mes ya sea por el contador o por el propio gerente general, para descartar cualquier posibilidad de malversación

3.4.3. Inversión

Para toda implementación de una empresa es necesaria una inversión tanto en fijos tangibles necesarios para la producción como para fijos intangibles necesarios para la puesta en marcha, la tabla que se detalla a continuación menciona la inversión en ambos casos, y también el capital de trabajo.

3.4.4. Inversiones Fijas Tangibles

En cuanto a las inversiones fijas intangibles se a determinado los costos en un equivalente de S/.14,869.00, los que están compuestas de la siguiente manera: Gastos de organización y capacitación, Estudios, supervisión y control de obras intereses durante la construcción. Los gastos se detallan en el cuadro 12

CUADRO N^o 17

CONCEPTO	MONTOS	
		MONTO TOTAL (S/.)
GASTOS DE ORGANIZACION Y CAPACITACION		1169.00
- Licencias	184.00	
- Permisos	385.00	
- Trámites legales	100.00	
- Capacitación a personal	500.00	
ESTUDIOS		13700.00
I ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD		800.00
II PROYECTOS		12900.00
<i>Arquitectura</i>		1000.00
Anteproyecto	500.00	
Programación y 87oord... Proyecto	500.00	
Ingeniería		8500.00
Instalaciones eléctricas	3'000.00	
Instalaciones sanitarias	4'500.00	
Estudios de suelos	1'000.00	
Decoración		3400
TOTAL		14869.00

3.4.5. CAPITAL DE TRABAJO

3.4.5.1 Mano de Obra Directa

CUADRO N° 18

Planilla Administración	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	ESSALUD	AFP/SNP	Asig. Familiar
Administrador General	1,800.00	21,600.00	110.00	25.00	c/h 50.00
Recepcionista	930.00	11,160.00	110.00	17.50	c/h 50.00

Planilla Operación	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	ESSALUD	AFP/SNP	Asig. Familiar
jefe de bar y restauración	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h 50.00
Cocinero	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h 50.00
Cuartelero	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h 50.00
Mozo	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h 50.00
Jefe de mantenimiento	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h 50.00
Ayudante de cocina	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h50.00
Personal de limpieza	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h50.00
Instructor de equitación y guía	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h50.00
Personal de seguridad	930.00	11,160.00	110.00	25.00	c/h50.00
Total	8,370.00	100,440.00			

Resumen Carga Social por mes

	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Planilla Administración – Financiera	2700.00	2700.00	2700.00
Planilla de Operaciones	7,200.00	7,200.00	7,200.00
TOTAL	9,900.00	9,900.00	9,900.00

CUADRO Nº 19

Resumen Carga Social al Año

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Planilla Administración Financiera	32,400.00	32,400.00	32,400.00	32,400.00	32,400.00
Planilla Operación	86,400.00	86,400.00	86,400.00	86,400.00	86,400.00
III. Total Planillas	S/.118,800.00	S/.118,800.00	S/.118,800.00	S/.118,800.00	S/.118,800.00

3.4.6. Gastos de Administración

En este rubro consideramos la mano de obra imputable a la Administración Ejecutiva y General del Hotel, los gastos generales de oficina, pago de licencias y seguros, pasajes, viáticos y gastos de representación, etc.

- En el caso de seguros es el 9% del sueldo mínimo
- En cuanto a los impresos la impresora será láser, el cual se recarga cada 4 meses, teniendo un valor de S/. 210.00 la recarga (tóner).
- El costo de internet satelital es S/, 150.00 mensuales.
- El valor de los uniformes es S/. 80. Que se renovara dos veces al año.
- El servicio de seguridad estará basado en el equipamiento de cámaras implantadas estratégicamente en las zonas principales del hotel, entre otros equipos para la seguridad de nuestros huéspedes, este servicio se implantará a partir del 3º año, adicionalmente se tendrá el servicio de vigilancia.
- En cuanto a los otros gastos de operación, se considera el 1% de los sueldos y salarios.

Lo que se detalla anualmente en el cuadro N° 15

CUADRO N° 20

Gastos de administración	Gasto anual
Impresoras (Oki Impresora Matricial MI-3320eco)	S/. 1540.00
Uniformes	S/. 2250.00
Internet satelital wi-fi	S/. 2000.00
Vigilancia (PROGESUR)	S/. 9,600.00
TOTAL	S/. 15,390.00

Fuente: **Elaboración Propia**

3.4.7. Gastos de comercialización

Se incluye en este rubro los gastos publicitarios del hotel, pago de comisiones, gastos de relaciones públicas y representación, etc. Se debe considerar para el primer año de operación un costo mayor en este rubro a fin de ingresar con fuerza al mercado y los siguientes años se disminuirán a medida que se va posesionando en el mercado. Esto podemos observar con mayor detalle en el cuadro N° 16

Un punto que podrá tomarse como estrategia será que para el 3 semestre de funcionamiento del hotel se pretenda trabajar en conjunto con agencias de viaje Girardino Tour Operador y Peru Travel Express y ampliar nuestro trabajo con agencias tanto locales como nacionales, además de esto se trabajara con una empresa de transporte Valle Hermosa Express la cual deberá contar los debidos permisos de funcionamiento para hacer el servicio de transporte de pasajeros

- Publicidad incluye los gastos en televisión, diarios, afiches y revista.

CUADRO N° 21

Publicidad en.		
Concepto	Mes(S./.)	Año(S./.)
Radio	145	1740
Diarios	50	600
Afiches	15	180
Revistas	70	840
TOTAL(S./.)		3360

- Relaciones públicas incluye gastos de representación del Hotel.

CUADRO Nº 22

Concepto	Quincena(S/.)	Mes(S/.)	Año(S/.)
Pasaje Ida	35	70	840
Pasaje Retorno	35	70	840
Otros	30	60	720
Total	100	200	2400

- Cuota de agencia de publicidad cubre las gigantografías.
- Otros gastos de operación es el 5% de la publicidad.
- Lo que se detalla en el cuadro Nº 17

CUADRO Nº 23

CONCEPTO	AÑOS (S/.)				
	1	2	3	4	5
Publicidad	3360	3360	3360	3360	3360
Relaciones Públicas y Publicidad	2400	1000	1000	1000	1000
Cuota de la Agencia de Publicidad	400	400	400	400	400
Otros Gastos de Operación	168	115	95	75	75
COSTO TOTAL (S/.)	6328	4875	4855	4835	4835

3.4.8. Costo de Mantenimiento

Se ha considerado que la instalación y la maquinaria del hotel es nueva, sin embargo habrá gastos de mantenimiento por un total de S/. en lo que se refiere al

primer año de operación, lo que con el tiempo irá incrementándose paulatinamente.

Se adjunta cuadro N° 18 para mayor detalle.

CUADRO N° 24
COSTOS DE SERVICIOS

SERVICIO	MES	AÑO
LUZ	S/ 2500.00	S/ 30,000.00
AGUA	S/ 3000.00	S/ 36,000.00
SUNAT	S/ 500.00	S/ 6,000.00
TOTAL	S/6000.00	S/ 72,000.00



CUADRO N°25

Conceptos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cortinas y Tapices	S/. 650.00	S/. 650.00	S/. 650.00	S/. 650.00	S/. 650.00
Recubrimiento de Pisos	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
Mobiliario	S/. 250.00	S/. 250.00	S/. 250.00	S/. 250.00	S/. 250.00
Otros Gastos de Operación	S/. 210.00	S/. 210.00	S/. 210.00	S/. 210.00	S/. 210.00
COSTO TOTAL (S/.)	S/. 2,110.00	S/. 2,110.00	S/. 2,110.00	S/. 2,110.00	S/. 2,110.00



3.4.9. ESTRUCTURA DEL CAPITAL DE TRABAJO

Basado en los cuadros:

CUADRO 26

CONCEPTO	Total (S/.)
Gastos de Comida	S/. 24,528.00
Gastos De Administración	S/. 15,390.00
TOTAL	S/. 39,918.00

3.4.10. COMPETIDORES

Como competidores tenemos el hotel 2 Reynas ubicado en la plaza del distrito de Characato y el hotel El Lago ubicado a 10 minutos de la misma plaza, ambos competidores directos y como competidores en servicios complementarios tenemos a los restaurantes ubicados en la plaza del distrito antes mencionado y en sus alrededores

3.4.11. ESTRUCTURA DE INVERSIÓN FIJA

Basado En Los Cuadros.

CUADRO Nº 27

CONCEPTO	SOLES	%
I INVERSIÓN FIJA		
1.1 INVERSIÓN FIJA TANGIBLE		
TERRENOS	S/. 650,000.00	47.29%
OBRAS CIVILES	S/. 520,000.00	37.83%
EQUIPAMIENTO, MUEBLES	S/. 149,809.00	10.90%
Total inversión		
1.2 INVERSIÓN FIJA INTANGIBLE	14,869.00	1.08%
Estructura de capital de trabajo	39,918.00	2.90%
TOTAL INVERSIÓN	S/. 1,374,596.00	100.00%

- Los estudios y gastos de organización serán costeados por un socio.

3.4.12. PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

3.4.12.1 EGRESOS

CUADRO Nº 28 COSTOS DE SERVICIOS

SERVICIO	MES	AÑO
LUZ	S/ 2500.00	S/ 30,000.00
AGUA	S/ 3000.00	S/ 36,000.00
SUNAT	S/ 500.00	S/ 6,000.00
TOTAL	S/6000.00	S/ 72,000.00

CUADRO Nº 29 INGRESOS DE COMIDA

Descripción	Costo	Cantidad	100%	65%
Plato	S/. 35.00	1752	S/. 94,340.00	S/. 61,320.00

3.4.13. ESTUDIOS ECONÓMICOS FINANCIEROS

3.4.13.1. ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

CUADRO Nº 30 EGRESOS MENSUALES

EGRESOS	COSTOS MENSUALES
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/ 1282.50
GASTOS COMERCIALES 1	S/ 280.00
GASTOS COMERCIALES 2	S/ 200.00
PLANILLA ADMINISTRATIVA	S/ 2,730.00
PLANILLA DE OPERACIÓN	S/7,440.00
COSTOS DE SERVICIOS	S/ 6000.00
COSTOS DE MANTENIMIENTO	S/ 176.00
GASTOS DE COMIDA	S/ 2,044.00
Total	S/ 20152.50

3.4.14. Flujo de Caja

INGRESOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ecosuite	0.00	177,937.50	186,834.38	196,176.09	205,984.90	216,284.14
Simple	0.00	83,037.50	87,189.38	91,548.84	96,126.29	100,932.60
Doble	0.00	123,370.00	129,538.50	136,015.43	142,816.20	149,957.01
Triple	0.00	90,155.00	94,662.75	99,395.89	104,365.68	109,583.97
Matrimonial	0.00	123,370.00	129,538.50	136,015.43	142,816.20	149,957.01
Full day	0.00	41,600.00	43,680.00	45,864.00	48,157.20	50,565.06
Restaurant Bar	0.00	61,320.00	64,386.00	67,605.30	70,985.57	74,534.84
Valor Residual	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	82,724.45
TOTAL DE INGRESOS	0.00	700,790.00	735,829.50	772,620.98	811,252.02	934,539.07
EGRESOS						
Obras civiles	520,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Equipamiento de muebles	149,809.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Terrenos	650,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Inversión intangible	14,869.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Capital de trabajo	39,918.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gastos administrativos	0.00	15,390.00	11,600.00	11,600.00	15,390.00	11,600.00
Gasto publicitarios	0.00	3,360.00	3,360.00	3,960.00	3,960.00	3,960.00
Gastos de viaticos y transporte	0.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00
Planilla administrativa	0.00	32,760.00	32,760.00	32,760.00	32,760.00	32,760.00
Planilla de operación	0.00	89,280.00	100,440.00	100,440.00	100,440.00	100,440.00
Gastos de servicio	0.00	72,000.00	73,080.00	74,160.00	75,240.00	76,320.00
Gastos de mantenimiento	0.00	2,110.00	2,110.00	2,110.00	2,110.00	2,110.00
Gastos de comida	0.00	24,528.00	25,754.40	27,042.12	28,394.23	29,813.94
TOTAL EGRESOS	1,374,596.00	241,828.00	251,504.40	254,472.12	260,694.23	259,403.94
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-1,374,596.00	458,962.00	484,325.10	518,148.86	550,557.80	675,135.14
Préstamo	824,757.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Intereses	0.00	57,066.87	46,101.23	34,284.29	21,549.97	7,827.06
Amortización	0.00	141,250.53	152,216.18	164,033.11	176,767.43	190,490.35
Escudo Fiscal	0.00	17,120.06	13,830.37	10,285.29	6,464.99	2,348.12
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-549,838.40	277,764.66	299,838.06	330,116.74	358,705.39	479,165.85

3.4.15. Punto de Equilibrio en Ventas

Para hallar el punto de equilibrio utilizamos la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{CF}{1 - CVTVT}$$

CF = Costo Fijo

CVT = Costo variable total

VT = Ventas Totales

El Resultado obtenido corresponde a: **S/. 500265 al año**

3.4.16. Indicadores Financieros

VANE	381,856.72
TIRE	25.48%

VANF	578,794.93
TIRF	50.04%

B/C	S/. 1.22	S/. 2.27
-----	----------	----------

3.4.17. Costo de Oportunidad de Capital

El coste de la inversión de los recursos disponibles, en una oportunidad económica, a costa de la mejor inversión alternativa disponible, o también el valor de la mejor opción no realizada.

BANCO	DEPOSITO A PLAZO FIJO TEA
Banco scotiabank	1.1%
Banco interbank	1.0%
Banco BCP	1.0%

El costo de oportunidad nos muestra que nuestro negocio es rentable ya que la tasa interna de retorno es mayor al costo de oportunidad de capital.



CONCLUSIONES

- PRIMERA :** De acuerdo a los resultados obtenidos para la realización del proyecto de pre-factibilidad del Hotel Tres Estrellas en la ciudad de Arequipa podemos señalar que es viable y realizable como consecuencia de desarrollar y poner en práctica la estructura formal de un plan de negocios y sus elementos.
- SEGUNDA :** Podemos concluir que un método de administración basado en capacitaciones, método de operación, anteproyectos, diseños y manuales de operación se aplicaría de forma eficiente al proyecto de pre-factibilidad para la implementación de un hotel 3 estrellas en la ciudad de Arequipa.
- TERCERA :** Habiendo analizado las distintas fuentes de financiamiento, llegamos a la conclusión de que un financiamiento por medio del banco BCP (Banco de Crédito del Perú) es el más ideal para el desarrollo del proyecto de pre-factibilidad para la implementación de un hotel 3 estrellas en la ciudad de Arequipa.

- CUARTA:** Podemos indicar que mediante el estudio de mercado logramos definir las preferencias de los turistas tanto extranjeros como nacionales y de lo que están demandando en la actualidad en el mercado turístico, como es la de tener una convivencia más cercana con la naturaleza sin perder las comodidades a las que están acostumbrados.
- QUINTA:** Podemos concluir que el distrito de Characato es el lugar más adecuado ya que cumple con todos los requisitos que buscamos para la implementación de un hotel 3 estrellas en la ciudad de Arequipa
- SEXTA:** Habiendo desarrollado el estudio financiero y de mercado podemos indicar que la instalación de un Hotel tipo Tres Estrellas es rentable en esta localidad, a pesar de que el costo de inversión es elevado, las ganancias se empiezan a mostrar a partir del tercer año de funcionamiento como se puede observar en el estado de ganancias y pérdidas.

RECOMENDACIONES

- 1) El HOTEL “TRES ESTRELLAS” habrá de basarse en un plan estratégico oportuno.
- 2) Los emprendedores del proyecto deben capacitarse en temas de gestión empresarial durante el tiempo que dure el proyecto.
- 3) Las autoridades deberían de poner mas interés en promover en turismo en localidad del distrito de Characato.
- 4) Mejorar la ruta de turismo para así lograr una mejor comodidad durante el viaje hacia Arequipa.



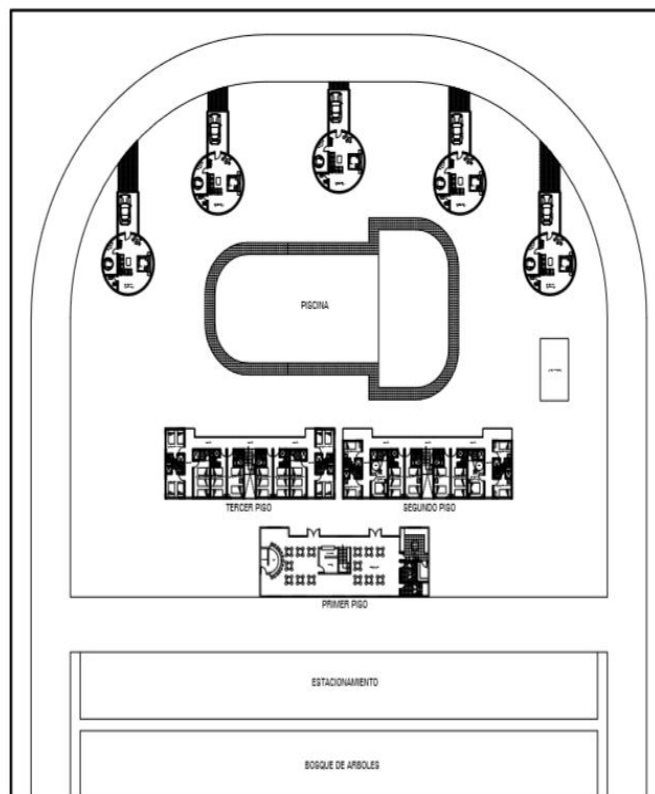
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. Como diseñar un plan de negocios- Graham Friend y Stefan Zehle-
Pagina 15
2. Pedro Franco Concha
3. L.I. Genny E. Góngora Cuevas, M.A.(Tecnología de la información
como herramienta para aumentar la productividad de una empresa)
4. <http://www.gt.ic.ssr.upm.es/demo/curtic/1tl101.htm>
5. http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n
6. GERALD W. LATTIN (Hoteles – Administración) – Administración
moderna de Hoteles y Moteles.
7. Enciclopedia practica de turismo – Hoteles y Restaurantes.
8. catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/rios_o_mb/capitulo2.pdf
9. Enciclopedia practica de turismo, hoteles y restaurantes.
10. <http://www.quehoteles.com/hotel-de-sierra-nevada-El-Lodge-4.htm>
11. <http://www.quehoteles.com/hotel-de-sierra-nevada-El-Lodge-4.htm>
12. <http://www.wasai.com/puertomaldonado.htm>
13. <http://www.lasirenalakelodge.com/>
14. <http://www.enjoy-peru-hotels.com/hoteles-peru/hoteles-peru-hoteles-en-colca-hotel-colca-lodge.php>
15. http://www.perucontact.com/es_peru/HotelCasaAndinaArequipa_389.html
16. <http://www.pozodelcielo.com.pe/>
17. <http://www.hotelcollahua.com.pe/>
18. http://www.orient-express.com/web/omac_es/omac_a2a_home.jsp

19. <http://www.hugoslodge.com/machupicchu/>
20. GERALD W.WLATTIN - Administración moderna de Hoteles y Moteles.
21. Nueva enciclopedia practica de turismo, hoteles y restaurantes.
22. Mesalles, Lluís - La Gobernata
23. GERALD W.WLATTIN - Administración moderna de Hoteles y Moteles.
24. JESÚS FELIPE GALLEGO - gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes
25. Yolanda Gómez: autora española
26. <http://www.insacan.org/racvao/ciclos/1/DISENO.PDF>
27. hablar.bien@lavoza.es
28. MANUEL GUTIÉRREZ VIGUERA - Contabilidad de Restaurantes
Técnica contable, ISSN 0210-2129, Vol. 57, N° 680, 2005 , págs.
54-60
29. UNIVERSITAS AMERICARUM – CAPITULO II - Hoteles De
Servicio Limitado - Contabilidad de Costos
30. Sebastián Durón en Brihuega – autor Bricense
31. SIMON MIGUEL ANGEL – Housekeeping (ama de llaves)
32. http://www.indepconsultores.com/web_v1/analisis.htm

ANEXOS

DISTRIBUCIÓN DEL HOTEL TRES ESTRELLAS



PRODUCED BY AN AUTODESK EDUCATIONAL PRODUCT

Encuesta para la implementación de un hotel Tres estrellas

Buenos Dias/Tardes permitamos conocer a través de sus respuestas, los gustos y preferencias al momento de escoger un determinado establecimiento de hospedaje. Agradeciendo anticipadamente su colaboración la misma que nos permitirá obtener una información clara precisa y veraz.

Género: Femenino _____ Masculino _____
Edad: (20-25años) _____ (26-30años) _____ (31 años a más) _____
Estado Civil: Soltero(a) _____ Casado(a) _____ En una Relacion _____ Divorciado(a) _____ Viudo(a) _____
Ocupación: Estudiante _____ Empleado _____ Empresario Independiente _____
Local: _____ Nacional: _____ Extranjero: _____

1. **¿Cuál es el motivo de su viaje a nuestra ciudad?**
 - a) Trabajo
 - b) Turismo
 - c) Gastronomía
 - d) Placer
2. **¿Qué tipo de habitación le gustaría?**
 - a) Ecousite
 - b) Matrimonial
 - c) Simple
 - d) Otros : _____
3. **¿Ha oído hablar de los hoteles Lodge (hoteles rústicos, rurales, naturales)?**
 - a) Si
 - b) No
4. **¿Dónde le gusta realizar sus diferentes actividades cuando viaja?**
 - a) Aire libre
 - b) Ciudad
5. **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por día, por un servicio de este tipo?**
 - a) Entre S/. 50 a S/.100
 - b) Entre S/.101 a S/.200
 - c) De S/. 201 a más
6. **¿Cuándo Ud. Viaja en qué lugar le gustaría hospedarse?**
 - a) Hotel
 - b) Hostal
 - c) Pensiones
 - e) Casa de algún familiar o conocido

7. **¿Cómo califica usted el lugar en donde se hospeda?**
- Muy malo ()
 - Malo ()
 - Regular ()
 - Bueno ()
 - Muy Bueno ()
8. **¿Cuánto tiempo desearía Ud. hospedarse?**
- a) 1 día o Menos
 - b) 2 días
 - c) 3 días
 - d) 4 días a más
9. **Cuenta con vehículo propio?**
- Si ()
 - No ()
10. **¿Qué tipo de comida suele comer en sus viajes?**
- Comida Local o Típica(Arequipeña)()
- Comida Nacional(Peruana) ()
- Comida Rapida ()
11. **¿Con que tipo de servicio adicional les gustaría que tenga el hotel?**
- a) Guía turístico
 - b) Restaurant-bar
 - c) Piscina
 - d) Área de recreación
12. **¿Cuántas horas de viaje estaría dispuesto a esperar para llegar a su hotel rustico desde el centro de la ciudad?**
- a) 1 hora o menos
 - b) 2 horas
 - c) 3 horas
 - d) 4 horas a mas

13. **¿Qué servicios nos recomienda implementar de los que se nombra a continuación?**

- a) Salón para eventos
- b) Bus turístico
- d) Fiesta Temática
- d) Actividades al aire libre
- e) Salón de convivencia

