UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera

Título del proyecto de Investigación:

"PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL "AMES" CANTÓN BUENA FE, PERÍODO 2015-2017"

Autora:

Karla Kirlenkey Lara Rodríguez

Directora de Tesis:

Ing. Lugarda María Recalde Aguilar MSc.

Quevedo - Los Ríos- Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Karla Kirlenkey Lara Rodríguez**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

_____

Karla Kirlenkey Lara Rodríguez

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, **Ing. Lugarda María Recalde Aguilar MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **Karla Kirlenkey Lara Rodríguez**, realizó la tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera titulada **"PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL "AMES" CANTÓN BUENA FE, PERÍODO 2015-2017"**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

_____

Ing. Lugarda María Recalde Aguilar MSc.
DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO

MEMORÁNDUM-TESIS PRORROGA. Nº: 01

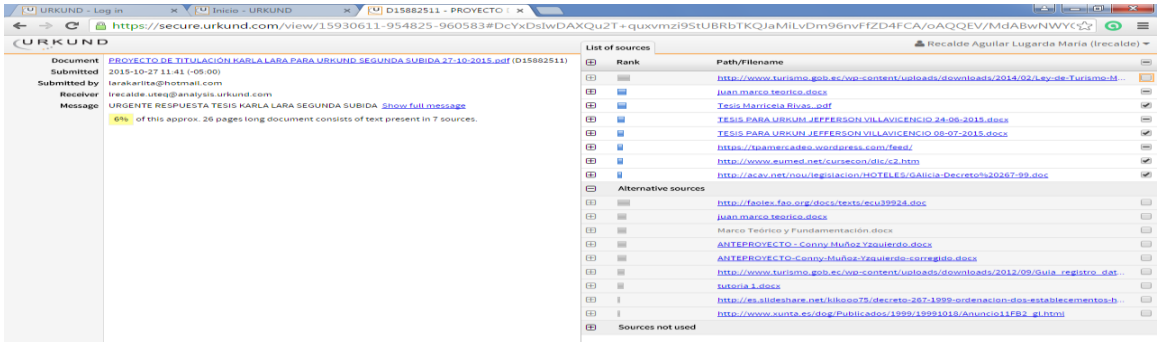
Para: Lcdo. Edgar Pastrano Quintana; M.Sc.
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

De: Ing. Lugarda Recalde Aguilar; M.Sc.
DIRECTOR DE TESIS

Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación

Fecha: 27 octubre del 2015

Mediante la presente cumplo en presentar a usted, el informe final del Trabajo de Investigación cuyo tema es "PROYECTO DE INVERSION PARA LA OPTIMIZACION DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL "AMES " CANTON BUENA FE, PERIODO 2015 - 2017", presentado por la señorita LARA RODRIGUEZ KARLA KIRLENKEY, egresada de la carrera de Ingeniería en Administración Financiera, que fue revisado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Segunda adoptada en la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales de sesión ordinaria celebrada el 26 de junio del 2015, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de URKUND el cual avala los niveles de originalidad en un 94%, y de similitud 6%, del trabajo investigativo.



Valido este documento para que la Comisión Académica de la Facultad siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos
Cordialmente,

Ing.Lugarda Recalde Aguilar; M.Sc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL “AMES” CANTÓN BUENA FE, PERÍODO 2015-2017”

Presentado al Consejo Académico previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera.

Aprobado por:

_____

Ing. Enrique Virgilio Vásquez Aguirre, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

_____ _____

Lic. Harold Elbert Escobar Terán, MSc. Ing. Silvia Jaramillo Mieles, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL **MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Quevedo – Los Ríos - Ecuador

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a Dios el ser supremo que me ha dado fortaleza, sabiduría y salud en cada momento duro y de adversidad que la vida conlleva, gracias a Él y a sus bendiciones puedo decir que estoy cumpliendo una meta muy importante en mi vida profesional.

Agradezco de manera infinita a mis padres por ser ese apoyo constante para que mi camino como persona y profesional haya sido recto y firme, a un corazón ausente que incansablemente estuvo dándome palabras de aliento y motivación para llegar a este ansiado momento, mi madre.

A mi hija por ser mi mayor orgullo e inspiración de querer enseñarle con el ejemplo que uno de los mayores logros en la vida del hombre son en los que este adquiera conocimientos.

A mis hermanos por su apoyo diario en esto llamado carrera universitaria.

A la directora de Proyecto de Titulación Ing. Lugarda Recalde Msc., por el apoyo dado en cada momento al realizar este trabajo conjunto.

A mis docentes quienes formaron en mí una estudiante con visión y responsabilidad estudiantil, mis compañeros y amigos que me brindaron su apoyo, estoy totalmente agradecida porque las cosas suceden en el momento preciso, ni antes ni después.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios ya que a él le debo la vida y todo lo que soy hasta estos momentos, por su amor e infinita misericordia hacia mí, por darme sabiduría e iluminarme para poder terminar con éxito lo que un día creí casi imposible; jamás me dejo desvanecerme en el miedo y las dificultades.

A mi madre la Sra. Ambar Rodríguez Barahona (+) quien sin duda alguna fue la mujer más importante en mi vida, me inculco valores y de ella aprendí que para superarse de una manera diferente hay que hacer muchos esfuerzos que las cosas no eran fáciles pero que no serían imposibles tampoco; a mi padre el Sr. Fausto Lara Castro por ser el guía del hogar, el sustento y apoyo constante de mi familia.

A mi hija le dedico con mucho orgullo este logro, porque con su presencia me enseñó a ver la vida de un modo diferente y que ser madre soltera es un motivo más para realizarse profesionalmente, mas no el pretexto perfecto para abandonar los sueños que uno tiene.

A mis docentes por ser quienes impartieron conocimientos en mí día a día con mucha responsabilidad y dedicación hicieron que cada momento en las aulas educativas fuera una anécdota para recordar.

A todos ellos les dedico este esfuerzo, porque a pesar de que la vida me presentaba una razón más para abandonar mi carrera universitaria, siempre vi dos razones más para decir que si podía seguir.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El presente proyecto titulado “Proyecto de inversión para la optimización de los servicios del Hotel “AMES” Cantón Buena Fe, período 2015-2017”, se llevó a cabo con la finalidad de aportar al crecimiento de la entidad y a todos aquellos que dependen de ella directa o indirectamente, los objetivos específicos a investigar estuvieron relacionados con el estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción alcanzado por los clientes, el estudio técnico para conocer las condiciones favorables del hotel y el estudio económico-financiero para mejorar la rentabilidad del establecimiento en cuestión. El proyecto contiene fundamentación teórica en donde se describen los principales temas y subtemas que rodean al tema en estudio, respaldada en investigaciones de varios autores. La metodología está conformada por los tipos de investigación de campo y documental, en tanto que los métodos empleados fueron; el deductivo, inductivo, analítico y de observación, las fuentes de recopilación de información estuvieron conformadas por las primarias y secundarias, dentro de las primarias encontramos a las encuestas y la entrevista y las secundarias corresponden a las fuentes bibliográficas. Los resultados obtenidos permitieron alcanzar los objetivos propuestos, en cuanto al estudio de mercado, el 64% de los clientes encuestados señalaron que los servicios que ofrece el Hotel “AMES” es muy bueno y que los motivos de su estadía es por trabajo y por vacaciones, las instalaciones son adecuadas pero requieren adquirir nuevos equipos para algunas habitaciones. El estudio técnico demostró que el hotel se encuentra ubicado geográficamente en una zona de afluencia, posee una capacidad de 81 personas para brindar alojamiento, pero requiere de mayor publicidad para atraer clientes. El estudio económico-financiero muestra una inversión de $28.195,60, los ingresos oscilan entre los $102.405,60 y los $156.606,72, mientras que la utilidad para el año 2017 llegará a $89.386.90, la Tasa Interna de Retorno es del 142%, el Valor Actual Neto del ejercicio es de $104.799,53, la inversión se la recuperará en 1 año con 6 meses.

Palabras claves: Proyecto de inversión, optimización de servicios, hotel, estudio de mercado, estudio técnico, estudio económico-financiero, rentabilidad, ingresos, gastos, clientes, huéspedes.

ABSTRACT AND KEYWORDS

This project entitled "Investment project for the optimization of the Hotel" AMES "Buena Fe Canton, period 2015-2017", was conducted in order to contribute to the growth of the company and all those who depend on it directly or indirectly, to investigate the specific objectives were related to market research to determine the level of satisfaction achieved by customers, the technical study to determine the favorable conditions of the hotel and the economic and financial study to improve the profitability of the establishment question. The project contains theoretical foundation where the main topics and subtopics that surround the topic under study, supported in investigations of several authors are described. The methodology consists of the types of field research and documentary, while the methods used were; deductive, inductive, analytical and observation, data collection sources were formed by primary and secondary, primary found in the surveys and interviews and secondary sources correspond to literature. The results allowed us to achieve the objectives, in terms of market research, 64% of customers surveyed said that services offered by the "AMES" Hotel is very good and that the reasons for their stay is for work and holidays , facilities are adequate but need new equipment to some rooms. The technical study showed that the hotel is geographically located in an area of affluence, it has a capacity of 81 people to provide housing, but requires more advertising to attract customers. The economic and financial study shows an investment of $28,195.60, income range between $102.405,60 and $156.606,72, while the profit for the year 2017 will reach $89.386.90, the internal rate of return is 142% The net present value of the exercise is $104.799,53, the investment will recover in 1 year 6 months.

Keywords: Investment project, optimization services, hotel, market research, technical studies, economic-financial study, profitability, revenues, expenses, customers, guests.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

Portada……...

Hoja en blanco……..…..

Declaración de autoría y cesión de derechos..... ii

Certificación de culminación de proyecto de investigación..... iii

Certificado del reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico..... iv

Certificado miembros del tribunal..... v

Agradecimiento..... vi

Dedicatoria..... vii

Resumen ejecutivo..... viii

Abstract..... ix

Tabla de contenido..... x

Índice de tablas..... xiv

Índice de figuras..... xvi

Índice de anexos..... xvii

Código Dublín..... xviii

Introducción……... 1

CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN…..... 2

1.1. Problema de investigación..... 3

1.1.1. Planteamiento del problema..... 3

1.1.2. Formulación del problema..... 5

1.1.3. Sistematización del problema..... 5

1.2. Objetivos..... 5

1.2.1. Objetivo general..... 5

1.2.2. Objetivos específicos..... 5

1.3. Justificación..... 6

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN……..... 7

2.1. Marco conceptual.....…… 8

2.1.1. Proyecto de inversión..... 8

2.1.2. Plan de inversión..... 8
2.1.3. Optimización de recursos..... 8
2.1.3.1. Recursos económicos..... 9
2.1.3.2. Recursos tecnológico..... 9
2.1.3.3. Recursos humanos..... 10
2.1.3.4. Recursos materiales..... 10
2.1.4. Servicios..... 10
2.1.5. Hotel..... 10
2.1.6. Alojamiento..... 11
2.1.7. Huésped..... 11
2.1.8. Estudio de mercado..... 11
2.1.9. Oferta..... 11
2.1.10. Oferta proyectada..... 12
2.1.11. Demanda..... 12
2.1.12. Demanda proyectada..... 12
2.1.13. Promoción..... 13
2.1.14. Publicidad..... 13
2.1.15. Estudio técnico..... 13
2.1.16. Macro-localización..... 14
2.1.17. Micro-localización..... 14
2.1.18. Ingeniería del proyecto..... 14
2.1.19. Infraestructura..... 14
2.1.20. Logotipo..... 15
2.1.21. Estructura organizacional..... 15
2.1.22. Estudio financiero..... 15
2.1.23. Capital..... 15
2.1.24. Préstamo bancario..... 16
2.1.25. Socios..... 16
2.1.26. Ingresos..... 16
2.1.27. Costos..... 16
2.1.28. Gastos..... 17
2.1.29. Rentabilidad..... 17
2.1.30. Balance general..... 17

2.1.31. Estado de pérdidas y ganancias..... 18
2.1.32. Estado de flujo de efectivo..... 18
2.1.33. Valor actual neto..... 18
2.1.34. Tasa interna de retorno..... 18
2.1.35. Relación beneficio costo..... 19
2.1.36. Punto de equilibrio..... 19
2.2. Marco referencial..... 19
2.2.1. Plan de inversión..... 19
2.2.1.1. Tipos de proyectos de inversión..... 20
2.2.1.2. El ciclo de vida de los proyectos de inversión..... 20
2.2.1.3. Proyectos de empresas en marcha..... 21
2.2.1.4. Ley de turismo..... 22
2.2.1.5. Norma ISO 9000..... 25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN..... 26
3.1. Localización..... 27
3.2. Tipo de investigación..... 27
3.2.1. Investigación de campo..... 27
3.2.1. Investigación documental..... 27
3.3. Métodos de investigación..... 27
3.3.1. Método analítico..... 27
3.3.2. Método inductivo..... 28
3.3.3. Método deductivo..... 28
3.4. Fuentes de recopilación de información..... 28
3.4.1. Fuentes primarias..... 28
3.4.2. Fuentes secundarias..... 29
3.5. Diseño de la investigación..... 29
3.6. Instrumentos de investigación..... 29
3.6.1. Entrevista..... 29
3.6.2. Encuesta..... 30
3.6.3. Población y Muestra..... 30
3.7. Tratamiento de los datos..... 31
3.8. Recursos humanos y materiales..... 31
3.8.1. Recursos humanos..... 31

3.8.2. Recursos materiales..... 31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... 33
4.1. Resultados..... 34
4.1.1. Estudio de mercado para determinar el grado de satisfacción alcanzado por los clientes del Hotel "AMES"..... 34
4.1.1.1. Análisis de la entrevista dirigida al Gerente del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe..... 34
4.1.1.2. Análisis de la encuesta dirigida a los empleados del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe..... 39
4.1.1.3. Análisis de la encuesta dirigida a los clientes del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe..... 46
4.1.2. Estudio técnico para analizar las condiciones favorables para la optimización de los servicios del Hotel "AMES"..... 60
4.1.3. Estudio económico-financiero para mejorar la rentabilidad de los servicios del Hotel "AMES"..... 63
4.2. Discusión..... 75
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 76
5.1. CONCLUSIONES…….…… 77
5.2. RECOMENDACIONES…….…….... 78
CAPÍTULO VI. BIBLIOPGRAFÍA..... 79
6.1. Bibliografía.....……... 80
6.2. Linkografía..... 85
CAPÍTULO VII ANEXOS……..... 87

ÍNDICE DE TABLAS

N° TABLAS	Pág.
1. Población a encuestar y entrevistar.....	30
2. Tiempo que lleva trabajando en el Hotel.....	39
3. Actividades desarrolladas según políticas internas.....	40
4. Uniformes para desarrollar su trabajo.....	41
5. Indumentaria de limpieza.....	42
6. Optimización de materiales de limpieza.....	43
7. Verificación de las luces, ventiladores y demás artefactos del Hotel.....	44
8. Aspectos que debe mejorar el Hotel.....	45
9. Frecuencia con la que utiliza los servicios del Hotel "AMES".....	46
10. Cantidad de personas con las que hospeda.....	47
11. Motivos por los que se hospeda en el Hotel.....	48
12. Calidad de los servicios que oferta el Hotel.....	49
13. Habitación que utiliza frecuentemente.....	50
14. Pago por habitación.....	51
15. El valor pagado por habitación es justo respecto al servicio que recibe.....	52
16. Servicios que oferta el Hotel.....	53
17. Infraestructura del Hotel.....	54
18. Habitaciones debidamente acondicionadas.....	55
19. Ubicación del Hotel.....	56
20. Ambiente del Hotel.....	57
21. Recomendación del Hotel.....	58
22. Aspectos que debe mejorar el Hotel.....	59
23. Capacidad alojamiento del Hotel "AMES".....	62
24. Demanda del Hotel "Ames".....	63
25. Demanda y proyección de clientes del Hotel "Ames".....	63
26. Inversión.....	63
27. Arreglos de la fachada, construcciones y pintada general del hotel.....	65
28. Equipo de oficina.....	64
29. Equipo de seguridad.....	65
30. Suministros de oficina.....	65
31. Servicios básicos.....	66

32. Financiamiento..... 66
33. Ingresos del Hotel “AMES”..... 67
34. Otros ingresos del Hotel “AMES”..... 67
35. Costos de los servicios de bar y cafetería..... 68
36. Sueldos del personal del Hotel “AMES”..... 69
37. Estado de pérdidas y ganancias proyectado, desde el año 2015 al 2017..... 70
38. Estado de flujo de efectivo proyectado, desde el año 2015 al 2017..... 71
39. Flujo de Caja para determinar la TIR y el VAN..... 72
40. Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno..... 72
41. Relación Beneficio Costo..... 73

ÍNDICE DE FIGURAS

N° FIGURAS **Pág.**

1. Tiempo que lleva trabajando en el Hotel..... 39
2. Actividades desarrolladas según políticas internas..... 40
3. Uniformes para desarrollar su trabajo..... 41
4. Indumentaria de limpieza..... 42
5. Optimización de materiales de limpieza..... 43
6. Verificación de las luces, ventiladores y demás artefactos del Hotel..... 44
7. Aspectos que debe mejorar el Hotel..... 45
8. Frecuencia con la que utiliza los servicios del Hotel "AMES"..... 46
9. Cantidad de personas con las que hospeda..... 47
10. Motivos por los que se hospeda en el Hotel..... 48
11. Calidad de los servicios que oferta el Hotel..... 49
12. Habitación que utiliza frecuentemente..... 50
13. Pago por habitación..... 51
14. El valor pagado por habitación es justo respecto al servicio que recibe..... 52
15. Servicios que oferta el Hotel..... 53
16. Infraestructura del Hotel..... 54
17. Habitaciones debidamente acondicionadas..... 55
18. Ubicación del Hotel..... 56
19. Ambiente del Hotel..... 57
20. Recomendación del Hotel..... 58
21. Aspectos que debe mejorar el Hotel..... 59
22. Macro-localización del proyecto..... 60
23. Micro-localización del proyecto..... 61
24. Punto de equilibrio..... 73

ÍNDICE DE ANEXOS

N° ANEXOS	Pág.
1. Encuesta dirigida a los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe...	88
2. Encuesta dirigida a los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe.	90
3. Entrevista dirigida al gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe.....	91
4. Fotos del Hotel "AMES".....	94
5. Amortización.....	99

CÓDIGO DUBLÍN

Título:	"Proyecto de inversión para la optimización de los servicios del hotel "AMES" Cantón Buena Fe, período 2015-2017"			
Autor:	Karla Kirlenkey Lara Rodríguez			
Palabras clave:	• Proyecto de inversión • Ingresos • Clientes	• Optimización de servicios • Huéspedes • Gastos	• Estudio de mercado • Estudio económico-financiero	• Estudio técnico • Rentabilidad
Fecha de publicación:				
Editorial:				
Resumen:	El presente proyecto titulado "Proyecto de inversión para la optimización de los servicios del hotel "AMES" Cantón Buena Fe, período 2015-2017" se llevó a cabo con la finalidad de aportar al crecimiento de la entidad y a todos aquellos que dependen de ella directa o indirectamente, los objetivos específicos a investigar estuvieron relacionados con el estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción alcanzado por los clientes, el estudio técnico para conocer las condiciones favorables del hotel y el estudio económico-financiero para mejorar la rentabilidad del establecimiento en cuestión. El estudio técnico demostró que el hotel se encuentra ubicado geográficamente en una zona de afluencia, posee una capacidad de 81 personas para brindar alojamiento, pero requiere de mayor publicidad para atraer clientes. El estudio económico-financiero muestra una inversión de $28.195,60, los ingresos oscilan entre los $102.405,60 y los $187.928,06, mientras que la utilidad para el año 2017 llegará a $89.386,90, la Tasa Interna de Retorno es del 142%, el Valor Actual Neto del ejercicio es de $104.799,53, la inversión se la recuperará en 1 año con 6 meses.			
Descripción	118 hojas.			
URI:				

Introducción

San Jacinto de Buena Fe con una población de 63.148 habitantes y un territorio de 569.0 Km² es un Cantón diverso y por ello atractivo. En él se puede encontrar una variada riqueza cultural y natural que le ha dado renombre a nivel provincial y nacional. Las prácticas sociales, propias del pueblo mestizo, junto con la variedad paisajística de ríos, cascadas, y otros espacios hacen de Buena Fe un espacio idóneo para ser visitado.

Por ende la presencia de infraestructura hotelera ha sido indispensable para el desarrollo turístico, social y económico del cantón, año tras año se ha incrementado la afluencia de turistas como también la presencia de personal de distintas empresas que requieren de servicios hoteleros para pasar su estadía mientras realizan sus labores de trabajo.

Muchos clientes se han visto insatisfechos por los malos servicios proporcionados por varios hoteles del cantón, por esta misma razón elaborar un plan de inversión para mejorar el servicio hotelero es fundamental, tanto para el cliente como para los propietarios de hoteles, porque al mejorar los servicios ofertados se incrementará la presencia de huéspedes y con ellos habrá un mayor ingreso económico.

Es de real importancia optimizar los servicios del establecimiento hotelero ya que en el medio que está no se cuenta con un hotel que pueda brindar los servicios completos que los huéspedes necesitan, esto beneficiará no solo a la empresa que realizará la inversión sino también al cantón en el que está ubicado aportará mejoría a la urbanidad de este, este proyecto también aportara ingresos en las familias y también beneficiaria al sector turístico ya que generará fuentes de empleo con su expansión al momento de optimizar los servicios.

El presente trabajo tiene como título: “Plan de Inversión para la optimización de los servicios en el Hotel “Ames” Cantón Buena fe, año 2015-2017”. La investigación contiene un marco teórico elocuente con el tema que se va a investigar, lo que ayuda a cumplir las etapas que un proyecto de inversión necesita, de la misma forma cuenta con el detalle de la metodología, al igual que los resultados esperados, y la literatura citada acorde a la elaboración de este trabajo.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial el sector hotelero aporta directamente a la economía de los países, en especial de aquellos que se enfocan competitivamente a atraer el turismo, ya sea por la belleza de los paisajes naturales o mediante la intervención del hombre, por las infraestructuras modernas o antiguas y hasta por las negociaciones que se realizan. Los servicios que ofrecen los hoteles de renombre han hecho que las personas se sientan a gusto con la diversidad de atractivos y comodidades que estos les puedan ofrecer.

A nivel nacional el sector hotelero ha ido mejorando cada vez más, debido a que este sector genera empleos, impuestos, entre otros que favorecen al país. Ecuador es un país con características paisajísticas dignas de admirar, por lo tanto los turistas nacionales y extranjeros se interesan por este tipo de lugares. La comercialización, la industrialización, en fin la multiplicidad de actividades que se puede desarrollar en el país ha hecho que los servicios que ofrecen los hoteles mejoren en beneficio propio y común.

El Cantón Buena Fe es conocido por la diversidad agrícola que posee, existen muchos hoteles para acoger a propios y a extraños, que con el paso del tiempo han ido mejorando, pero sin embargo las autoridades y los propietarios de los hoteles deben seguir empleando estrategias para atraer a los clientes.

Diagnóstico

El inadecuado servicio hotelero proporcionado por el Hotel “AMES” ha causado una serie de inconvenientes con los huéspedes que frecuentan el establecimiento, ocasionando insatisfacción en ellos y por ende la pérdida de fidelidad por parte de los usuarios al momento de escoger el lugar donde hospedarse. Algunas de las incomodidades es por el tipo de atención, servicios básicos, condiciones atmosféricas inadecuadas, ambiente incómodo, precios poco competitivos, entre otros factores que no le favorecen al Hotel.

Causa

- Inadecuada organización y ausencia de estrategias administrativas.

- Los recursos del Hotel carecen de una distribución efectiva, por lo que no se los están optimizando.

- Ausencia de un estudio económico-financiero que permita mejorar los ingresos del Hotel “AMES”.

Efecto

- Insatisfacción de los huéspedes por no contar con servicios de calidad.

- Desperdicios de los recursos del Hotel “AMES”.

- Débiles ingresos y rentabilidad del Hotel “AMES”.

Pronóstico

- De no implementar estrategias efectivas, el Hotel “AMES” se convertirá en un lugar muy poco concurrido por los clientes, porque no cuenta con las características necesarias para brindarles servicios de excelente calidad.

- Si no se controlan los recursos materiales, tecnológicos, humanos y económicos del Hotel se incrementarán los gastos innecesarios y afectará a la rentabilidad.

- El Hotel deberá mejorar los ingresos mediante un estudio económico-financiero para evitar que los clientes actuales se decidan por otro lugar que le brinden la comodidad que ellos están buscando, mientras que los clientes potenciales ni siquiera contarán al hotel como un sitio preferido.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo un plan de inversión incide en la optimización de los servicios del Hotel "Ames" Cantón Buena Fe, período 2015-2017?

1.1.3. Sistematización del problema

- ¿Cómo un estudio de mercado determina el grado de satisfacción alcanzado por los clientes del Hotel "AMES"?

- ¿Qué condiciones favorables demostrará el estudio técnico para la optimización de los servicios del Hotel "AMES"?

- ¿Cuál será la rentabilidad que demostrará el estudio económico-financiero mediante la optimización de los servicios del Hotel "AMES"?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Elaborar un proyecto de inversión para la optimización de los servicios del Hotel "AMES" Cantón Buena Fe, período 2015-2017.

1.2.2. Objetivos específicos

- Realizar un estudio de mercado que determine el grado de satisfacción alcanzado por los clientes del Hotel "AMES".

- Analizar mediante un estudio técnico las condiciones favorables para la optimización de los servicios del Hotel "AMES".

- Desarrollar un estudio económico-financiero para mejorar la rentabilidad de los servicios del Hotel "AMES".

1.3. Justificación

El presente proyecto se realizó con la finalidad de elaborar un proyecto de inversión para la optimización de los servicios del Hotel "AMES" Cantón Buena Fe, período 2015-2017. Esta investigación será un aporte para el establecimiento en cuestión, para todos aquellos quienes laboran en el Hotel y para la sociedad en general, porque pretende crear precedentes que ayuden a un mejor desarrollo.

La hotelería es una actividad socio-económica que presta servicios relacionados con alojamiento, comida, bebidas y otros complementos con carácter permanente y con fines de lucro, y es precisamente aquello lo que el Hotel "Ames" ofrece. Uno de sus principales objetivos es satisfacer las necesidades materiales y recreacionales en la prestación de servicios de alimentación y alojamiento, ya que sabemos que en todo negocio mantener a los clientes satisfechos es esencial, porque esto conlleva a que los negocios tengan mayor éxito.

Cuando un huésped decide pasar la estadía en un hotel toma en cuenta muchos factores entre ellos: infraestructura, atención, precios y sobre todo los servicios que este tiene a su disposición; por lo antes mencionado estar en constante mejoramiento e innovación de los servicios es de carácter prioritario para los propietarios de las instalaciones del hotel.

Cabe mencionar que se tomó como referencia para la presente investigación al Hotel "Ames" por ser un hotel de trayectoria y renombre entre los habitantes del cantón y sus alrededores; contando con el apoyo de su gerente se cree que realizando un plan de inversión se podrá contribuir de manera adecuada al sector turístico y hotelero de la provincia; y también se obtendrá un beneficio económico para el dueño de la empresa.

Además, un plan de inversión describirá los requerimientos de recursos físicos, humanos y financieros necesarios para el proyecto, el cual proporciona un mejoramiento de los servicios de calidad para los huéspedes y turistas que visiten Hotel "Ames"

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Proyecto de inversión

Un proyecto de inversión es un conjunto de estudios mediante los cuales se formaliza una idea de negocios que tiene por objeto implementar la producción de un bien o servicio y resolver una necesidad humana, Hamilton Martín (2010).

Serie ordenada de actividades orientadas hacia la inversión, fundamentadas en una planificación completa y coherente mediante la cual se espera que una serie de recursos humanos, financieros y materiales produzcan desarrollo económico y social, Hamilton Martín (2010).

2.1.2. Plan de inversión

El plan de inversión es un plan a largo plazo de la empresa y abarca un período de previsión en el que todos los factores intervienen en la actividad son variables. Los objetivos son muy distintos a los que se intentaba alcanzar a corto plazo. A largo plazo, la empresa debe poner en juego los medios necesarios, ya sea para conservar al mismo tiempo su posición en el mercado y su capital, ya sea para extender su posición en el mercado y aumentar su capital y, por tanto, aumentar su valor para los accionistas, Iborra María (2014).

El plan de inversión comprende la preparación de un plan de ahorro anual que proporcionará una visión muy amplia para ver si cubre todos los objetivos o hay que ajustarlos. Entonces se diseñaran las estrategias de inversión de ese ahorro y se determinarán los mercados, composición de la cartera, productos, etc., Eguren Tomas (2010).

2.1.3. Optimización de recursos

Según la Real Academia Española en concepto de optimizar los recursos es: “buscar la mejor manera de realizar una actividad”. Si se deriva el significado genérico al punto de trabajo económico y empresarial se podrá afirmar que la mejor manera de realizar una

actividad económica será aquella que permita obtener un mayor beneficio, Checa Emilio & Portillo José (2015).

2.1.3.1. Recursos económicos

"Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa", Rivera Verónica (2011).

"Los recursos económicos son los bienes y servicios disponibles para las personas y empresas y que se utilizan para producir productos de valor para el consumidor", Vitez Osmond (2014).

2.1.3.2. Recursos tecnológicos

Las nuevas tecnologías están ofreciendo una nueva dimensión en la mejora de los servicios que se prestan a los ciudadanos, tanto en la simplificación y potenciación de los procesos de apoyo como en los de la prestación directa, Gárate Bruno & Blanco Juli (2010).

Una organización de calidad es aquella que utiliza los recursos tecnológicos incrementando el rendimiento de sus unidades, para acercar las organizaciones públicas a los ciudadanos, poniendo al alcance de ellos tanto potenciales informativas como las de gestión Gárate Bruno & Blanco Juli (2010).

"Los recursos tecnológicos son medios con los que se vale la tecnología para cumplir su propósito. Los recursos tecnológicos sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final", Othón José (2014).

2.1.3.3. Recursos humanos

Se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores, Galaviz José & Alfaro Juan (2014).

Recursos humanos disciplina que estudia todo lo ateniente a la actuación de las personas en el marco de una organización, Alles Martha (2012).

2.1.3.4. Recursos materiales

Se entiende por recursos materiales el conjunto de medios y métodos utilizados para la transmisión de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el individuo en el desarrollo de su actividad laboral presente o futura, Ibáñez Belén (2015).
Los recursos materiales son el conjunto de elementos físicos y de infraestructura necesarios para realizar las tareas exigidas por las actividades del proyecto, López José (2010).

2.1.4. Servicios

Un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. "un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico", Grande Ildefonso (2014).

Un servicio puede ser definido como un acuerdo o promesa del que lo provee, para ejecutar ahora o en el futuro una serie de tareas en un período específico para alcanzar un objetivo particular, Garza Gustavo (2010).

2.1.5. Hotel

"Los hoteles son aquellos establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios

edificios o una parte independizada de ellos, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y que reúnen los requisitos técnicos mínimos que para cada categoría se determinan en este decreto", Calvi María & Chierichetti Luisa (2009).

Se trata de establecimientos que facilitan alojamiento, con o sin servicios complementarios, Málaga Víctor (2009).

2.1.6. Alojamiento

El alojamiento es el destinado a proporcionar habitación o residencia, con o sin otros servicios complementarios, en épocas y zonas turísticas, Málaga Víctor (2009).

2.1.7. Huésped

Un huésped es una persona que se alberga en una casa u hotel de otra persona, ya sea pagando por ello o como invitado, Cuadrado Martín (2010).

Huésped individuo que acoge a otro individuo en su hogar, González Manuel (2009).

2.1.8. Estudio de mercado

Es un estudio de demanda, oferta y precios de un bien o servicio. El estudio de mercado requiere de análisis complejos y se constituye en la parte más crítica de la formulación de un proyecto, porque se su resultado depende el desarrollo de los demás capítulos de la formulación, es decir, ni el estudio técnico ni el estudio administrativo y el estudio financiero se realizarán a menos que éste muestre una demanda real o la posibilidad de venta del bien o servicio, Meza Jhonny (2013).

2.1.9. Oferta

La oferta se entiende como la cantidad de bienes y servicios que una organización está dispuesta a vender a un determinado precio del mercado, dados unos precios de insumos y una tecnología, Corona Fernando (2010).

La oferta es el fenómeno correlativo a la demanda. Se le considera como la cantidad de mercancías que se ofrece a la venta a un precio dado por unidad de tiempo. La oferta de un producto se determina por las diferentes cantidades que los productores están dispuestos y aptos para ofrecer en el mercado, en función de varios niveles de precios, en un período dado, Ávila Juan (2010).

2.1.10. Oferta proyectada

Para el análisis de la oferta se siguen las mismas pautas de manejo de la información estadística anotadas para la demanda, dado que se realiza el estudio histórico, actual y futuro con el propósito de verificar la cantidad de bienes y servicios que se han ofrecido y se están ofreciendo, y la cantidad que se ofrecerán, así como las circunstancias de precio y calidad en que se realiza dicha oferta. Esto supone la identificación y selección de fuentes secuencias y primarias adecuadas que le den confiabilidad al estudio, Miranda Juan (2010).

2.1.11. Demanda

La demanda es el volumen total de unidades físicas o monetarias que pueden adquirir un grupo de compradores en un lugar y período de tiempo concretos, bajo unas condiciones del entorno y un esfuerzo comercial determinados, Martín Sonia (2009).

En general, la demanda de un producto-mercado suele estar definida por la cantidad vendida física o monetaria en un lugar y periodos dados, Talaya, Estaban (2010).

2.1.12. Demanda proyectada

“La proyección de la demanda es una fase importante en el estudio de mercado, que tiene la finalidad de determinar la situación conveniente del mercado al que se quiere ingresar con determinado bien o servicio”, Chambi Gloria (2012).

2.1.13. Promoción

La promoción consiste en estimular la demanda y/o fijar una situación deseada por la empresa en la mente de los receptores, Viscarri Jesús & Mas Marta (2010).

"La promoción se concibe como un conjunto de incentivos, generalmente a corto plazo, diseñados para estimular rápidamente la compra de determinados productos o servicios por los consumidores o los comerciantes", Rodríguez Imma (2011).

2.1.14. Publicidad

Consiste básicamente en un mecanismo de comunicación pagado, cuyo objetivo es atraer la atención hacia una marca relacionada con un cierto producto o servicio y conseguir con esto ubicarlo en una determinada posición en el mercado, Chong José (2010).

La publicidad es toda transmisión de información impersonal y remunerada, efectuada a través de un medio de comunicación, dirigida a un público objetivo, en la que identifica el emisor, con una finalidad determinada, que se identifica el emisor, con una finalidad determinada, que de una forma inmediata o no, trata de estimular la demanda de un producto de cambiar el comportamiento del consumidor, Ruiz Gabriel & Fuentes Milagros (2014).

2.1.15. Estudio técnico

Con el estudio técnico se pretende verificar la posibilidad de fabricación del producto, o producción del servicio, para lograr los objetivos del proyecto. El objetivo principal de este estudio determina si es posible lograr producir y vender el producto o servicio con la calidad, cantidad y costo requerido; para ello es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, procesos, recursos humanos, etc., Meza, Jhonny (2013).

2.1.16. Macro-localización

La Macro-localización, esto es, la ubicación geográfica del proyecto dentro del área: región, comarca, ciudad, conjunto rural, etc., Aguilar María (2012).

Tiene en cuenta aspectos sociales y nacionales, basándose en las condiciones regionales de la oferta y la demanda y en la infraestructura existente, y debe indicarse con un mapa del país o región, dependiendo del área de influencia del proyecto, Meza, Jhonny (2013).

2.1.17. Micro-localización

La Micro-localización, identificando dentro de un conjunto menor, como puede ser un pueblo o un barrio, el lugar o zona en donde se desarrollará el proyecto, Aguilar María (2012).

Abarca la investigación y comparación de los componentes del costo y un estudio de costos para cada alternativa. Se debe indicar el sitio preciso del proyecto en un plan de la ciudad, Meza, Jhonny (2013).

2.1.18. Ingeniería del proyecto

La ingeniería del proyecto se refiere al tipo de tecnología que se va a emplear en el producto que se desea producir, Meza, Jhonny (2013).

2.1.19. Infraestructura

La infraestructura es un conjunto de bienes de capital que, aun no siendo utilizados directamente en el proceso de producción, sustenta la estructura productiva y contribuye a mejorar de forma efectiva las relaciones sociales, las actividades económicas individuales y colectivas, y los intercambios de bienes y servicios; teniendo además la peculiaridad, Romero Pablo (2009).

2.1.20. Logotipo

Un logotipo consiste en el nombre de la marca en un tipo de letra distintiva, a menudo combinado con una marca registrada, que es un dispositivo o símbolo visual de la marca, tal como la roca de Prudential, Batery Mark (2013).

Un logotipo no es más que una palabra diseñada. El diseño es lo que confiere a la palabra que se haya elegido su originalidad, su carácter distinto y único. Estos aspectos son esenciales, ya que el logotipo es la expresión de la "marca", que, a su vez, es la abstracción de todo lo que representa la empresa o un producto, Cuadrado Carmen (2009).

2.1.21. Estructura organizacional

La estructura organizacional es el medio por el cual la entidad logra sus objetivos, incluyendo los relacionados con el control interno. Es clave al definir la estructura, atender los niveles de autoridad y responsabilidad, así como también, los canales de información apropiados, Manco Juan (2014).

2.1.22. Estudio financiero

Corresponde a la última etapa de la formulación del proyecto y recoge y cuantifica toda la información proveniente de los estudios de mercado, estudio técnico y estudio organizacional. Las etapas mencionadas son secuenciales, lo que indica que se deben realizar en este orden, Meza, Jhonny (2013).

2.1.23. Capital

"El capital está constituido por un conjunto de valores o fondos unitarios que integran todos los bienes invertidos en una empresa que se utilizan para la producción y, por lo tanto, para la obtención de rentas y ganancias. El capital, en este sentido, es un factor de

producción que, junto con la tierra y el trabajo, resulta indispensable para el desarrollo de las actividades productivas", Roselló Andrés (2012).

Son todos los bienes duraderos que se fabrican para a su vez utilizarlos en los procesos productivos de las actividades económicas, Ferrer Carlos (2013).

2.1.24. Préstamo bancario

Es un instrumento de financiación que consiste en la entrega de una cantidad de dinero por parte de la entidad bancaria (prestamista) a un cliente (prestatario), que se compromete a devolver dicha cantidad, más los intereses, en los plazos acordados, Rey José (2012).

Un préstamo bancario se rige por el correspondiente contrato de préstamo que establece sus términos y condiciones. Lo firma tanto el banco como el prestatario, con lo dichos términos y condiciones quedan establecidas, Lacarte Miguel (2012).

2.1.25. Socios

Un socio es un individuo que trabaja en sociedad con otros, pero los demás socios son pasivos o asumen un rol menor, Beltran Augusto (2009).

2.1.26. Ingresos

Los ingresos son los aumentos del patrimonio neto correspondiente a una empresa durante un período de tiempo determinado, Torado, Carlos & Sánchez, Óscar (2012).

2.1.27. Costos

Los costos sirven para registrar lo ocurrido en la empresa, atendiendo a cuándo se produjeron los acontecimientos que generaron una erogación, a dónde se originaron

(centros de costos y tipos de gastos) y a cuánto se gastó (es decir, el registro de la magnitud del esfuerzo económico), Faga Héctor (2009).

"Es el valor económico de aquello que hay que entregar, pagar o lo que hay que renunciar para conseguir algo, ya sea mediante la compra, el intercambio o la producción", Palma Luis (2010).

2.1.28. Gastos

"Se relaciona con las adquisiciones de bienes o servicios, las amortizaciones y los deterioros", Rocafort, Alfredo. &. Ferrer, Vicente. (2012).
"Son las disminuciones experimentadas por el patrimonio neto de una entidad en un periodo de tiempo", De la Cuesta, Marta & Sánchez, David (2010).

2.1.29. Rentabilidad

Es la rentabilidad global de la empresa. Indica el resultado neto obtenido en la gestión general (económica y financiera), Ferraz Cibrán. &. Prado Camilo. (2013).

La rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios), Campos María. (2011).

2.1.30. Balance general

Este es uno de los documentos básicos de contabilidad y se utiliza para presentar un informe sobre la situación financiera de una empresa. Se le denomina balance general, dado que muestra siempre los valores de los activos, pasivos y patrimonio y el concepto de la partida doble, Chu Manuel (2015).

El balance general es un estado financiero que muestra el valor de los activos y pasivos de la empresa en un momento en particular, Olmos Jorge (2009).

2.1.31. Estado de pérdidas y ganancias

También conocido como estado de resultados. Muestra la rentabilidad de la empresa a una fecha específica. Representa la cantidad que se erogó en el período y los rubros en los que se erogó, cambiándose con la cantidad que la empresa logró ingresar y las fuentes de donde provinieron los recursos, para ayudar a saber si el negocio está siendo rentable o no, Núñez Ariel (2009).

El estado de pérdidas y ganancias es un cuadro demostrativo que permite medir la potencialidad financiera de una empresa, mediante la comparación de los ingresos con los gastos, Mora Jorge (2010).

2.1.32. Estado de flujo de efectivo

El estado de flujo de efectivo informa sobre el origen y la utilización del efectivo y otros activos líquidos equivalentes, Pelazas Angeles (2015).

El estado de flujo de efectivo muestra los flujos financieros que explican la variación experimentada en el ejercicio por la tesorería, es decir, suministra información sobre las disponibilidades líquidas de la empresa, su evolución y el motivo de los cambios por ellas sufridos, Montaño Francisco (2014).

2.1.33. Valor actual neto

"Es la medida de rentabilidad absoluta neta que proporciona el proyecto, es decir, mide en el momento inicial el incremento de valor que proporciona a los propietarios en términos absolutos una vez descontada la inversión inicial que se ha debido efectuar para llevarlo a cabo", Vargas Antonio (2014).

2.1.34. Tasa interna de retorno

"Es aquella tasa, expresada como el tipo de interés anual o tasa de actualización, que equilibra financieramente el conjunto de flujos netos de caja que proporciona la inversión con el desembolso inicial", Campa Fernando (2009).

2.1.35. Relación beneficio costo

“La relación beneficio costo compara de manera directa los beneficios y los costos. Para calcular la relación beneficio costo, primero se halla la suma de los beneficios descontados, traídos al presente, y se divide sobre la suma de los costes también descontados”, Ucañán Roger (2015).

2.1.36. Punto de equilibrio

El análisis del punto de equilibrio es una técnica para encontrar el punto en el cual el total de ingresos es justo para cubrir el total de costos, Robbins, Stephen. &. De Cenzo, David. (2010)

2.2. Marco referencial

2.2.1. Plan de inversión

Un plan de inversión se caracteriza por los estudios que se deben realizar para determinar si el proyecto es viable realizarlo, Flores Juan (2010).

Estudiado un plan de inversión, determinado su convivencia y aprobada su inversión se procede a su ejecución, que no es otra cosa que la utilización de los recursos humanos, técnicos, financieros y administrativos necesarios para llevar a feliz término la puesta en marcha del proyecto, Flores Juan (2010).

Un proyecto de inversión es una propuesta que surge como resultado de estudios que la sustenta y que está conformada por un conjunto determinado de acciones con el fin de lograr ciertos objetivos, Fernández Saúl (2010).

El propósito del proyecto de inversión es poder generar ganancias o beneficios adicionales a los inversionistas que los promueven y, como resultado de este, también se verán beneficios los grupos o poblaciones a quienes va dirigido, Fernández Saúl (2010).

2.2.1.1. Tipos de proyectos de inversión

Un proyecto de inversión puede ser de diversa índole las cuales son las siguientes: Cojigas Ronald (2010)

- **Inversiones Obligatorias:** Para disminuir contaminación ambiental o para disminuir riesgos de distinta índole dentro de la empresa, Cojigas Ronald (2010).

- **Inversiones no Lucrativas:** Aquellas que no procuran un retorno monetariamente cuantificable en apariencia, pero indirectamente pueden incrementar el apoyo del público y así de las ventas, Cojigas Ronald (2010).

- **Inversión de Ingresos a Nuevos Mercados:** Cuando firma alcanza a nivel de consolidación suficiente en el mercado de una sección del país y sus utilidades y flujo de caja le indican la posibilidad de incrementar ventas, Cojigas Ronald (2010).

- **Inversión en Proyectos Complementarios:** Algunas ideas en las organizaciones llevan unidades casi forzosamente la necesidad de invertir paralelamente en un proyecto ligado naturalmente el proyecto o producto central, Cojigas Ronald (2010).

2.2.1.2. El ciclo de vida de los proyectos de inversión

El ciclo de vida de un proyecto de inversión se inicia dependiendo del sector al que pertenece. Si el proyecto pertenece al sector privado, el ciclo se inicia cuando se visualiza una necesidad que debe ser solventada o se detecta la existencia de una oportuna inversión, Fernández Saúl (2010).

En caso de un proyecto del sector público, el ciclo se inicia cuando la existencia de un problema al que debe buscarle solución, Fernández Saúl (2010).

El ciclo de vida de un proyecto está compuesto al menos por 4 fases: Fernández Saúl (2010).

Pre-inversión

La Pre inversión es aquel que clasifica con la identificación, selección, formación, evaluación y negociación de la empresa, Fernández Saúl (2010).

Inversión

Es la gestión de los proyectos que se encarga de la organización de los recursos con el propósito de garantizar con los medios de planeación, ejecución, control y revisión de los proyectos puestos en marcha, Fernández Saúl (2010).

Evaluación

Es la confrontación de los resultados obtenidos con lo presupuestado en el proyecto, esperando que estos los mejores tanto los inversionistas en el plan de negocio, Fernández Saúl (2010).

Horizonte del proyecto

Es la entrada y salida de dinero en el proyecto, en la que se movilizan la mayor cantidad de los recursos humanos, financieros y logísticos, Fernández Saúl (2010).

2.2.1.3. Proyectos de empresas en marcha

Existen tres tipos proyectos cuando una empresa esta puesta en marcha, Sapag Nassir (2011).

Proyectos de Outsourcing

Es una empresa de funcionamiento, es frecuente evaluar si se debe continuar realizando una actividad internamente o si contendrá traspasársela a un externo, Sapag Nassir (2011).

Proyecto de Reemplazo

Un reemplazo postergado más tiempo puede elevar los costos de producción, pierde competitividad ente empresas que se modernizan o incumplir con los plazos de entrega, entre otros problemas fáciles de identificar, Sapag Nassir (2011).

Dentro de los proyectos de reemplazos, es posible identificar fundamentalmente tres tipos de opciones básicas. La opción de sustitución de activos sin cambios en el nivel de operación. Posible identificar la sustitución de activos con cambio en los niveles de producción ventas o ingresos, Sapag Nassir (2011).

Opción de improcedencia de la sustitución de un activo con o in cambio en el nivel de operación, Sapag Nassir (2011).

Proyecto de Ampliación

Es realmente similar a la evaluación de proyecto de reemplazo con cambios en el nivel de operación, Sapag Nassir (2011).

Proyecto de Abandono

El análisis de los proyectos de abandono es relativamente similar al tratamiento que se da a los proyectos de ampliación, aunque evalúa midiendo el efecto inverso, Sapag Nassir (2011).

2.2.1.4. Ley de turismo

CAPITULO II DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

"**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:", Turísmo Ministerio (2014)

“a. Alojamiento;”, Turísmo Ministerio (2014)

“b. Servicio de alimentos y bebidas;” Turísmo Ministerio (2014)

“c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;” Turísmo Ministerio (2014)

“d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;” Turísmo Ministerio (2014)

“e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,” Turísmo Ministerio (2014)

“f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables” Turísmo Ministerio (2014).

“**Art. 6.-** Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas” Turísmo Ministerio (2014).

“**Art. 7.-** Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros” Turísmo Ministerio (2014).

“**Art. 8.-** Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes” Turísmo Ministerio (2014).

“**Art. 9.-** El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley” Turísmo Ministerio (2014).

"**Art. 10.-** El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:" Turísmo Ministerio (2014).

"a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;" Turísmo Ministerio (2014).

"b. Dar publicidad a su categoría;" Turísmo Ministerio (2014).

"c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;" Turísmo Ministerio (2014).

"d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, aut**e**nticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y," Turísmo Ministerio (2014).

"e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas" Turísmo Ministerio (2014).

"**Art. 11.-** Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad" Turísmo Ministerio (2014).

"**Art. 12.-** Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos" Turísmo Ministerio (2014).

2.2.1.5. Norma ISO 9000

“La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de la Calidad de una empresa y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la empresa. Las Normas ISO 9000 son generadas por la International Organization for Standardization, cuya sigla es ISO” Loz Cecy (2012).

“Esta organización internacional está formada por los organismos de normalización de casi todos los países del mundo. Los organismos de normalización de cada país producen normas que se obtienen por consenso en reuniones donde asisten representantes de la industria y de organismos estatales” Loz Cecy (2012).

“Los elementos de un sistema de la calidad deben estar documentados por escrito. Las Normas ISO 9000 no definen como debe ser el Sistema de la Calidad de una empresa, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad. Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada empresa definir su propio sistema de la calidad, de acuerdo con sus características particulares. Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:” Loz Cecy (2012).

“ISO 8402: En ella se definen términos relacionados con la calidad” Loz Cecy (2012).

“ISO 9000: Provee lineamientos para elegir con criterio una de las normas siguientes” Loz Cecy (2012).

“ISO 9001: Es para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Abarca la calidad en el diseño, la producción, la instalación y el servicio post-venta” Loz Cecy (2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

El Hotel “AMES” se encuentra localizado en la calle Lucía Gilces N° 204 y Av. 7 de Agosto del Cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos.

3.2. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo exploratoria porque se pretende conocer la apreciación de la población investigada y así poder alcanzar los objetivos propuestos.

3.2.1. Investigación de campo

Este tipo de investigación se basó en los formularios de entrevista y encuestas, los cuales fueron aplicados al Gerente, a los empleados y a los clientes del Hotel “AMES” del Cantón Buena Fe, cuyo propósito fue recabar información primaria para resolver la problemática planteada.

3.2.2. Investigación documental

La investigación se basó en documentos obtenidos del Hotel “AMES” como; balances, estado de resultados, entre otros de importancia que coadyuven a alcanzar el propósito deseado.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método analítico

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular, Ruiz, Ramón (2010).

Mediante la aplicación de este método se logró estudiar cada una de las preguntas obtenidas en el estudio de mercado referentes al grado de satisfacción alcanzado por los

clientes y ayudó a analizar mediante un estudio técnico las condiciones favorables para la optimización de los servicios del Hotel “AMES”.

3.3.2. Método inductivo

El método inductivo estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley, Admin, Juan (2010).

Este método orientó paso a paso a obtener información primaria que permita sustentar cada uno de los objetivos propuestos, pues una de las estrategias empleadas fue el estudio de mercado en donde se determinó el grado de satisfacción alcanzado por los clientes del Hotel “AMES” debido a los de servicios que se les ofrece.

3.3.3. Método deductivo

El método deductivo es lo contrario del exterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo, Admin, Juan (2010).

El método deductivo permitió describir las características esenciales del tema propuesto referente al plan de inversión, pues se desarrolló un estudio económico-financiero para mejorar la rentabilidad de los servicios del Hotel “AMES”.

3.4. Fuentes de recopilación de información

El presente proyecto se realizó empleando las siguientes fuentes de recopilación de información:

3.4.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias empleadas para esta investigación fueron las entrevistas y las encuestas aplicadas al Gerente Propietario, a los empleados y a los clientes del Hotel “AMES” del Cantón Buena Fe, pues ello permitió alcanzar los objetivos propuestos.

3.4.2. Fuentes secundarias

Se emplearon como fuentes secundarias, libros, tesis, folletos, páginas Web, trabajos académicos, que permitieron sustentar las teorías, conceptos y puntos de vista de los autores que se citan en la Bibliografía.

3.5. Diseño de la investigación

Para obtener la información esperada se envió una solicitud al Gerente del Hotel "AMES" con la finalidad de que permita al investigador realizar el estudio y brinde las facilidades para encuestar a los empleados de la entidad.

Se plantearon varias preguntas dirigidas al Gerente y a los empleados de acuerdo a los objetivos propuestos sobre: estrategias, reglamentos internos, manejo de recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos para su optimización, tipos de servicios que ofrecen a los huéspedes, condiciones atmosféricas, seguridad, entre otros, posteriormente se efectuó un listado de preguntas dirigidas a los clientes del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe en donde se determinó el grado de satisfacción, gustos, preferencias, precios y servicios que los clientes desean de un hotel.

Los datos que proporcionó la población involucrada en la investigación ayudó a desarrollar el estudio económico-financiero, pues la finalidad fue saber en qué se debe mejorar como por ejemplo; atención al cliente, servicios en general, para así controlar los costos y gastos de los productos que se utilizan para acondicionar las habitaciones, ya que con ello se puede obtener la rentabilidad deseada que genera la optimización de los servicios ofertados el Hotel "AMES".

3.6. Instrumentos de investigación

3.6.1. Entrevista

La entrevista se empleó al Gerente Propietario del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe, con la finalidad de conocer la realidad de la entidad en cuanto a la optimización de

recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos, además de conocer las estrategias administrativas que emplea para el crecimiento del Hotel.

3.6.2. Encuesta

Se aplicaron formularios de encuestas dirigidos a los empleados y clientes habituales del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe, cuya finalidad es conocer los beneficios que ofrece la entidad a sus clientes y saber el grado de satisfacción alcanzado por los huéspedes debido al servicio que se les ofrece.

3.6.3. Población y Muestra

- **Población**

  Se consideró como población objetiva al Gerente Propietario, a 6 empleados y a 25 clientes del Hotel "AMES" y del Cantón Buena Fe.

- **Muestra**

  Como la población es finita porque no sobrepasan de 100 personas, no se requiere aplicar fórmulas.

Tabla 1. Población a encuestar y entrevistar

POBLACIÓN	Universo objetivo	Muestra	%
Gerente Propietario del Hotel "AMES"	1	1	3,125%
Empleados del Hotel "AMES"	6	6	18,75%
Clientes del Hotel AMES	25	25	78,13%
TOTAL	**32**	**32**	**100%**

Fuente: Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

3.7. Tratamiento de los datos

Una vez realizados los formularios de entrevista y las encuestas, se procedió a su aplicación, en primer lugar se entrevistó al Gerente Propietario del Hotel "AMES" y posteriormente se encuestó a los empleados y clientes, para lo cual se realizaron preguntas que permitan corroborar o negar la información proporcionada por las partes.

Luego de realizar las encuestas y las entrevistas se procedió a la organización de la información obtenida en orden secuencial empezando por el Gerente, los empleados y finalmente a los clientes del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe.

Después de organizar la información se procedió a la tabulación en EXCEL y a la elaboración de cuadros y gráficos en pastel, pues ello ayudó a interpretar los datos obtenidos en WORD, puesto que estos datos permitieron dar las conclusiones y recomendaciones de los objetivos planteados.

3.8. Recursos humanos y materiales

3.8.1. Recursos humanos

Las personas involucradas en la investigación fueron: La Autora del presente proyecto, la Directora de tesis, el Gerente propietario del hotel AMES y sus empleados, además de un ayudante para realizar las encuestas a la Población involucrada.

3.8.2. Recursos materiales

Para llevar a cabo la investigación se emplearon los siguientes materiales;

CDS
Anillados
Hojas
Adhesivos

Empastados

Carpetas

Lápices

Lapiceros

Cuadernos

Tijeras

Pendrive

Calculadora

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Estudio de mercado para determinar el grado de satisfacción alcanzado por los clientes del Hotel "AMES"

4.1.1.1. Análisis de la entrevista dirigida al Gerente del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe

Pregunta 1. ¿Cuántos años tiene funcionando el Hotel "AMES"?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestó que el hotel lleva funcionado 9 años, ya que su apertura se dio en el 2006.

Pregunta 2. ¿Cuánto tiempo tiene gerenciando el Hotel?

De acuerdo a lo manifestado por el Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, lleva gerenciando el hotel desde sus inicios.

Pregunta 3. ¿Qué tipo de habitación ofrece a los clientes el Hotel para satisfacer sus expectativas?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguró que el hotel ofrece a sus clientes el servicio de habitaciones sencillas, dobles y matrimoniales.

Pregunta 4. ¿Cuáles son los precios que ofrece el Hotel?

Según el Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, los precios que ofrece el hotel por habitación es: sencillas $16,80, matrimoniales $22,40, y las dobles entre los $33,60 y $39,20.

Pregunta 5. ¿Qué tipo de servicios ofrece el Hotel a los clientes?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguró que el servicio que ofrece el hotel a sus clientes es Wifi, agua caliente, tv cable, aire acondicionado, ventilador, enfriados pequeño y servicio de bar.

Pregunta 6. ¿A través de qué medios se da a conocer los servicios que ofrece el Hotel?

De acuerdo al Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, el hotel no emplea ningún tipo de publicidad para darse a conocer. La publicidad para cualquier tipo de negocios es buena porque permite dar a conocer el tipo de servicio que se ofrece, la publicidad no es un gasto sino una inversión.

Pregunta 7. ¿Cómo considera la infraestructura del Hotel?

De acuerdo a la apreciación del Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, la infraestructura del hotel es nueva, moderna y en buenas condiciones.

Pregunta 8. ¿Considera usted que la infraestructura debe mejorarse?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, considera que se debe mejorar en infraestructura los televisores porque son antiguos, pero esto se dará a el largo plazo.

Pregunta 9. ¿Las habitaciones del Hotel están debidamente acondicionadas?

Según el Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, las habitaciones si están acondicionadas debidamente, ya que cuentan con lo básico que un hotel del medio ofrece.

Pregunta 10. ¿Cree usted que el ambiente que ofrece el Hotel a los huéspedes les permite descansar?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestó que el hotel si permite a sus huéspedes descansar a pesar de que están ubicados en el centro de la ciudad.

Pregunta 11. ¿El Hotel dispone de un manual de funciones?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguró que el hotel no cuenta un manual de funciones para el desarrollo de las actividades aunque si lo considera necesario.

Pregunta 12. ¿Las actividades se las realiza de acuerdo a las políticas internas?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguro que en el hotel no cuentan con políticas internas para el desarrollo de las actividades aunque considera que se deberían de establecer.

Pregunta 13. ¿El Hotel proporciona a los empleados uniformes para efectuar las actividades?

De acuerdo al Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, el hotel no proporciona a los empleados uniformes para el desarrollo de sus actividades porque no lo considera necesario.

Pregunta 14. ¿El Hotel brinda capacitaciones a los empleados en atención al cliente?

Según la apreciación del Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, no se brindan capacitaciones a los empleados para la atención de los clientes, a quienes se capacita es a los recepcionistas. Todo el personal que labora en una institución debe ser capacitado porque esto garantiza el éxito empresarial.

Pregunta 15. ¿Cuál es el tipo de clientes que frecuentan el Hotel?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestó que el tipo de clientes que frecuentemente se hospedan en el hotel son empleados que trabajan en haciendas de la ciudad y de la zona, al igual que turistas.

Pregunta 16. ¿Cuentan con un técnico para dar mantenimiento a los equipos y maquinarias?

De acuerdo al Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, si cuenta con un técnico que se encarga de brindar mantenimiento a los equipos y maquinas que se encuentran en el hotel, porque esto ayuda a prevenir algún tipo de accidente que se pueda presentar.

Pregunta 17. ¿Los empleados brindan un buen tratamiento a las habitaciones que son desocupadas?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestó que los empleados si brindan un buen tratamiento a las habitaciones que son desocupadas para que de esta manera cada una luzcan impecable y esté lista para que la ocupe otro cliente.

Pregunta 18. ¿Se supervisa que las luces, ventiladores y demás artefactos eléctricos estén en buenas condiciones?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestó que las luces, ventiladores y demás artefactos que posee el hotel se inspeccionan cada mes.

Pregunta 19. ¿Está usted preparado para atender problemas que se susciten con los huéspedes?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguró que está preparado para atender los problemas que se puedan suscitar con algún huésped durante su estadía, porque esto garantiza la calidad de servicio que se oferta.

Pregunta 20. ¿Qué aspectos cree usted que le hace falta mejorar al Hotel?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, asegura que se debe mejorar el personal que trabaja en limpieza porque en muchas ocasiones se los debe presionar para que puedan desarrollar bien sus funciones, además no posee garaje.

Pregunta 21. ¿Cree usted que para atraer nuevos clientes el Hotel debe realizar un plan de inversión para optimizar los servicios?

De acuerdo con lo manifestado por el Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, si se deben hacer un plan de inversión para crear una cafetería, garaje y el cambio de los televisores antiguos por plasmas.

Pregunta 22. ¿El Hotel gasta más de lo que se presupuesta anualmente?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguró que no realizan un presupuesto para el desarrollo de las actividades anuales.

Pregunta 23. ¿Lleva contabilidad la empresa?

De acuerdo con el Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, en el hotel si se lleva contabilidad, porque de esta manera se puede conocer cuánto es lo que se gasta y cuanto lo que se gana.

Pregunta 24. ¿Cuenta con estados financieros en la empresa?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguró que si cuentan con estados financieros en el hotel, para de esta manera conocer la situación económica y financiera de la empresa.

Pregunta 25. ¿En el Hotel se realiza planificación presupuestaria y se verifica su cumplimiento?

Según el Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, en el hotel no se realiza una planificación presupuestaria.

Pregunta 26. ¿El Hotel dispone de un sistema contable apropiado?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguró que el hotel no dispone de un sistema contable apropiado, la contabilidad se lleva manualmente.

Pregunta 27. ¿El Hotel lleva un inventario de Activos?

El Gerente del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestó que en el hotel no se lleva un inventario de activos. El inventario de activos permite conocer con que cuenta la empresa de manera física.

4.1.1.2. Análisis de la encuesta dirigida a los empleados del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe

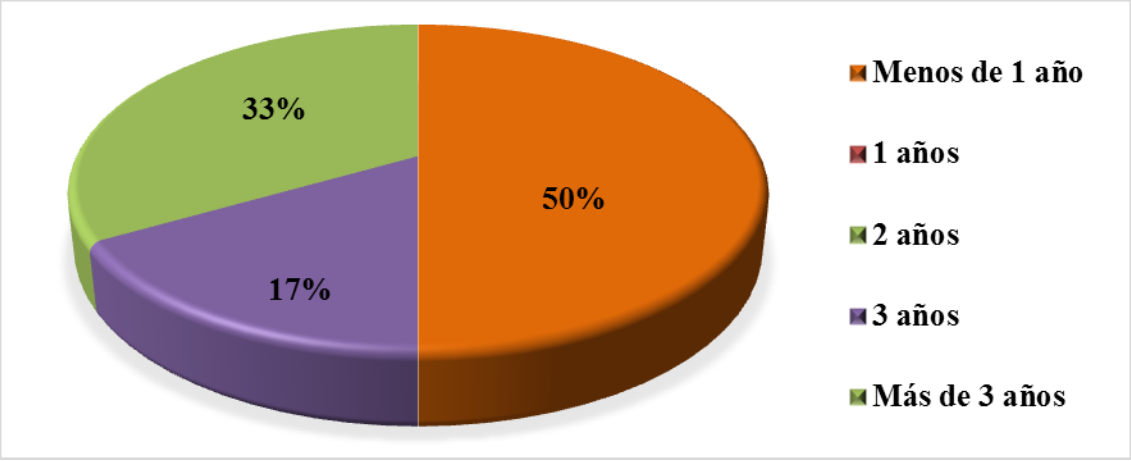
Pregunta 1. ¿Desde hace cuánto tiempo viene laborando en el Hotel?

Tabla 2. Tiempo que lleva trabajando en el Hotel

Opciones	Total	%
Menos de 1 año	3	50
1 años	0	0
2 años	0	0
3 años	1	17
Más de 3 años	2	33
TOTAL	**6**	**100**

Fuente: Empleados del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 1. Tiempo que lleva trabajando en el Hotel



Interpretación:

El 50% de los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que ellos vienen laborando hace menos de un año, un 33% aseguró que tiene dos años, mientras que otro 17% respondió que tienen tres años trabajando.

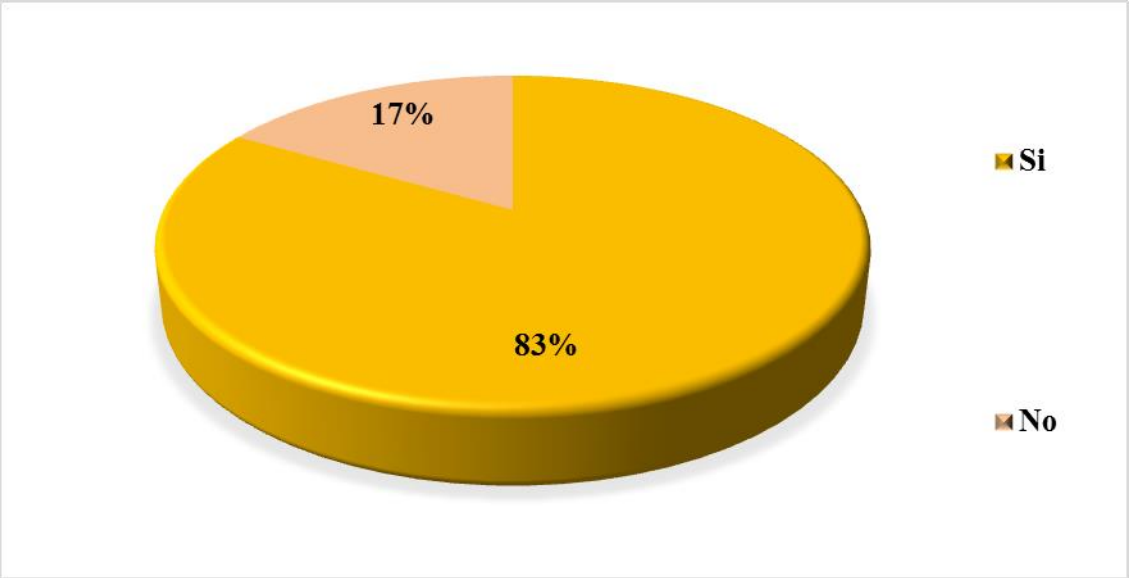
Pregunta 2. ¿Las actividades se las realiza de acuerdo a las políticas internas?

Tabla 3. Actividades desarrolladas según políticas internas

Opciones	Total	%
Si	5	83
No	1	17
TOTAL	**6**	**100**

Fuente: Empleados del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 2. Actividades desarrolladas según políticas internas



Interpretación:

El 83% de los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que las actividades que ellos realizan se hacen de acuerdo a las políticas internas de la empresa, mientras que un 17% manifestó que no. Las políticas internas de una empresa establecen normas para el comportamiento de los empleados a través de unas directrices que están debidamente documentadas.

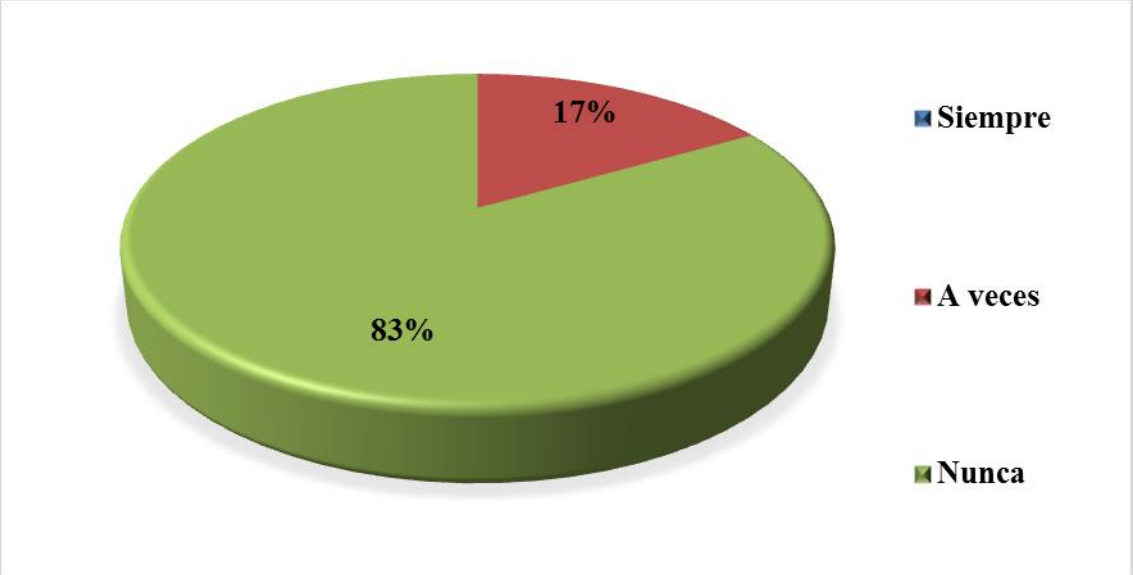
Pregunta 3. ¿El Hotel proporciona a los empleados uniformes para efectuar las actividades?

Tabla 4. Uniformes para desarrollar su trabajo

Opciones	Total	%
Siempre	0	0
A veces	1	17
Nunca	5	83
TOTAL	**6**	**100**

Fuente: Empleados del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 3. Uniformes para desarrollar su trabajo



Interpretación:

El 83% de los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, respondieron que ellos nunca reciben uniformes para el desarrollo de sus actividades, mientras que otro 17% aseguraron que a veces cuentan con un uniforme. El uniforme es un distintivo que representa a la empresa.

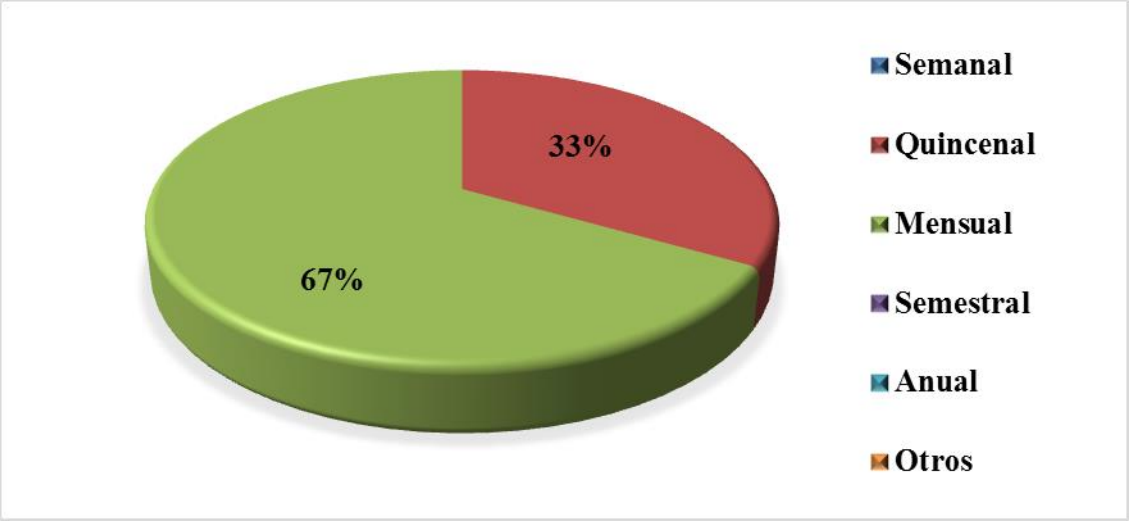
Pregunta 4. ¿Cada qué tiempo se compra indumentaria de limpieza?

Tabla 5. Indumentaria de limpieza

Opciones	Total	%
Semanal	0	0
Quincenal	2	33
Mensual	4	67
Semestral	0	0
Anual	0	0
Otros	0	0
TOTAL	**6**	**100**

Fuente: Empleados del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 4. Indumentaria de limpieza



Interpretación:

El 67% de los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que en la empresa se compra indumentaria para limpieza cada mes, mientras que un 33% respondieron que se realiza cada quince días.

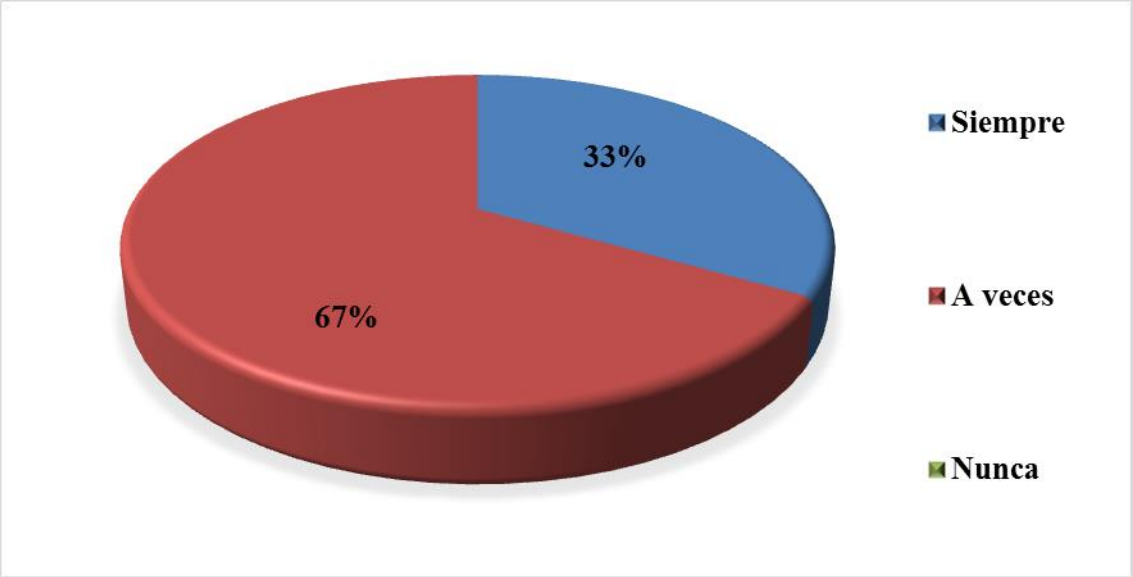
Pregunta 5. ¿Usted optimiza los materiales de limpieza?

Tabla 6. Optimización de materiales de limpieza

Opciones	Total	%
Siempre	2	33
A veces	4	67
Nunca	0	0
TOTAL	**6**	**100**

Fuente: Empleados del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 5. Optimización de materiales de limpieza



Interpretación:

El 67% de los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que ellos a veces optimizan los materiales de limpieza, mientras que otro 33% respondieron que siempre. La optimización de los recursos que brinda la empresa es importante porque de esta manera se disminuyen los gastos.

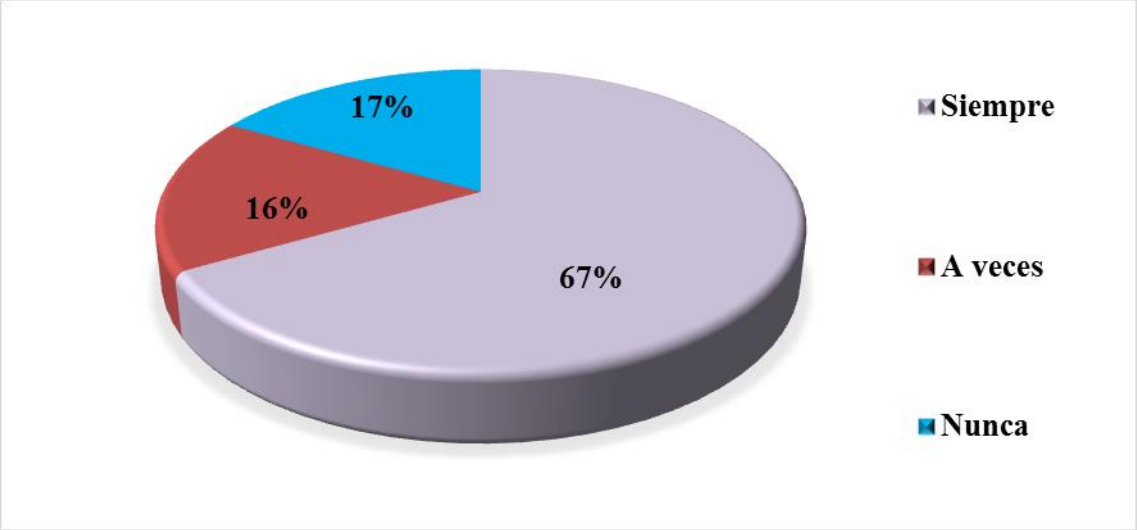
Pregunta 6. ¿Supervisa usted que las luces, ventiladores y demás artefactos eléctricos estén en buenas condiciones?

Tabla 7. Verificación de las luces, ventiladores y demás artefactos del Hotel

Opciones	Total	%
Siempre	4	67
A veces	1	17
Nunca	1	17
TOTAL	**6**	**100**

Fuente: Empleados del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 6. Verificación de las luces, ventiladores y demás artefactos del Hotel



Interpretación:

El 67% de los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que ellos siempre supervisan que las luces, ventiladores y demás artefactos eléctricos estén en buenas condiciones, un 17% respondió que a veces, mientras que otro 16% aseguró que nunca. La supervisión de las instalaciones sirve para prevenir cualquier tipo de accidente que se pueda presentar por algún motivo.

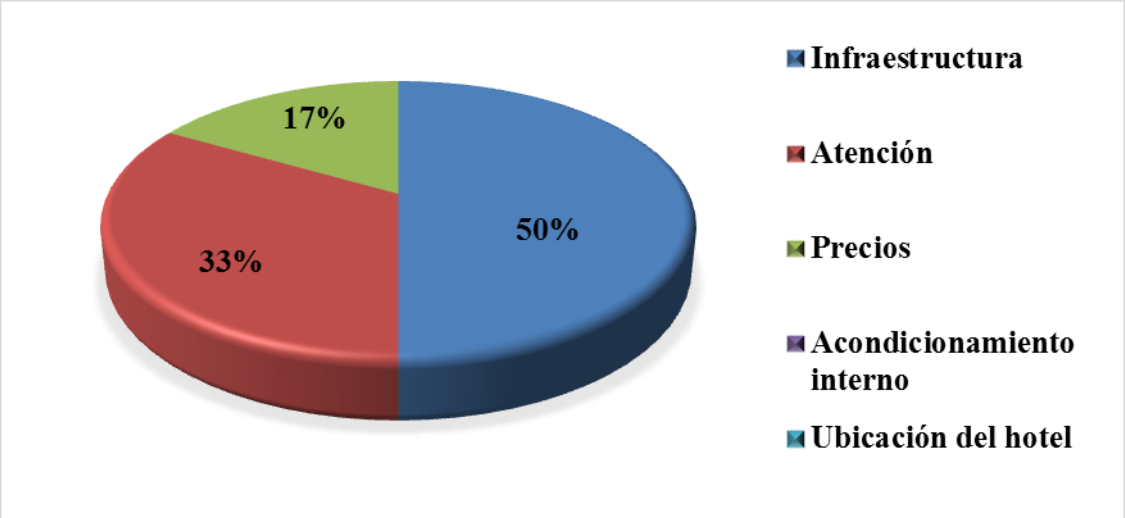
Pregunta 7. ¿Qué aspectos cree usted que le hace falta mejorar al Hotel?

Tabla 8. Aspectos que debe mejorar el Hotel

Opciones	Total	%
Infraestructura	3	50
Atención	2	33
Precios	1	17
Acondicionamiento interno	0	0
Ubicación del hotel	0	0
TOTAL	**6**	**100**

Fuente: Empleados del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 7. Aspectos que debe mejorar el Hotel



Interpretación:

El 50% de los empleados del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que un aspecto que debe mejorar el Hotel es su infraestructura, otro 33% considera que la atención, mientras que un 17% los precios. La infraestructura es lo principal en un Hotel por ende esta debe ser de primera porque de este modo despierta el interés de los posibles clientes.

4.1.1.3. Análisis de la encuesta dirigida a los clientes del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe

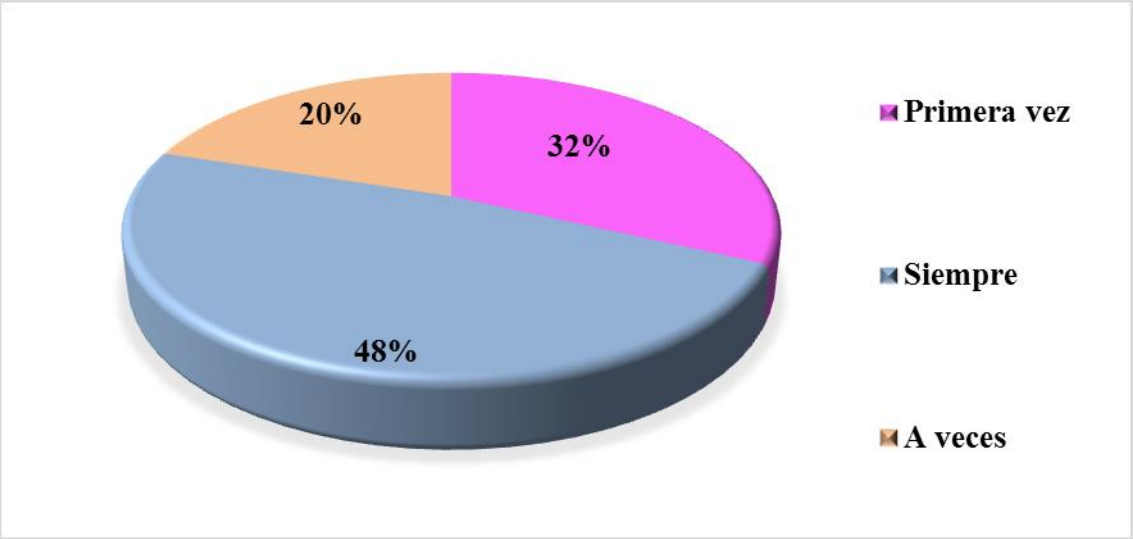
Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia usted viene utilizando los servicios del Hotel "AMES"?

Tabla 9. Frecuencia con la que utiliza los servicios del Hotel "AMES"

Opciones	Total	%
Primera vez	8	32
Siempre	12	48
A veces	5	20
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 8. Frecuencia con la que utiliza los servicios del Hotel "AMES"



Interpretación:

El 48% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que ellos vienen utilizando los servicios del hotel siempre, un 32% respondieron que es su primera vez, mientras que otro 20% aseguró que a veces.

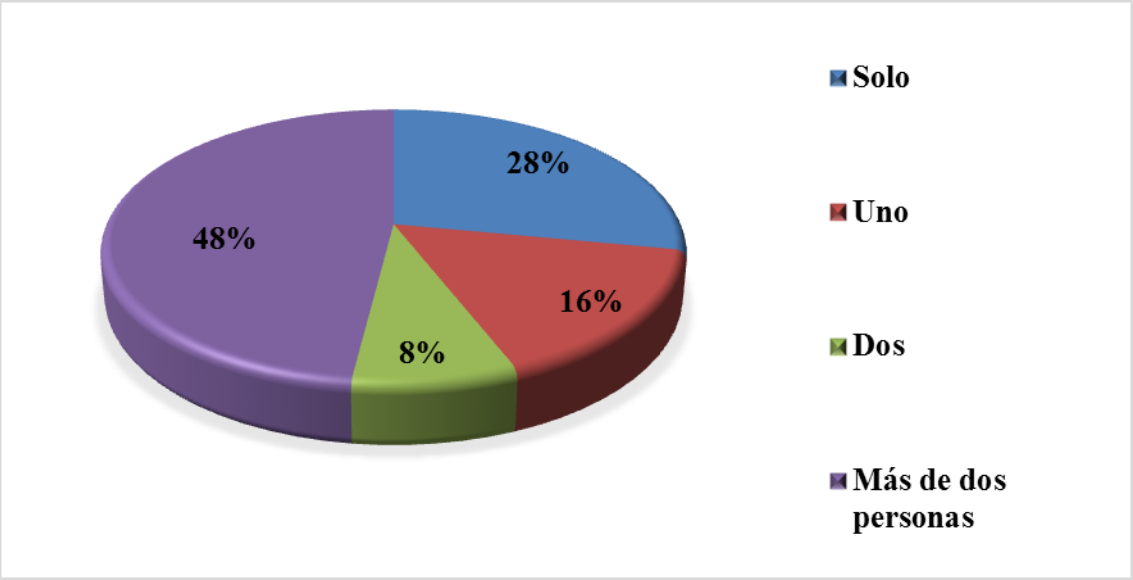
Pregunta 2. ¿Con cuántas personas suele hospedarse?

Tabla 10. Cantidad de personas con las que hospeda

Opciones	Total	%
Solo	7	28
Uno	4	16
Dos	2	8
Más de dos personas	12	48
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 9. Cantidad de personas con las que hospeda



Interpretación:

El 48% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que ellos suelen hospedarse con más de dos personas, un 28% manifestó que se hospeda solo, un 16% respondió que aloja con una persona más, mientras que otro 8% dijo que se acoge con dos personas más.

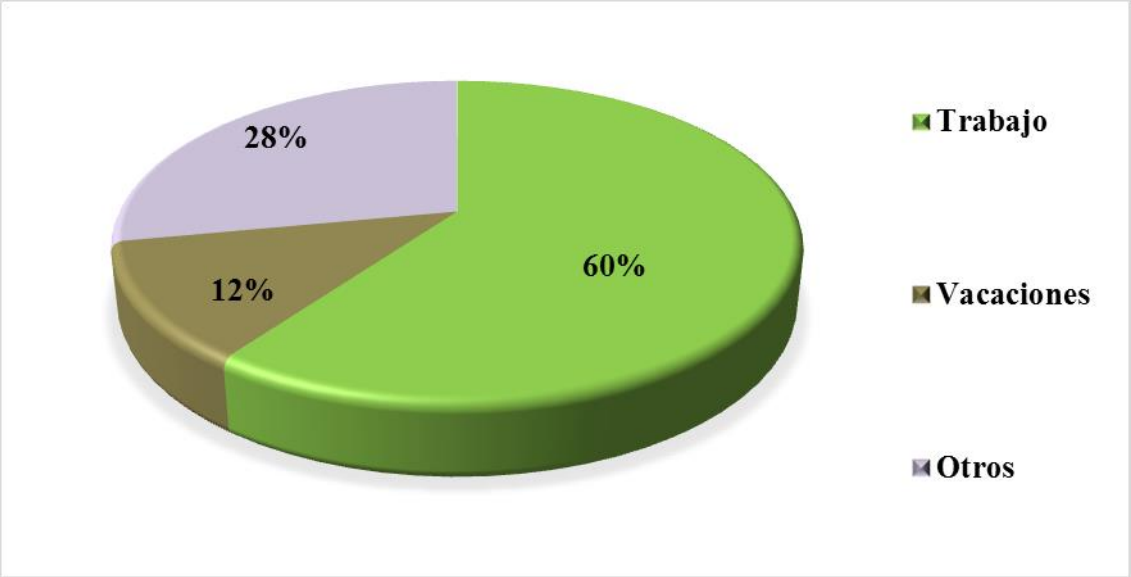
Pregunta 3. ¿Cuáles son los motivos de su estadía en el Hotel?

Tabla 11. Motivos por los que se hospeda en el Hotel

Opciones	Total	%
Trabajo	15	60
Vacaciones	3	12
Otros	7	28
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 10. Motivos por los que se hospeda en el Hotel



Interpretación:

El 60% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que el motivo por los que ellos se alojan en el hotel es trabajo, un 12% por vacaciones, mientras que otro 28% manifestó que es por otros motivos los mismos que no fueron especificados al momento de la encuesta.

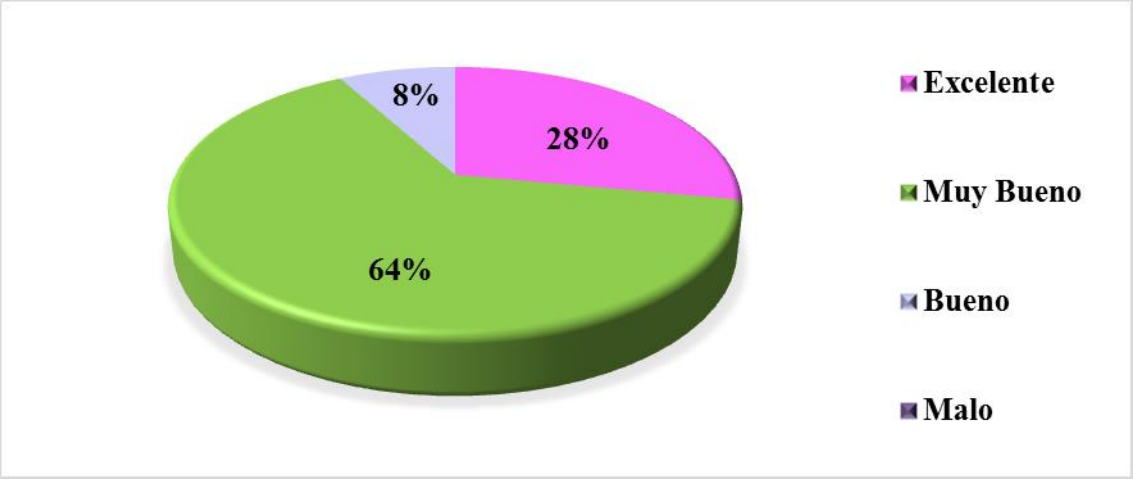
Pregunta 4. ¿Cómo califica el servicio que ofrece el Hotel para satisfacer sus expectativas?

Tabla 12. Calidad de los servicios que oferta el Hotel

Opciones	Total	%
Excelente	7	28
Muy Bueno	16	64
Bueno	2	8
Malo	0	0
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 11. Calidad de los servicios que oferta el Hotel



Interpretación:

El 64% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que el servicio que ofrece el hotel es muy bueno, un 28% aseguró que es excelente, mientras que otro 8% lo calificó como bueno. De la calidad de servicio que pueda ofrecer el hotel dependerá su éxito, porque una buena atención garantiza el regreso de los clientes.

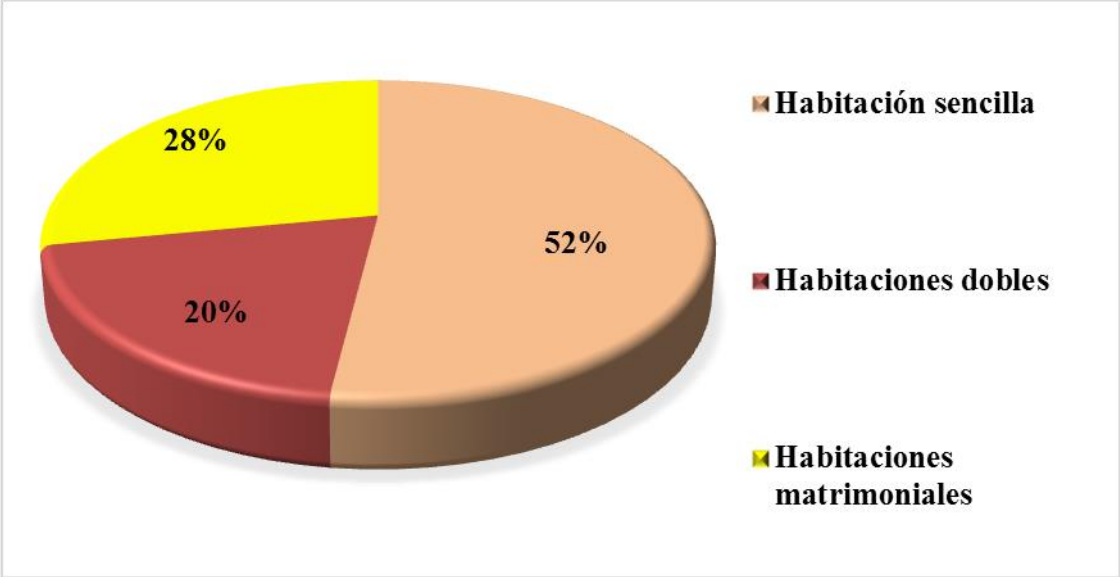
Pregunta 5. ¿Qué tipo de habitación usted utiliza frecuentemente?

Tabla 13. Habitación que utiliza frecuentemente

Opciones	Total	%
Habitación sencilla	13	52
Habitaciones dobles	5	20
Habitaciones matrimoniales	7	28
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 12. Habitación que utiliza frecuentemente



Interpretación:

El 52% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que ellos utilizan una habitación sencilla cada que se hospedan, un 28% emplea habitaciones matrimoniales y un 20% habitaciones dobles.

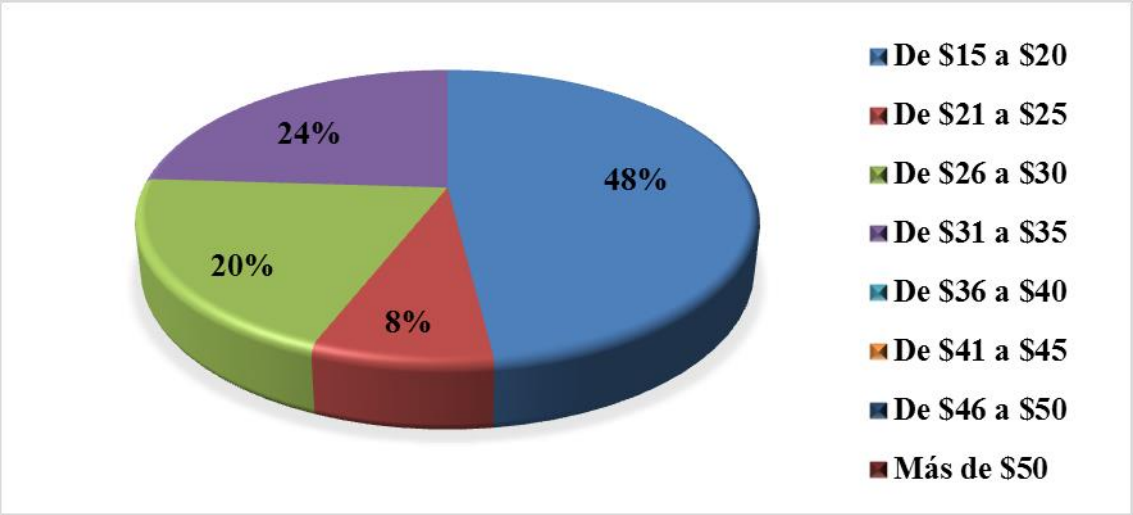
Pregunta 6. ¿Cuánto paga normalmente usted por una habitación?

Tabla 14. Pago por habitación

Opciones	Total	%
De $15 a $20	12	48
De $21 a $25	2	8
De $26 a $30	5	20
De $31 a $35	6	24
De $36 a $40	0	0
De $41 a $45	0	0
De $46 a $50	0	0
Más de $50	0	0
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 13. Pago por habitación



Interpretación:

El 48% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que ellos normalmente pagan por habitación entre $15 a $20, un 24% entre $31 a $35, otro 20% entre $26 a $30, mientras que otro 8% manifestó que gastan entre $21 a $25.

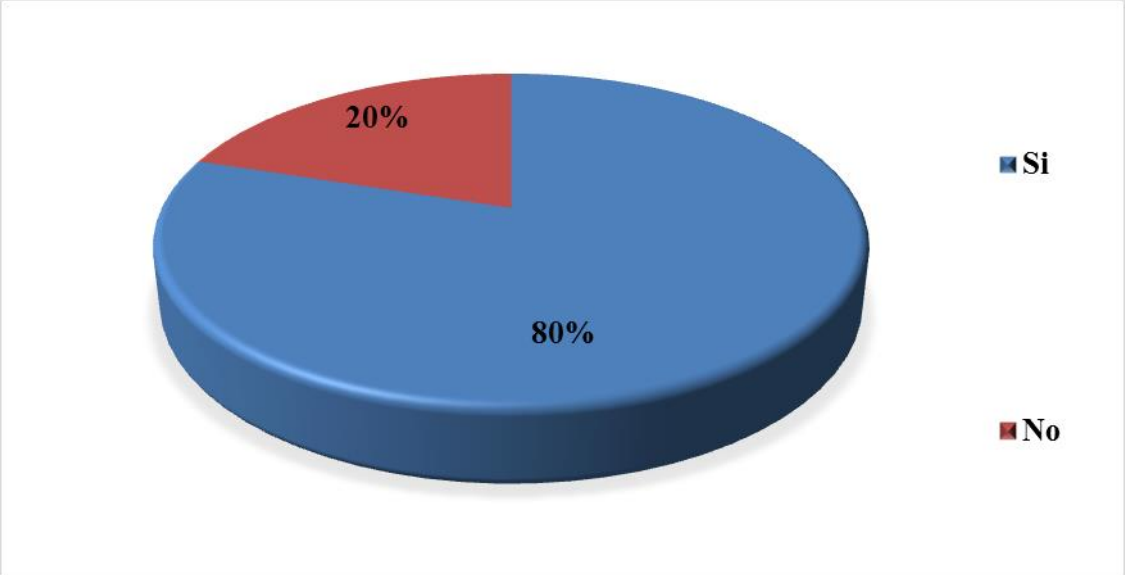
Pregunta 7. ¿Cree usted que el precio que paga por la habitación compensa los servicios que ofrece?

Tabla 15. El valor pagado por habitación es justo respecto al servicio que recibe

Opciones	Total	%
Si	20	80
No	5	20
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 14. El valor pagado por habitación es justo respecto al servicio que recibe



Interpretación:

El 80% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, consideran que el precio que paga por la habitación compensa los servicios que ofrece, mientras que un 20% manifestó que no.

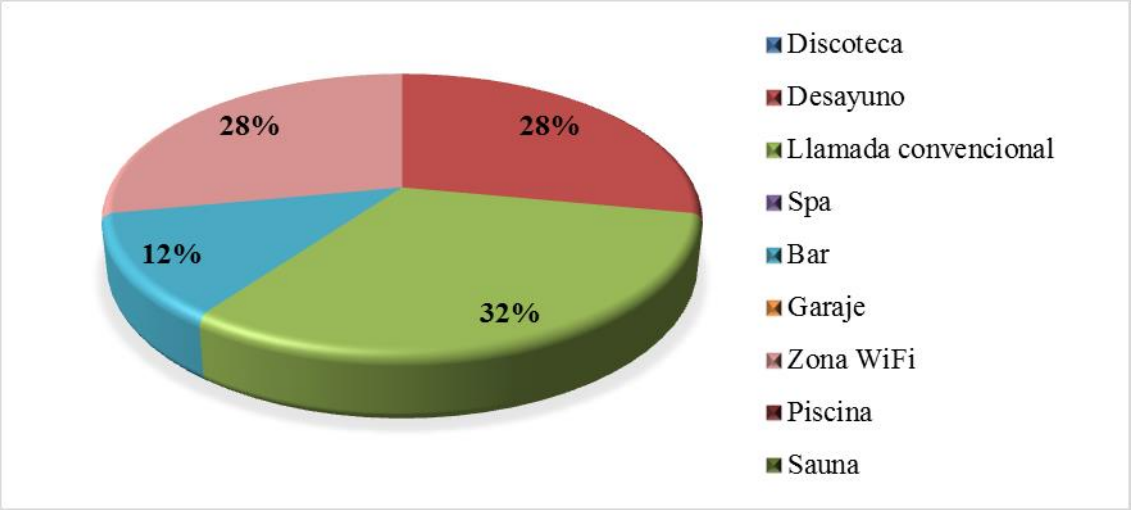
Pregunta 8. ¿Qué tipo de servicios ofrece el Hotel?

Tabla 16. Servicios que oferta el Hotel

Opciones	Total	%
Discoteca	0	0
Desayuno	7	28
Llamada convencional	8	32
Spa	0	0
Bar	3	12
Garaje	0	0
Zona WiFi	7	28
Piscina	0	0
Sauna	0	0
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 15. Servicios que oferta el Hotel



Interpretación:

El 32% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que el tipo de servicio que ofrece el hotel además del hospedaje es llamada convencional, un 28% el de desayuno, otro 28% de zona Wifi, el 12% servicio de bar.

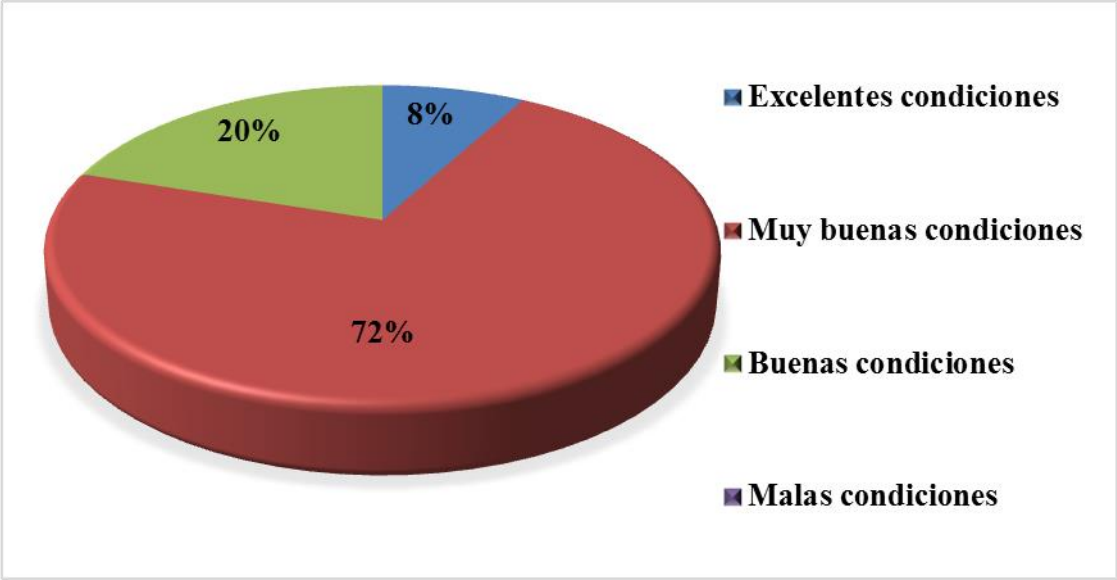
Pregunta 9. ¿Cómo considera la infraestructura del Hotel?

Tabla 17. Infraestructura del Hotel

Opciones	Total	%
Excelentes condiciones	2	8
Muy buenas condiciones	18	72
Buenas condiciones	5	20
Malas condiciones	0	0
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 16. Infraestructura del Hotel



Interpretación:

El 72% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, consideran que la infraestructura del hotel es muy buena, un 20% piensa que es buena, mientras que otro 8% cree que posee unas excelentes condiciones.

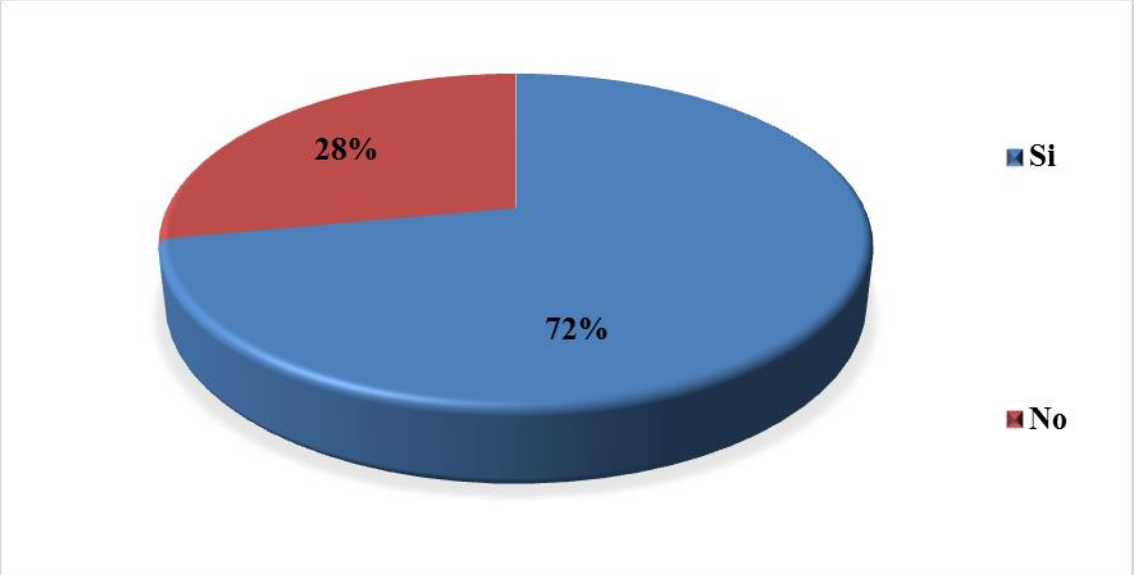
Pregunta 10. ¿Considera usted que las habitaciones del Hotel están debidamente acondicionadas?

Tabla 18. Habitaciones debidamente acondicionadas

Opciones	Total	%
Si	18	72
No	7	28
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 17. Habitaciones debidamente acondicionadas



Interpretación:

El 72% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, consideran que las habitaciones del hotel están debidamente acondicionadas, mientras que otro 28% aseguró que no.

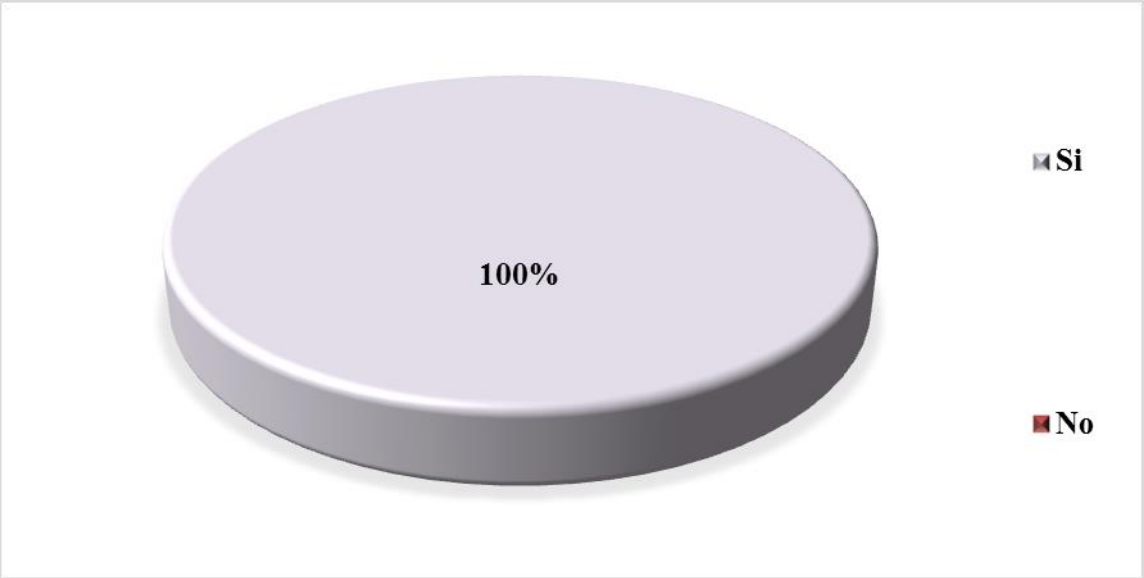
Pregunta 11. ¿La ubicación del Hotel es de fácil acceso?

Tabla 19. Ubicación del Hotel

Opciones	Total	%
Si	25	100
No	0	0
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 18. Ubicación del Hotel



Interpretación:

El 100% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, aseguraron que la ubicación del hotel es de fácil acceso. La ubicación de un hotel es fundamental porque debe ser de fácil acceso para que los clientes lleguen de una forma rápida sin que se puedan perder.

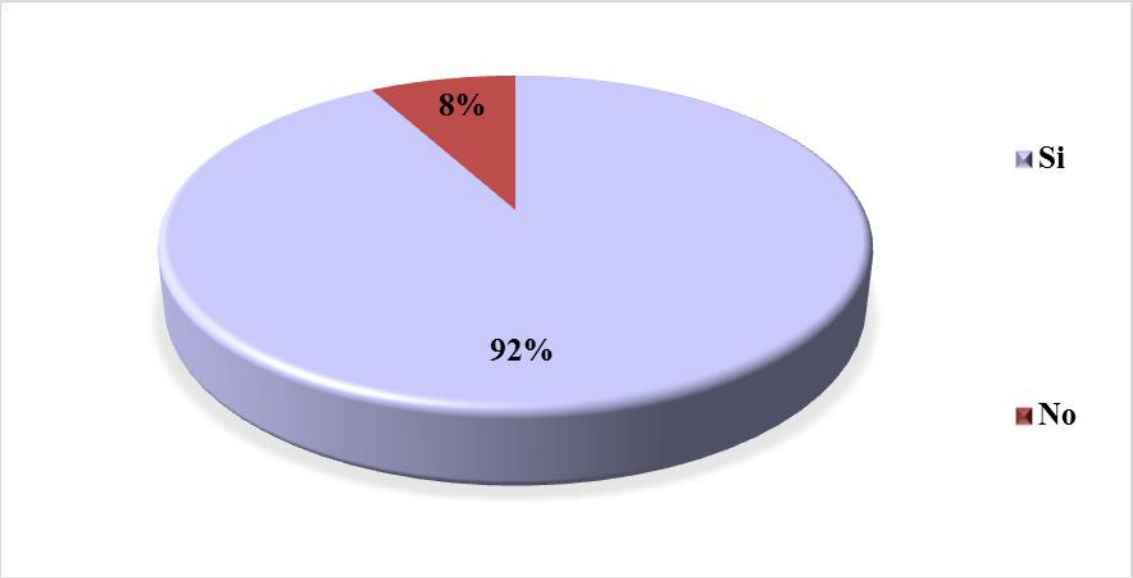
Pregunta 12. ¿El ambiente que le ofrece el Hotel le permite descansar?

Tabla 20. Ambiente del Hotel

Opciones	Total	%
Si	23	92
No	2	8
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 19. Ambiente del Hotel



Interpretación:

El 92% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que el ambiente que les ofrece el hotel le permite descansar. Uno de los servicios fundamentales que debe brindar un hotel es el descanso asegurar que el cliente se encuentre en paz para de esta manera poder descansar.

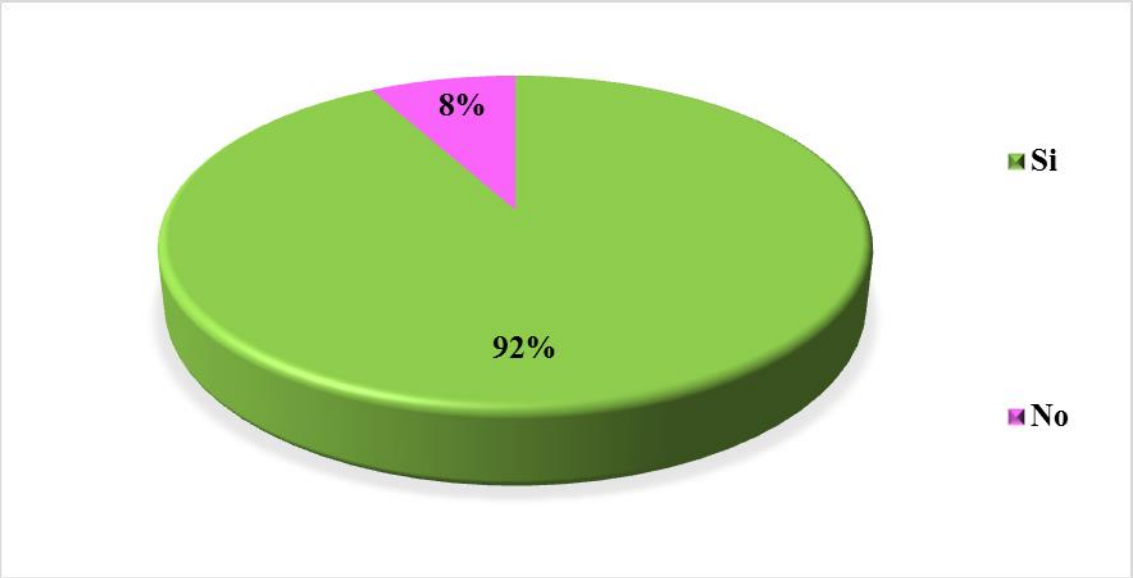
Pregunta 13. ¿Recomendaría usted el Hotel a otras personas?

Tabla 21. Recomendación del Hotel

Opciones	Total	%
Si	23	92
No	2	8
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 20. Recomendación del Hotel



Interpretación:

El 92% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, manifestaron que ellos si recomendarían el hotel a otras personas, mientras que un 8% respondió que no. La calidad del servicio ofertado asegura a los clientes y la recomendación de estos con otros futuros clientes.

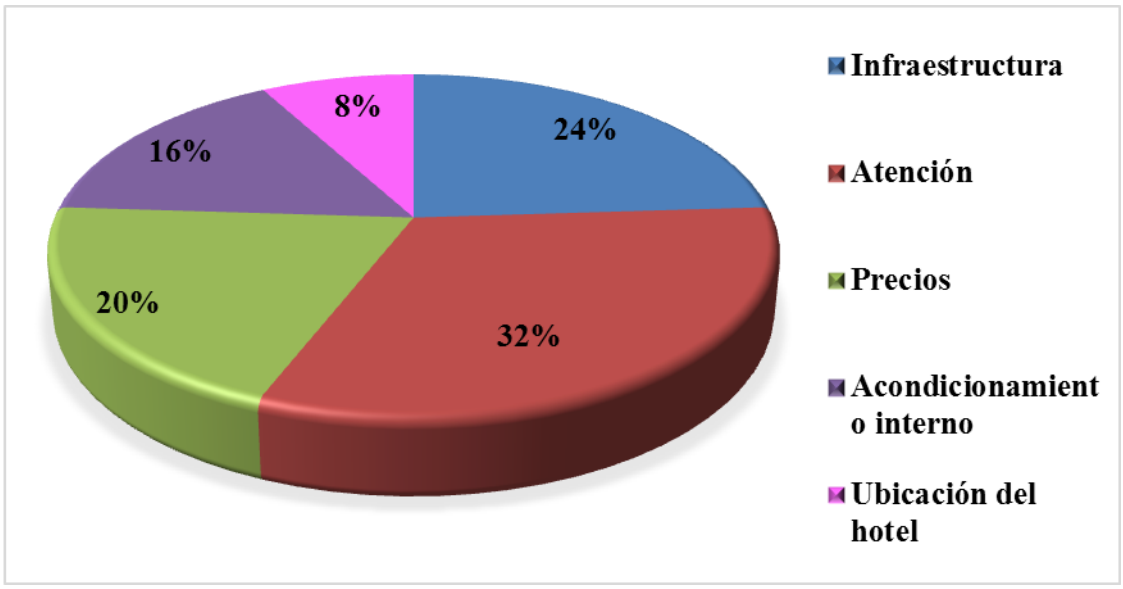
Pregunta 14. ¿Qué aspectos cree usted que le hace falta mejorar al Hotel?

Tabla 22. Aspectos que debe mejorar el Hotel

Opciones	Total	%
Infraestructura	6	24
Atención	8	32
Precios	5	20
Acondicionamiento interno	4	16
Ubicación del hotel	2	8
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Clientes del Hotel "AMES"
Elaborado por: Autora

Figura 21. Aspectos que debe mejorar el Hotel



Interpretación:

El 32% de los clientes del Hotel "AMES" del cantón Buena Fe, consideran que el hotel debe mejorar la atención, un 24% piensa que la infraestructura, otro 20% los precios, así mismo otro 16% el acondicionamiento interno, y un 8% la ubicación.

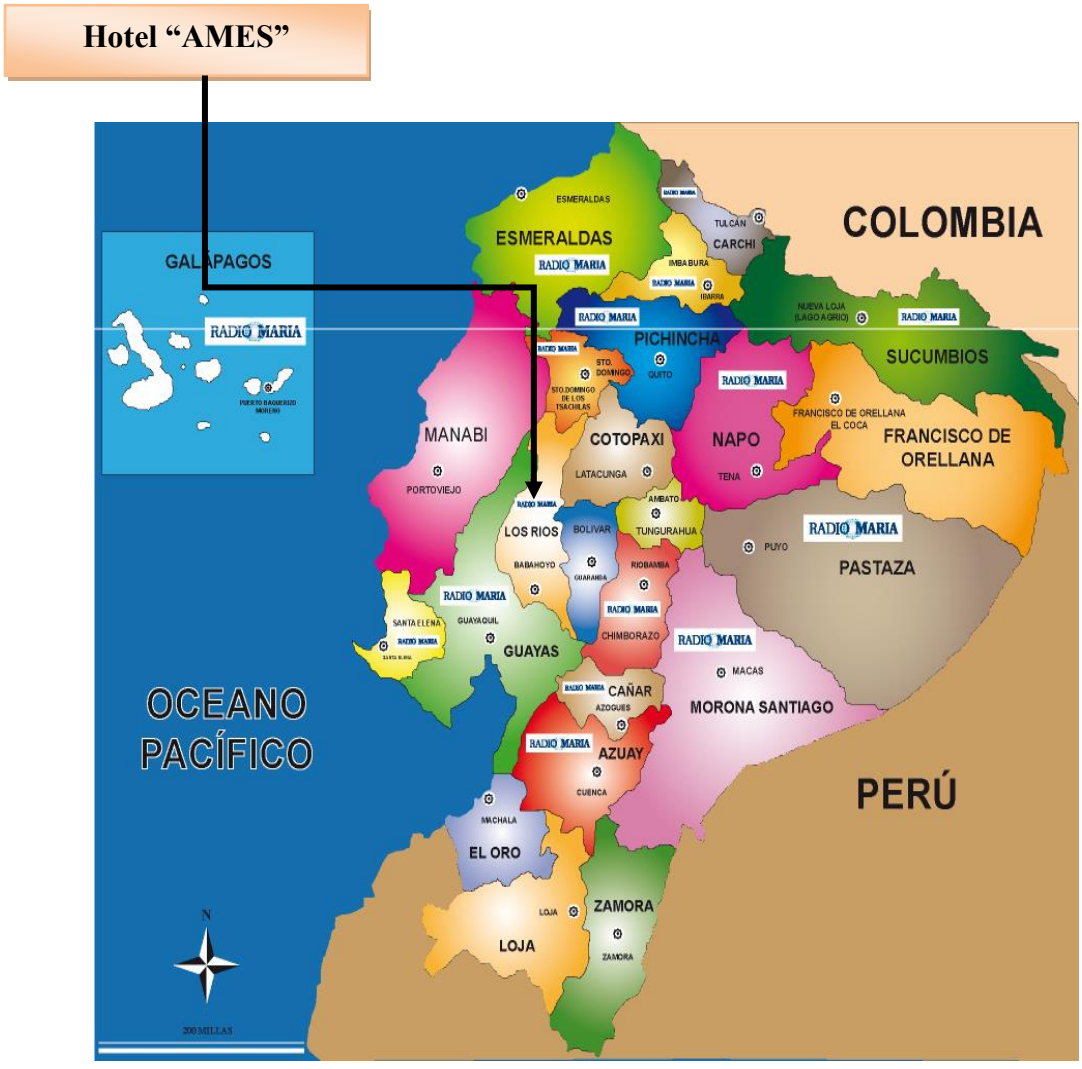
4.1.2. Estudio técnico para analizar las condiciones favorables para la optimización de los servicios del Hotel “AMES”

- **Macro-localización del proyecto**

En este punto se especifica la ubicación del Hotel “AMES” a nivel nacional, para que los turistas ecuatorianos y extranjeros que deseen visitar sus instalaciones incluyan a la entidad en su lista de visitas.

En el siguiente gráfico se puede apreciar en la Provincia que se encuentra ubicada el Hotel “Ames”.

Figura 22. Macro-localización del proyecto



❖ **Micro-localización del proyecto**

El Hotel "AMES" a nivel micro se encuentra ubicado en la Provincia de Los Ríos Cantón Buena Fe, en la calle Lucía Gilces N° 204 y Av. 7 de Agosto.

Figura 23. Micro-localización del proyecto

❖ **Ingeniería del proyecto**

Tabla 23. Capacidad alojamiento del Hotel "AMES"

Habitaciones	N°	Capacidad
Sencillas	13	13 huéspedes
Dobles	9	36 huéspedes
Matrimoniales	16	32 huéspedes
Total habitaciones	**38**	**Total Capacidad 81 huéspedes**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe, brinda múltiples servicios a los clientes locales, nacionales e internacionales, cuenta con un total de 38 habitaciones dentro de las cueles se encuentran las sencillas, dobles y matrimoniales, con una capacidad de alojamiento de máximo 81 huéspedes.

Tabla 24. Demanda del Hotel "Ames"

Habitaciones	Cantidad de habitaciones	Capacidad de huéspedes por habitación	Habitaciones que deben ser ocupadas al mes	Veces en que son ocupadas las habitaciones por mes	Habitaciones sin ocupar al mes
Sencillas	13	13	390	120	270
Dobles	9	36	270	90	180
Matrimoniales	16	32	480	85	395
Total	**38**	**81**	**1140**	**295**	**845**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

La capacidad de habitaciones del Hotel "Ames" es de 38 habitaciones entre sencillas, dobles y matrimoniales, el número de habitaciones que deben ser ocupadas mensualmente es de 1140 veces, en tanto que las veces en que son ocupadas es de 295, esto se debe a que existen otros establecimientos que ofrecen servicios de hospedaje y a que el sector hotelero requiere de mayor publicidad.

Tabla 25. Demanda y proyección de clientes del Hotel "Ames"

Habitaciones	Demanda satisfecha de habitaciones	Demanda insatisfecha de habitaciones	Proyección de habitaciones ocupadas cubriendo el 20% de la demanda insatisfecha
Sencillas	120	270	174
Dobles	90	180	126
Matrimoniales	85	395	164
Total	**295**	**845**	**464**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El Hotel "Ames" tiene una demanda satisfecha de 295 habitaciones ocupadas, mientras que la demanda insatisfecha es de 845, es por ello que se quiere incrementar las veces en que se ocupan las habitaciones en un 20% debido al crecimiento poblacional, por lo tanto se proyecta un total de 464 habitaciones que se ocuparán en los años 2016 y 2017.

4.1.3. Estudio económico-financiero para mejorar la rentabilidad de los servicios del Hotel "AMES"

Tabla 26. Inversión

Detalle	Total ($)
Inversión	
Arreglos de la fachada, construcciones y pintada general	$ 16.892,82
Equipo de oficina	$ 7.800,00
Equipo de seguridad	$ 407,50
Suministros de oficina	$ 1.006,72
Sub-Total	**$ 26.107,04**
Imprevistos 8%	$ 2.088,56
Total	**$ 28.195,60**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El proyecto de inversión para optimizar los servicios del Hotel "AMES" demuestra que se requiere un monto de $28.195,60, los mismos que están destinados a la adquisición de equipos de oficina, equipos de seguridad, suministros de oficina, arreglos de la fachada, construcciones y pintada general del establecimiento.

Tabla 27. Arreglos de la fachada, construcciones y pintada general del hotel

Detalle	Total ($)
Construcción de un garaje	$ 13.192,82
Remodelación de la cafetería	$ 1.800,00
Pintada del hotel	$ 1.900,00
Total	**$ 16.892,82**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El monto destinado para realizar los arreglos de la fachada, construcción del garaje, remodelación de la cafetería y pintada del Hotel "AMES" es de $16.892,82, esta inversión ayudará a atraer nuevos clientes.

Tabla 28. Equipo de oficina

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total ($)
Ventiladores	4	$ 180,00	$ 720,00
Aires acondicionados	3	$ 1.200,00	$ 3.600,00
Plasmas	4	$ 870,00	$ 3.480,00
Total			**$ 7.800,00**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe, requiere de una inversión de $7.800,00 para adquirir ventiladores, aires acondicionados y plasmas porque algunos de los equipos existentes se encuentran en mal estado, la adquisición de estos aparatos permitirá atraer nuevos clientes por la comodidad del lugar y ayudará a optimizar la energía eléctrica porque los equipos antiguos consumen mucha energía.

Tabla 29. Equipo de seguridad

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total ($)
Uniformes	8	$ 35,00	$ 280,00
Guantes	26	$ 3,75	$ 97,50
Mascarilla	12	$ 2,50	$ 30,00
Total			**$ 407,50**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

Los empleados del Hotel "AMES" requieren de equipo de seguridad para ejercer sus actividades adecuadamente como; uniformes, guantes y mascarillas, por lo tanto el monto de inversión es de $407,50.

Tabla 30. Suministros de oficina

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total ($)
Detergente	12	$ 11,00	$ 132,00
Ambientales	24	$ 5,00	$ 120,00
Escobas	12	$ 3,78	$ 45,36
Fundas de basura	12	$ 3,85	$ 46,20
Tachos de basura	12	$ 5,47	$ 65,64
Recolector de basura	12	$ 3,56	$ 42,72
Papel higiénico	12	$ 4,00	$ 48,00
Jabón de olor	7	$ 12,00	$ 84,00
Toallas	16	$ 13,00	$ 208,00
Sábanas	7	$ 19,00	$ 133,00
Trapeadores	7	$ 4,90	$ 34,30
Baldes	3	$ 3,00	$ 9,00
Escobillón	7	$ 5,50	$ 38,50
Total			**$ 1.006,72**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El monto destinado para comprar los suministros de oficina es de $1.006,72, este rubro permitirá que los empleados del hotel trabajen en función de la cantidad establecida sin que haya excesos en la utilización de los suministros.

Tabla 31. Servicios básicos

Detalle	Valor Mensual ($)	Total Anual ($)
Agua	$ 52,00	$ 624,00
Teléfono convencional	$ 38,00	$ 456,00
Luz	$ 430,00	$ 5.160,00
Internet	$ 36,00	$ 432,00
Total	**$ 556,00**	**$ 6.672,00**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

Los servicios básicos son indispensables porque permiten dar una mejor atención a los clientes, es así que el Hotel "AMES" requiere de $6.672,00 anuales.

Tabla 32. Financiamiento

Detalle	Total Anual ($)
Préstamo bancario (Banco Guayaquil)	$ 28.195,60
Interés 14,15%	$3.989,68
Seguro $2,55 mensuales	$61,20
Total	**$32.246,48**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

Para poner en marcha el plan de inversión, el Hotel "AMES" realizará un préstamo bancario el cual asciende a $28.195,60, a este monto se le sumará el 14,15% de interés y el seguro de $2,55 mensuales, para lo cual el establecimiento tendrá que pagar por dos años un valor de $32.246,48.

Tabla 33. Ingresos del Hotel "AMES"

Detalle	Valor por habitación	N° de habitaciones mensuales	Ingresos mensuales	Ingresos anuales
Habitaciones sencillas	$ 18	120	$ 2.160,00	$ 25.920,00
Habitaciones dobles	$ 40	90	$ 3.600,00	$ 43.200,00
Habitaciones matrimoniales	$ 25	85	$ 2.125,00	$ 25.500,00
Total			**$ 7.885,00**	**$ 94.620,00**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

Los ingresos provenientes de los servicios brindados por el Hotel "AMES" ascienden a $94.620,00 en el año 2015, se estima un incremento del 20% en los ingresos para el año 2016 y 2017, esta estimación se debe a la inversión, ya que se espera atraer nuevos clientes que ayuden a mejorar la rentabilidad del Hotel.

Tabla 34. Otros ingresos del Hotel "AMES"

Servicios de bar y cafetería	Valor del producto	Cantidad	Ingresos mensuales	Ingresos anuales
Colas personales	$ 0,55	120	$ 66,00	$ 792,00
Cervezas personales	$ 1,50	80	$ 120,00	$ 1.440,00
Aguas	$ 0,60	78	$ 46,80	$ 561,60
Jugos naturales	$ 1,00	45	$ 45,00	$ 540,00
Tostadas	$ 1,00	57	$ 57,00	$ 684,00
Hamburguesas	$ 1,25	48	$ 60,00	$ 720,00
Sanduches	$ 1,50	49	$ 73,50	$ 882,00
Batidos	$ 1,00	54	$ 54,00	$ 648,00
Desayunos	$ 2,75	46	$ 126,50	$ 1.518,00
Total			**$ 648,80**	**$ 7.785,60**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El Hotel "AMES" aparte de los ingresos que generan las habitaciones, también brindan otros servicios como la venta de colas, cervezas, aguas, jugos, batidos, desayunos, entre otros, la venta de estos productos generan en el año un monto de $7.785,60.

Tabla 35. Costos de los servicios de bar y cafetería

Servicios de bar y cafetería	Costo del producto	Cantidad mensual	Costos mensuales	Costos anuales
Colas personales	$ 0,35	120	$ 42,00	$ 504,00
Cervezas personales	$ 0,65	80	$ 52,00	$ 624,00
Aguas	$ 0,35	78	$ 27,30	$ 327,60
Jugos naturales	$ 0,45	45	$ 20,25	$ 243,00
Tostadas	$ 0,45	57	$ 25,65	$ 307,80
Hamburguesas	$ 0,50	48	$ 24,00	$ 288,00
Sanduches	$ 0,65	49	$ 31,85	$ 382,20
Batidos	$ 0,45	54	$ 24,30	$ 291,60
Desayunos	$ 1,75	46	$ 80,50	$ 966,00
Total				**$ 3.934,20**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El monto de los costos de los servicios de bar y cafetería ascienden anualmente a $3.934,20.

Tabla 36. Sueldos del personal del Hotel "AMES"

Detalle	Personal	Sueldo básico mensual	Décimo tercero	Décimo cuarto	Fondos de reserva	Vacaciones	Aporte patronal	Aporte mensual	Total mensual	Sueldo unificado de la nómina	Valor de nómina anual
Gerente	1	$620,00	$51,67	$22,80	$51,67	$25,83	$69,13	$57,35	$898,44	$898,44	$7.718,44
Recepcionista	1	$430,00	$35,83	$22,80	$35,83	$17,92	$ 47,95	$39,78	$630,10	$630,10	$5.360,10
Personal de limpieza	6	$360,00	$30,00	$22,80	$30,00	$15,00	$40,14	$33,30	$531,24	$3.187,42	$26.091,24
TOTAL	**8**	**$1.410,00**	**$117,50**	**$68,39**	**$117,50**	**$ 58,75**	**$157,22**	**$130,43**	**$2.059,78**	**$4.715,96**	**$39.169,78**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

La presente tabla muestra que los gastos de administración en cuanto a sueldos del personal que labora en el Hotel "AMES" es de $39.169,78 anuales, luego de haber sumado el sueldo básico mensual, el décimo tercer y cuarto sueldo, fondos de reserva, vacaciones, aporte patronal y aporte individual.

Tabla 37. Estado de pérdidas y ganancias proyectado, desde el año 2015 al 2017

Detalle	AÑOS		
	Año 2015	**Año 2016**	**Año 2017**
Ingresos	$ 94.620,00	$ 147.264,00	$ 176.716,80
Otros Ingresos	$ 7.785,60	$ 9.342,72	$ 11.211,26
Total Ingresos	**$ 102.405,60**	**$ 156.606,72**	**$ 187.928,06**
(-) Costo de Venta	**$ 3.934,20**	**$ 4.130,91**	**$ 4.337,46**
Utilidad Bruta	**$ 98.471,40**	**$ 152.475,81**	**$ 183.590,61**
Gastos Operativos			
Gastos de Administración	**$ 39.169,78**	**$ 41.128,27**	**$ 43.184,68**
Sueldos	$ 39.169,78	$ 41.128,27	$ 43.184,68
Gastos Generales	**$ 2.532,00**	**$ 2.595,30**	**$ 2.725,07**
Servicios básicos	$ 2.532,00	$ 2.595,30	$ 2.725,07
Gastos de Venta	**$ 19.082,24**	**$ 18.782,24**	**$ 2.859,00**
Publicidad	$ 700,00	$ 400,00	$ 600,00
Depreciación	$ 2.259,00	$ 2.259,00	$ 2.259,00
Amortización	$ 16.123,24	$ 16.123,24	$ 0,00
Total Gastos en Operación	**$ 60.784,02**	**$ 62.505,81**	**$ 48.768,75**
Utilidad Antes de Impuestos y Participación	**$ 37.687,38**	**$ 89.970,00**	**$ 134.821,86**
Utilidad después de participación	$ 5.653,11	$ 13.495,50	$ 20.223,28
Participación a Trabajadores 15%	**$ 32.034,28**	**$ 76.474,50**	**$ 114.598,58**
Impuesto a la Renta 22%	$ 7.047,54	$ 16.824,39	$ 25.211,69
Utilidad Neta	**$ 24.986,73**	**$ 59.650,11**	**$ 89.386,90**
Utilidad Neta Acumulada	**$ 24.986,73**	**$ 84.636,85**	**$ 174.023,74**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El presente estado de pérdidas y ganancias del Hotel "AMES" se lo realizó proyectado a tres años desde el 2015 hasta el 2017, para determinar la rentabilidad de la actividad que realiza la entidad.

En este sentido se estima que para el año 2015 el hotel generará una utilidad neta de $24.986,73 luego de haber descontado impuestos, gastos, costos, depreciación y amortización de la deuda pendiente con el banco, para el año 2016 las ganancias se incrementan a $59.650,11 y en el 2017 llega a $89.386,90.

Tabla 38. Estado de flujo de efectivo proyectado, desde el año 2015 al 2017

Detalle	Año 0	AÑOS		
		Año 2015	Año 2016	Año 2017
Financiamiento	$ 28.195,60			
Ingresos		$ 94.620,00	$ 147.264,00	$ 176.716,80
Otros ingresos		$ 7.785,60	$ 9.342,72	$ 11.211,26
TOTAL INGRESOS		**$ 102.405,60**	**$ 156.606,72**	**$ 187.928,06**
(-) Costo de venta		**$ 3.934,20**	**$ 4.130,91**	**$ 4.337,46**
Utilidad Bruta		**$ 98.471,40**	**$ 152.475,81**	**$ 183.590,61**
Gastos operativos				
Gastos de administración		**$ 39.169,78**	**$ 41.128,27**	**$ 43.184,68**
Sueldos		$ 39.169,78	$ 41.128,27	$ 43.184,68
Gastos generales		**$ 2.532,00**	**$ 2.595,30**	**$ 2.725,07**
Servicios básicos		$ 2.532,00	$ 2.595,30	$ 2.725,07
Gastos de venta		**$ 19.082,24**	**$ 18.782,24**	**$ 2.859,00**
Publicidad		$ 700,00	$ 400,00	$ 600,00
Depreciación		$ 2.259,00	$ 2.259,00	$ 2.259,00
Amortización		$ 16.123,24	$ 16.123,24	$ 0,00
Total gastos en operación		**$ 60.784,02**	**$ 62.505,81**	**$ 48.768,75**
Utilidad Antes de Impuestos y Participación		**$ 37.687,38**	**$ 89.970,00**	**$ 134.821,86**
15% Participación a Trabajadores		$ 5.653,11	$ 13.495,50	$ 20.223,28
Utilidad después de participación		**$ 32.034,28**	**$ 76.474,50**	**$ 114.598,58**
22% Impuesto a la Renta		$ 7.047,54	$ 16.824,39	$ 25.211,69
Utilidad Neta		**$ 24.986,73**	**$ 59.650,11**	**$ 89.386,90**
Inversión	**$ 28.195,60**			
Depreciación (+)		$ 2.259,00	$ 2.259,00	$ 2.259,00
Flujo de caja neto	$ 0,00	**$ 27.245,73**	**$ 61.909,11**	**$ 91.645,90**
Flujo de caja proyectado	$ 0,00	**$ 27.245,73**	**$ 89.154,85**	**$ 180.800,74**

Elaborado por: Autora

Interpretación:

El flujo de caja demuestra la inversión que se realiza en el año cero, la misma que deberá ser pagada en el segundo año, es así que el flujo de caja neto del ejercicio es de $27.245,73 en el año 2015, para el 2016 llega a $61.909,11 y en el 2017 alcanza los $91.645,90.

Tabla 39. Flujo de Caja para determinar la TIR y el VAN

Detalle	Año 0	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Flujo caja neto	$-28.195,60	$ 27.245,73	$ 61.909,11	$ 91.645,90
Flujo caja acumulado	$28.195,60	$ 949,87	$ 62.858,98	$ 154.504,88

Elaborado por: Autora

Interpretación:

La presente tabla refleja que para calcular el Valor Actual Neto y la Tasa Interna de Retorno para recuperar la inversión se toma en consideración el flujo de caja neto.

Tabla 40. Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno

Inversión	-$ 28.195,60
1,14	$ 23.868,36
1,30	$ 47.511,94
1,49	$ 61.614,83
VAN	**$ 104.799,53**
TIR	**142%**

Elaborado por: Autora

Fórmula para calcular el VAN

$$VAN = I + \frac{FNE_1}{(1+i)^n} + \frac{FNE_2}{(1+i)^{n+1}} + \frac{FNE_3}{(1+i)^{n+2}} + \frac{FNE_4}{(1+i)^{n+3}} + \frac{FNE_5 + VR}{(1+i)^{n+5}}$$

Interpretación:

El Valor Actual Neto del presente plan de inversión es de $104.799,53, demostrando así que es positivo para el Hotel "AMES", puesto que será recuperada la inversión en el segundo año. En cuanto a la Tasa Interna de Retorno es del 142%.

Tiempo de recuperación de la inversión:

TRI= Flujo de caja acumulado / VAN * Tasa de referencia + TIR

TRI= $28.195,60 / $104.799,53 * 14,15% + 142%

TRI= 1,46278478 * 12 = 18 MESES

TRI= 1 Año con 6 meses

Tabla 41. Relación Beneficio Costo

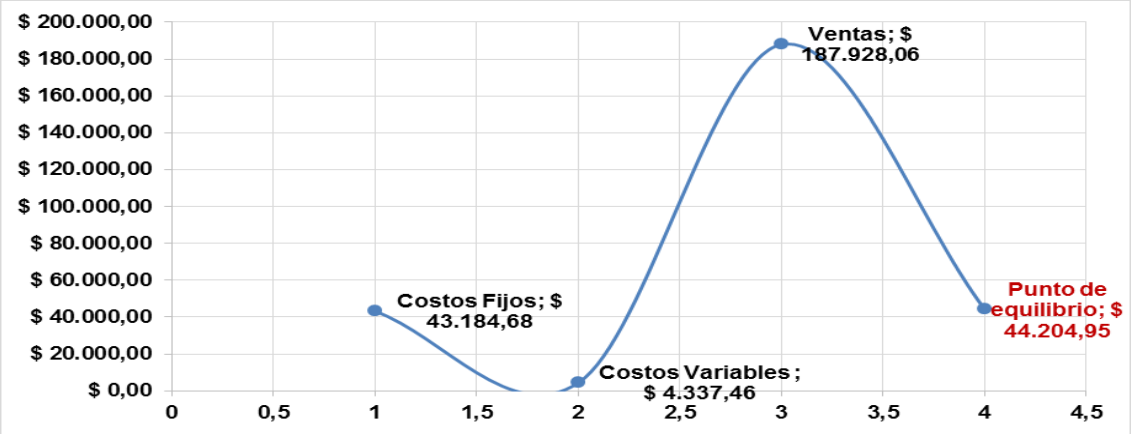
Años	Ingreso total	Costo total	Relación B/C
2015	$ 102.405,60	$ 64.718,22	$ 1,58
2016	$ 156.606,72	$ 66.636,72	$ 2,35
2017	$ 187.928,06	$ 53.106,20	$ 3,54

Elaborado por: Autora

Interpretación:

La actividad que efectúa el Hotel "AMES" demostró que tiene una Relación Beneficio Costo de $1,58 en el primer año, ese valor se debe a la inversión que se realizó en el 2015, en tanto que en 2016 la RBC se incrementa a $2,35 y para el 2017 llega a lo $3,54, demostrando así que por cada dólar que el hotel invierta obtiene de ganancia entre $0,58, $1,35 y $2,54.

Figura 24. Punto de equilibrio



Elaborado por: Autora

Para calcular el punto de equilibrio se empleó la siguiente fórmula:

$$\text{P. Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

$$\text{P. Equilibrio} = \frac{\$43.184,68}{1 - \frac{\$4.337,46}{\$187.928,06}}$$

$$\text{P. Equilibrio} = \frac{\$43.184,68}{1 - \$0,0231}$$

$$\text{P. Equilibrio} = \frac{\$43.184,68}{\$0,98}$$

P. Equilibrio = $44.204.95

El punto de equilibrio entre las ventas, los costos fijos y los costos variables llegará a $44.204.95 en el año 2017, es decir que el Hotel “AMES” para mantenerse activo en el mercado, por lo menos debe generar ingresos de esa cantidad, ya que ello ayudará tan solo a cubrir los costos y los gastos. El punto de equilibrio obtenido demuestra que la empresa tiene un adecuado ritmo de ventas.

4.2. DISCUSIÓN

Una vez realizada la investigación respecto al proyecto de inversión para mejorar la rentabilidad del Hotel "AMES" en donde se efectuó el estudio de mercado, técnico y el económico-financiero se procede a elaborar la siguiente discusión con los siguientes autores.

De acuerdo con Eguren Tomas (2010), manifiesta que el plan de inversión comprende la preparación de un plan de ahorro anual que proporcionará una visión muy amplia para ver si cubre todos los objetivos o hay que ajustarlos. Entonces se diseñaran las estrategias de inversión de ese ahorro y se determinarán los mercados, composición de la cartera, productos, etc. En este sentido se puede corroborar con el autor porque el proyecto de inversión realizado para mejorar la rentabilidad del Hotel "AMES" sin duda alguna permitirá optimizar los recursos e incrementar los ingresos.

Para Checa Emilio & Portillo José (2015), señala que según la Real Academia Española en concepto de optimizar los recursos es: "buscar la mejor manera de realizar una actividad". Si se deriva el significado genérico al punto de trabajo económico y empresarial se podrá afirmar que la mejor manera de realizar una actividad económica será aquella que permita obtener un mayor beneficio. Para optimizar los recursos el Hotel "AMES" deberá incrementar la publicidad, adquirir nuevos equipos que disminuyan el exceso de consumo eléctrico y por supuesto controlar su uso al igual que los suministros de oficina.

El estudio de mercado demostró que el nivel de satisfacción alcanzado por los huéspedes es muy bueno según el 64%, según el Gerente, la entidad no dispone de garaje, el personal requiere contar con uniformes, varios televisores, ventiladores y aires acondicionados deben ser cambiados por nuevos para brindar una mejor atención a los clientes. El Hotel "AMES" posee condiciones favorables para ofertar sus servicios y atraer nuevos clientes, está ubicada geográficamente en un lugar de fácil acceso. El estudio económico-financiero dio a conocer que el Hotel requiere una inversión de $28.195,60 para mejorar sus actividades, esta se la recuperará en 1 año con 6 meses, la TIR es del 142% y el VAN de $104.799,53.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El estudio de mercado efectuado al Gerente, empleados y clientes del Hotel "AMES" del Cantón Buena Fe demostró que el nivel de satisfacción alcanzado por los huéspedes es muy bueno según el 64%, en tanto que un 48% señaló que siempre visitan las instalaciones del hotel, la mayoría de ellos frecuentan el lugar solos, por trabajo y/o vacaciones, utilizan las habitaciones sencillas, pagan por habitación de $15 a $20, disfrutan de varios servicios como; desayunos, teléfono convencional, bar y disponen de zona wifi. Por otra parte la entidad no dispone de garaje, el personal requiere contar con uniformes, varios televisores, ventiladores y aires acondicionados deben ser cambiados por nuevos para brindar una mejor atención a los clientes.

- El estudio técnico demostró que el Hotel "AMES" posee condiciones favorables para ofertar sus servicios y atraer nuevos clientes, está ubicada geográficamente en un lugar de fácil acceso, tiene una infraestructura amplia y en buenas condiciones, las 38 habitaciones están debidamente acondicionadas, la capacidad máxima de huéspedes que puede soportar el lugar es de 81 personas y tiene trayectoria en el Cantón Buena Fe, sin embargo para optimizar los servicios y aprovechar los recursos requieren de mayor publicidad que les permita incrementar los ingresos.

- Para mejorar la rentabilidad del Hotel "AMES" se desarrolló un estudio económico-financiero, tomando en consideración las exigencias de los clientes y las necesidades que posee la entidad, es así que la inversión para poner en marcha este plan es de $28.195,60, este monto servirá para comprar equipos de oficina, de seguridad, suministros de oficina, arreglar la fachada, construir un garaje, remodelar el bar, la cafetería y efectuar la pintada general de las instalaciones. Los ingresos para el 2015 se estiman que serán de $102.405,60, en tanto que para el 2016 se incrementarán a $156.606,72 y para el año 2017 llegarán a $187.928,06, la utilidad neta en este mismo año se espera será de $89.386. La inversión se la recuperará en 1 año con 6 meses, el Valor Actual Neto del ejercicio es de $104.799,53 y la Tasa Interna de Retorno es del 142%, la Relación Beneficio Costo en el 2017 llegará a los $3,54.

5.2. RECOMENDACIONES

- Realizar la construcción del garaje, proporcionar uniformes e indumentaria de seguridad al personal, adquirir equipos como televisores, ventiladores, aires acondicionados y remodelar el bar y la cafetería con el propósito de brindar un mejor servicio a los clientes actuales y atraer clientes potenciales, porque el aporte que brinda el Hotel "AMES" al Cantón Buena Fe es indispensable.

- Contratar mayor publicidad para dar a conocer los múltiples servicios que ofrece el Hotel "AMES" a la ciudadanía en general, ello permitirá aprovechar la capacidad de hospedaje, las instalaciones, la adecuada ubicación del lugar y la trayectoria que posee, esto facilitará la optimización de los recursos y servicios que ofrece la entidad a sus huéspedes porque se estaría empleando la mano de obra existente.

- Tomar en consideración el estudio económico-financiero elaborado en la presente investigación, porque brinda las pautas necesarias para efectuar un plan de inversión que mejore la rentabilidad del Hotel "AMES", esto implica cambiar equipos que estén en mal estado por nuevos que optimicen la energía eléctrica y que aparte de ello brinden mayor comodidad a los huéspedes, también está la construcción de un garaje y otros arreglos que beneficiarán a la entidad a nivel económico.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía

Aguilar, María. (2012). *Trabajo social: concepto y metodología*. Editorial Paraninfo. Pág. 351. Consultado el 15-09-2015.

Alles, Martha. (2012). *Diccionario de términos de Recursos Humanos.* Editorial Granica. Pág. 50. Consultado el 22-07-2015.

Ávila, Juan. (2010). *Economía.* Editorial Umbral. Pág. 32. Consultado el 10-07-2015.

Batery, Mark. (2013). *Significado de la marca, El: Como y por que ponemos sentido a productos y servicios.* Editorial Granica. Pág. 87. Consultado el 06-08-2015.

Beltran, Augusto. (2009). *Sus aspiraciones profesionales.* Editorial Granica S.A. Pág. 15. Consultado el 21-08-2015.

Calvi, María. &. Chierichetti, Luisa. (2009). *Nuevas tendencias en el discurso de especialidad.* Editorial Peter Lang. Pág. 46. Consultado el 09-07-2015.

Campa, Fernando. (2009). *Guía práctica para la creación de empresas" "Estado de flujo de efectivo, estado de pérdidas y ganancias, TIR y VAN, punto de equilibrio.* Editorial Rovira. Pág. 66. Consultado el 18-09-2015.

Campos, María. (2011). *Introducción a la contabilidad y las finanzas: Incluye ejemplos y casos prácticos.* Editorial Profit. Pág. 42. Consultado el 05-07-2015.

Checa, Emilio. &. Portillo, José. (2015). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. ADGD0210.* Editorial IC. Pág. 4. Consultado el 22-09-2015.

Chong, José. (2010). *Promoción de ventas.* Editorial Granica S.A. Pág. 189. Consultado el 08-08-2015.

Chu, Manuel. (2015). *Finanzas para no financieros.* Editorial Público. Pág. 19. Consultado el 13-09-2015.

Cojigas. Ronald. (2010). *Proyecto de inversión competitivo.* Editorial Colombia. Pág. 123. Consultado el 18-07-2015.

Corona, Fernando. (2010). *Estrategias de producción y mercado para los servicios de salud*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Pág. 63. Consultado el 28-06-2015.

Cuadrado, Carmen. (2009). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios.* Editorial FC. Pág. 121. Consultado el 11-07-2015.

Cuadrado, Martín. (2010). *Qué es un huésped.* Editorial Profit. Pág. 52. Consultado el 03-09-2015.

Hamilton, Martín. (2010). *Formulación y evaluación de proyectos tecnológicos empresariales aplicados*. Editorial Ideas. Pág. 39. Consultado el 29-11-2015.

De la Cuesta, Marta. &. Sánchez, David. (2010). *Fundamentos de economía, empresa, derecho, administración y metodología de la investigación aplicada a la Rsc.* Editorial Netbiblo. Pág. 147. Consultado el 15-09-2015.

Eguren, Tomas. (2010). *Asesoramiento financiero en la práctica: Proceso de asesoramiento y planificación financiera y ética de asesoramiento financiero.* Editorial Profit. Pág. 98. Consultado el 03-09-2015.

Faga, Héctor. (2009). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores.* Editorial Granica S.A. Pág. 14. Consultado el 03-09-2015.

Fernández, Saúl. (2010). *Los proyectos de inversión: evaluación financiera.* Editorial Tecnológica. Pág. 42. Consultado el 15-09-2015.

Ferraz, Cibrán. &. Prado, Camilo. (2013). *Planificación financiera.* Editorial ESIC. Pág. 56. Consultado el 11-07-2015.

Ferrer, Carlos. (2013). *Principios de economía política.* Editorial Palibrio. Pág. 52. Consultado el 08-08-2015.

Flores, Juan. (2010). *Proyectos de inversión para la creación de empresas.* Editorial Digiprint. Pág. 108. Consultado el 15-09-2015.

Galaviz, José. &. Alfaro, Juan. (2014). *Mejora y optimización de procesos de manufactura: Red de colaboración nacional e internacional.* Editorial Palibrio. Pág. 96. Consultado el 15-09-2015.

Gárate, Bruno. &. Blanco, Juli. (2010). *El Gato de Alicia: Modelos de calidad en la Administración Pública.* Editorial Díaz de Santos. Pág. 60. Consultado el 11-07-2015.

Garza, Gustavo. (2010). *Macroeconomía del sector servicios en la Ciudad de México, 1960-2003.* México.: Editorial El Colegio de México. Pág. 77. Consultado el 08-08-2015.

González, Manuel. (2009). *Hospedaje.* Editorial ESIC. Pág. 50. Consultado el 18-07-2015.

Grande, Ildefonso. (2014). *Marketing de los servicios.* Editorial ESIC. Pág. 45. Consultado el 11-07-2015.

Ibáñez, Belén. (2015). *UF0345 - Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos.* Editorial Paraninfo. Pág. 68. Consultado el 18-07-2015.

Iborra, María. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas.* Editorial Paraninfo. Pág. 89. Consultado el 08-08-2015.

Lacarte, Miguel. (2012). *Banca Corporativa. Los préstamos sindicados, qué son y cómo funcionan.* Bubok. Pág. 26. Consultado el 05-07-2015.

López, José. (2010). *Manual para elaborar el proyecto educativo de la Institucion Escolar.* Editorial Plaza y Valdes. Pág. 74. Consultado el 18-07-2015.

Málaga, Víctor. (2009). *Marketing turístico.* Editorial Vértice. Pág. 36. Consultado el 11-07-2015.

Manco, Juan. (2014). *Elementos básicos del control. La auditoría y la revisoria fiscal.* Editorial JCMP. Pág. 24. Consultado el 05-07-2015.

Martín, Sonia. (2009). *Prácticas de marketing: ejercicios y supuestos.* Editorial ESIC. Pág. 41. Consultado el 08-08-2015.

Meza, Jhonny. (2013). *Evaluación financiera de proyectos: 10 casos prácticos resueltos en Excel.* Editorial ECOE. Pág. 22. Consultado el 05-07-2015.

Miranda, Juan. (2010). *Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera-económica-social-ambiental.* Editorial MME. Pág. 96. Consultado el 11-07-2015.

Montaño, Francisco. (2014). *Auditoría de las áreas de la empresa. ADGD0108.* Editorial IC. Pág. 62. Consultado el 05-07-2015.

Mora, Jorge. (2010). *Función fiscalizadora del estado.* Editorial Paraninfo. Pág. 39. Consultado el 05-07-2015.

Núñez, Ariel. (2009). *Tu mejor Negocio: La guia mas completa y sencilla para iniciar tu negocio propio.* Editorial RED. Pág. 32. Consultado el 05-07-2015.

Olmos, Jorge. (2009). *Tu potencial emprendedor.* Editorial Pearson. Pág. 142. Consultado el 11-07-2015.

Palma, Luis. (2010). *Diccionario de teoría económica.* Editorial ECOBOOK. Pág. 42. Consultado el 10-07-2015.

Pelazas, Angeles. (2015). *UF0318 - Auditoría de las áreas de la empresa.* Editorial Paraninfo. Pág. 231. Consultado el 17-08-2015.

Rey, José. (2012). *Proceso integral de la actividad comercial.* Editorial Paraninfo. Pág. 72. Consultado el 07-06-2015.

Robbins, Stephen. &. De Cenzo, David. (2010). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones.* Editorial Pearson. Pág. 91. Consultado el 10-07-2015.

Rocafort, Alfredo. &. Ferrer, Vicente. (2012). *Contabilidad de costes.* Editorial Profit. Pág. 19. Consultado el 07-06-2015.

Rodríguez, Imma. (2011). *Estrategias y técnicas de comunicación: Una visión integrada en el marketing.* Editorial UOC. Pág. 63. Consultado el 17-08-2015.

Romero, Pablo. (2009). *La Exposición Universal de Sevilla 1992: efectos sobre el crecimiento económico andaluz.* Ciudad Sevilla. Editorial Universidad de Sevilla. Pág. 96. Consultado el 10-07-2015.

Ruiz, Gabriel. &. Fuentes, Milagros. (2014). *Políticas de marketing.* Editorial Paraninfo. Pág. 33. Consultado el 10-07-2015.

Sapag, Nassir. (2011). *Proyecto de inversión 2da. Edición.* Editorial Pearson. Pág. 95. Consultado el 05-09-2015.

Talaya, Esteban. (2010). *Pincipios de marketing.* Editorial ESIC. Pág. 180. Consultado el 07-06-2015.

Torado, Carlos. &. Sánchez, Óscar. (2012). *Gestión contable.* Editoril Paraninfo. Pág. 79. Consultado el 10-07-2015.

Vargas, Antonio. (2014). *Marketing y plan de negocio de la microempresa. ADGD0210.* Editorial IC. Pág. 113. Consultado el 25-08-2015.

Viscarri, Jesús. &. Mas Marta. (2010). *Los pilares del marketing.* Ciudad Catalunya: Editorial Universidad Politécnica de Catalunya. Pág. 82. Consultado el 25-08-2015.

6.2. Linkografía

Admim, Juan (2010). *Metodología de la investigación*. http://encontexto.com/temas/investigacion/metodologia-de-la-investigacion-2-328.html Consultado el 14-10-2015

Chambi, Gloria. (26 de 04 de 2012). *Mailxmail.com*. Obtenido de Mailxmail.com: http://www.mailxmail.com/proyeccion-oferta-demanda-estudio-mercado_h Consultado el 26-07-2015.

Loz, Cecy. (14 de 01 de 2012). *Scribd.* Obtenido de Scribd.: http://es.scribd.com/doc/78279406/Las-Normas-ISO-900#scribd Consultado el 08-08-2015.

Othón, José. (22 de 05 de 2014). *docs.google.com*. Obtenido de docs.google.com: https://docs.google.com/presentation/d/1_ZeovI1Y5TWDIPM_UZvvDt8F-InHU21bfKCW5YM7TSI/edit#slide=id.i0 Consultado el 05-07-2015.

Rivera, Verónica. (27 de 10 de 2011). *blogspot*. Obtenido de blogspot: http://upnfmadminirecursoseducativos.blogspot.com/2011/03/definicion-de-recursos-economicos.html Consultado el 17-08-2015.

Roselló, Andrés. (2012). *Eumed*. Obtenido de Eumed: http://www.eumed.net/cursecon/dic/c2.htm Consultado el 07-06-2015.

Ruiz, Ramón (2010). *Historia y evolución del pensamiento científico.* http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/#indice Consultado el 14-10-2015

Turísmo, Ministerio (02 de 2014). *Ministerio de Turísmo*. Obtenido de Ministerio de Turísmo: http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf Consultado el 29-09-2015.

Ucañán, Roger. (18 de 02 de 2015). *Gestiopolis.* Obtenido de Gestiopolis.: http://www.gestiopolis.com/calculo-de-la-relacion-beneficio-coste/ Consultado el 29-09-2015.

Vitez, Osmond. (2014). *pyme.lavoztx.com*. Obtenido de pyme.lavoztx.com: http://pyme.lavoztx.com/definicin-econmica-de-los-cuatro-factores-de-produccin-4483.html Consultado el 29-09-2015.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL HOTEL "AMES" DEL CANTÓN BUENA FE

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

1. **¿Con qué frecuencia usted viene utilizando los servicios del Hotel "AMES"?**

   Primera vez ☐ Siempre ☐ A veces ☐

2. **¿Con cuántas personas suele hospedarse?**

   Solo ☐ Una ☐ Dos ☐ Más de dos personas ☐

3. **¿Cuáles son los motivos de su estadía en el Hotel?**

   Trabajo ☐ Vacaciones ☐ Otros ☐

4. **¿Cómo califica el servicio que ofrece el Hotel para satisfacer sus expectativas?**

   Excelente ☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Malo ☐

5. **¿Qué tipo de habitación usted utiliza frecuentemente?**

   Habitación sencilla ☐ Habitaciones dobles ☐

   Habitaciones matrimoniales ☐

6. **¿Cuánto paga normalmente usted por una habitación?**

   De $15 a $20 ☐ De $21 a $25 ☐ De $26 a $30 ☐ De $31 a $35 ☐

   De $36 a $40 ☐ De $41 a $45 ☐ De $46 a $50 ☐ Más de $50 ☐

7. **¿Cree usted que el precio que paga por la habitación compensa los servicios que ofrece?**

   Si ☐ No ☐

8. ¿Qué tipo de servicios ofrece el Hotel?

Discoteca ☐ Desayunos ☐ Llamadas convencional ☐ Spa ☐
Bar ☐ Garaje ☐ Zona Wifi ☐ Piscina ☐ Sauna ☐

9. ¿Cómo considera la infraestructura del Hotel?

Excelentes condiciones ☐ Muy buenas condiciones ☐
Buenas condiciones ☐ Malas condiciones ☐

10. ¿Considera usted que las habitaciones del Hotel están debidamente acondicionadas?

Si ☐ No ☐

11. ¿La ubicación del Hotel es de fácil acceso?

Si ☐ No ☐

12. ¿El ambiente que le ofrece el Hotel le permite descansar?

Si ☐ No ☐

13. ¿Recomendaría usted el Hotel a otras personas?

Si ☐ No ☐

14. ¿Qué aspectos cree usted que le hace falta mejorar al Hotel?

Infraestructura ☐ Atención ☐ Precios ☐
Acondicionamiento interno ☐ Ubicación del hotel ☐

ANEXO 2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL HOTEL "AMES" DEL CANTÓN BUENA FE

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

1. **¿Desde hace cuánto tiempo viene laborando en el Hotel?**

   Menos de 1 año ☐ 1 año ☐ 2 años ☐ 3 años ☐ Más de 3 años ☐

2. **¿Las actividades se las realiza de acuerdo a las políticas internas?**

   Si ☐ No ☐

3. **¿El Hotel proporciona a los empleados uniformes para efectuar las actividades?**

   Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

4. **¿Cada qué tiempo se compra indumentaria de limpieza?**

   Semanal ☐ Quincenal ☐ Mensual ☐
   Semestral ☐ Anual ☐ Otros ☐

5. **¿Usted optimiza los materiales de limpieza?**

   Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

6. **¿Supervisa usted que las luces, ventiladores y demás artefactos eléctricos estén en buenas condiciones?**

   Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

7. **¿Qué aspectos cree usted que le hace falta mejorar al Hotel?**

   Infraestructura ☐ Atención ☐ Precios ☐
   Acondicionamiento interno ☐ Ubicación del hotel ☐

ANEXO 3. ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL HOTEL "AMES" DEL CANTÓN BUENA FE

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

1. **¿Cuántos años tiene funcionando el Hotel "AMES"?**
   ……
   ……..
2. **¿Cuánto tiempo tiene gerenciando el Hotel?**
   ……
   ……..
3. **¿Qué tipo de habitación ofrece a los clientes el Hotel para satisfacer sus expectativas?**
   ……
   ……
4. **¿Cuáles son los precios que ofrece el Hotel?**
   ……
   ……....
5. **¿Qué tipo de servicios ofrece el Hotel a los clientes?**
   ……..……
   ……
6. **¿A través de qué medios se da a conocer los servicios que ofrece el Hotel?**
   ……
   ……..…..
7. **¿Cómo considera la infraestructura del Hotel?**
   ……
   ……..……..
8. **¿Considera usted que la infraestructura debe mejorarse?**
   ……
   ……..……..
9. **¿Las habitaciones del Hotel están debidamente acondicionadas?**
   ……
   ……..……..
10. **¿Cree usted que el ambiente que ofrece el Hotel a los huéspedes les permite descansar?**
    ……..……
    ……..…..……..

11. ¿El Hotel dispone de un manual de funciones?

……
……..

12. ¿Las actividades se las realiza de acuerdo a las políticas internas?

……
……..

13. ¿El Hotel proporciona a los empleados uniformes para efectuar las actividades?

……
……..

14. ¿El Hotel brinda capacitaciones a los empleados en atención al cliente?

……
……..

15. ¿Cuál es tipo de clientes que frecuentan el Hotel?

……
……..

16. ¿Cuentan con un técnico para dar mantenimiento a los equipos y maquinarias?

……
……..

17. ¿Los empleados brindan un buen tratamiento a las habitaciones que son desocupadas?

……
……..

18. ¿Se supervisa que las luces, ventiladores y demás artefactos eléctricos estén en buenas condiciones?

……
……..

19. ¿Está usted preparado para atender problemas que se susciten con los huéspedes?

……
……..

20. ¿Qué aspectos cree usted que le hace falta mejorar al Hotel?

……
……..

21. ¿Cree usted que para atraer nuevos clientes el Hotel debe realizar un plan de inversión para optimizar los servicios?

……
……..

22. ¿El Hotel gasta más de lo que se presupuesta anualmente?

……
……..

23. ¿Lleva contabilidad la empresa?

……
……..……..

24. ¿Cuenta con estados financieros en la empresa?

……
…...…….……

25. ¿En el Hotel se realiza planificación presupuestaria y se verifica su cumplimiento?

…….……
…...……..……

26. ¿El Hotel dispone de un sistema contable apropiado?

……
…...…….……

27. ¿El Hotel lleva un inventario de Activos?

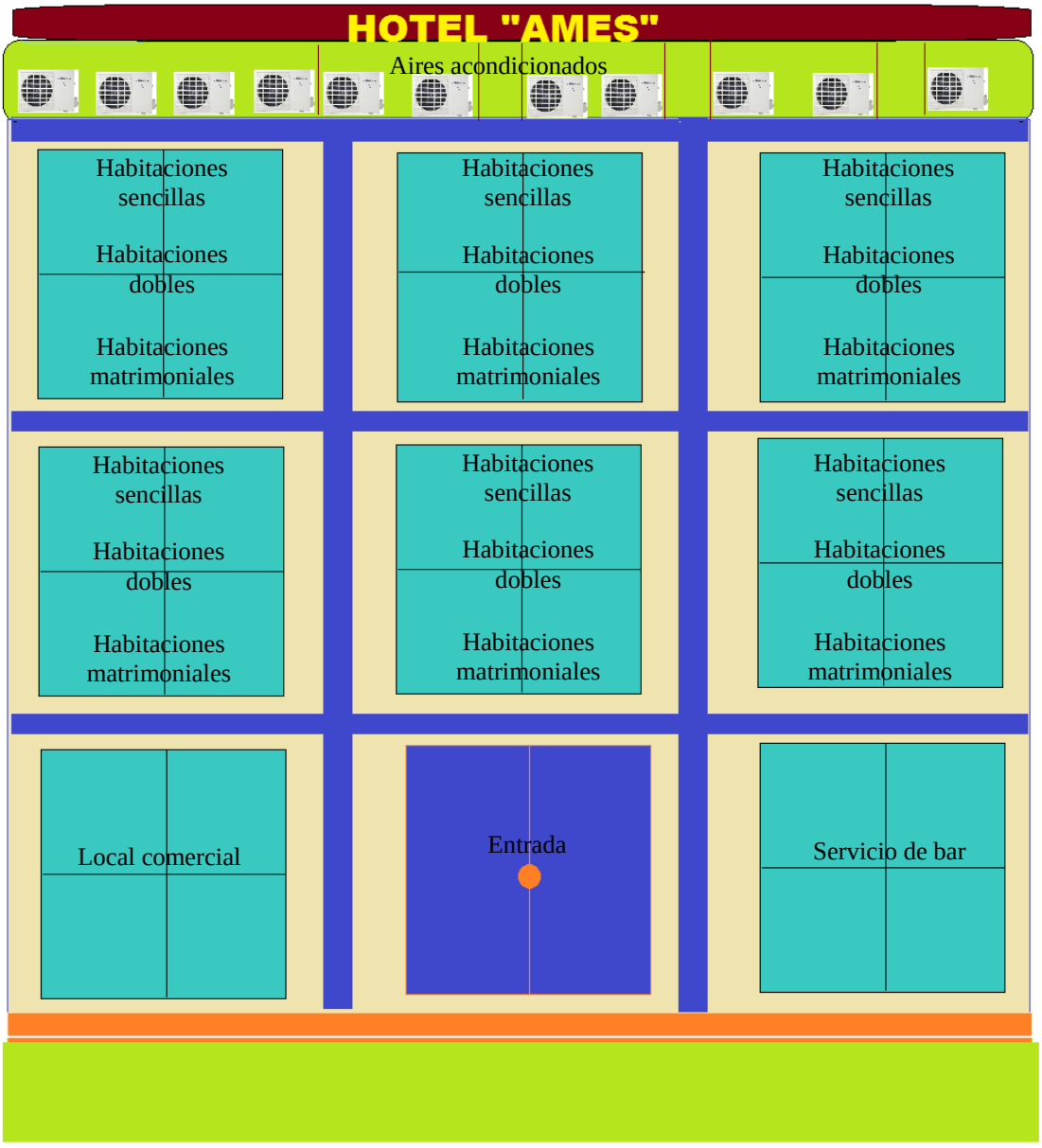
…….……
…...……..……

ANEXO 4. FOTOS DEL HOTEL “AMES”

❖ **Infraestructura del Hotel “AMES”**

Las instalaciones del Hotel “AMES” son apropiadas para brindar servicios de calidad a los huéspedes, disponen de aire acondicionado, amplias habitaciones, garaje, zona wifi, agua caliente, tv cable, ventilador, enfriador pequeño y servicio de bar.

Infraestructura del Hotel “AMES”



❖ **División de las habitaciones del Hotel “AMES”**

Habitaciones sencillas

Habitaciones matrimoniales

Habitaciones dobles

- **Letrero del Hotel “AMES”**

Letrero del Hotel “AMES”

❖ **Logotipo del Hotel “AMES”**

Logotipo del Hotel “AMES”

ANEXO 5. AMORTIZACIÓN

Tabla De Amortización

Letras	Capital	Intereses	Seguro	Dividendo	Capital reducido
1	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 30.902,87
2	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 29.559,27
3	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 28.215,67
4	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 26.872,06
5	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 25.528,46
6	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 24.184,86
7	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 22.841,25
8	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 21.497,65
9	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 20.154,05
10	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 18.810,45
11	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 17.466,84
12	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 16.123,24
13	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 14.779,64
14	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 13.436,03
15	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 12.092,43
16	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 10.748,83
17	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 9.405,22
18	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 8.061,62
19	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 6.718,02
20	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 5.374,41
21	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 4.030,81
22	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 2.687,21
23	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 1.343,60
24	$ 1.174,82	$ 166,24	$ 2,55	$ 1.343,60	$ 0,00
Préstamo	**$28.195,60**	**$ 3.989,68**	**$ 61,20**	**$ 32.246,48**	