



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

TÍTULO: INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN HOSTEL TEMÁTICO
PARA TURISTAS MOCHILEROS EN EL SECTOR NORTE DE GUAYAQUIL”**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

Stefanie Carolina Teangas Llorente

NOMBRE DEL TUTOR:

José Joaquín Forteza

SAMBORONDÓN, 05 DE DICIEMBRE DEL 2016

INDICE

I. Índice General	I
II. Índice de Tablas	III
III. Índice de Figuras	IV
IV. Índice de Imágenes	V

I. Índice General	
1. Justificación	1
2. Problema a resolver	2
3. Objetivo General	2
4. Resumen Ejecutivo	3
5. Misión y Visión	4
6. Metas	4
7. Viabilidad legal	4
8. Análisis de mercados	7
8.1 Mercado Objetivo	8
8.2 Análisis Pestal	11
8.3 Análisis Foda	19
8.4 Análisis de las 4 Ps	20
8.4.1 Plaza	20
8.4.2 Precio	20
8.4.3 Producto	21
8.4.4 Promoción	24
8.5 Análisis de la demanda y oferta	26

8.5.1	Análisis de la demanda	26
8.5.2	Análisis de la oferta	27
8.6	Estrategias de diferenciación	31
8.7	Acciones de promoción	32
8.8	Canales de distribución	33
9.	Análisis Operativo	34
9.1	Localización	34
9.2	Descripción de las instalaciones	38
9.3	Capacidad instalada	42
9.4	Cadena de abastecimiento Diagrama de flujo de procesos, OTIDA	42
9.5	Recursos humanos	46
10.	Análisis Financiero	50
10.1	Estados de resultados proyectados a 5 años	51
10.2	Flujo de caja proyectado a 5 años	55
10.3	Análisis de punto de equilibrio	58
10.4	Análisis de Tasa Interna de reo, índice de rentabilidad, valor actual neto, retorno de la inversión	58
11.	Viabilidad del proyecto	60
12.	Anexos	61
13.	Bibliografía	76

II. Índice de Tablas

Tabla 1: Requisitos legales	5
Tabla 2: Requisitos legales y tributarios.....	5
Tabla 3: Estudio de Mercado.....	8
Tabla 4: Perfil del turista joven nacional.....	10
Tabla 5: Principales Mercados Turísticos al Ecuador.	14
Tabla 6: Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenaza (FODA).....	20
Tabla 7: Precio por habitación y por plaza.	21
Tabla 8: Estrategias de diferenciación.....	32
Tabla 9: Tipos de habitaciones del Hostel de Ruta	40
Tabla 10: Tipo de baño del Hostel de Ruta	41
Tabla 11: Instalaciones dentro del Hostel de Ruta	41
Tabla 12: Perfil y funciones del administrador	47
Tabla 13: Perfil y funciones del contador.....	48
Tabla 14: Perfil y funciones del recepcionista.....	49
Tabla 15: Perfil y funciones del ama de llave	49
Tabla 16: Perfil y funciones de seguridad.	50
Tabla 17: Información general del proyecto.....	50
Tabla 18: Estado de pérdida y ganancias (escenario optimista).....	52
Tabla 19: Estado de pérdidas y ganancias (escenario conservador).....	52
Tabla 20: Tabla de amortización.	54
Tabla 21: Flujo de fondo (escenario optimista).....	56
Tabla 22: Flujo de fondo (escenario conservador)	57
Tabla 23: Punto de equilibrio (escenario conservador).	58
Tabla 24: VAN Y TIR (escenario optimista).	59
Tabla 25: VAN Y TIR (escenario conservador).....	59

III. Índice de Figuras

Figura 1: Distribución mundial del mercado de turismo joven en el 2013.	9
Figura 2: Estudio sobre el uso del internet y redes sociales.	16
Figura 3: Logo del hostel.....	24
Figura 4: Captura satelital de la ciudad de Guayaquil.....	34
Figura 5: Captura de ubicación.....	35
Figura 6: Vivienda a comprar.	35
Figura 7: Plano referencial de planta baja.	36
Figura 8: Plano referencial primer piso.	37
Figura 9: Plano referencial del segundo piso.....	37
Figura 10: Plano proyectado de planta baja del Hostel de Ruta.....	38
Figura 11: Plano proyectado de primer piso del Hostel de Ruta.....	39
Figura 12: Plano proyecto del segundo piso del Hostel de Ruta.....	39

IV. Índice de Imágenes

Imagen 1 Hostel Nuca Pacha.....	28
Imagen 2 Dreamkapture Hostel.....	29

1. Justificación

La ciudad de Guayaquil, cuenta con un sinnúmero de establecimientos hoteleros donde, varios tipos de huéspedes pueden alojarse durante su visita en la ciudad. Las tarifas que suelen brindar la mayoría de los hoteles de Guayaquil, son tarifas generalmente elevadas, que oscilan entre los \$90 y los \$100 más impuestos por noche. Dichos hoteles alojan a huéspedes que llegan a la ciudad de Guayaquil netamente por negocios, llamados huéspedes corporativos. Así mismo, alojan a huéspedes particulares de poder adquisitivo medio alto.

Por otro lado, Guayaquil también cuenta con algunos hostales con precios muchos más económicos, que pueden ir desde los \$40 con alojamiento y alimentación, pero no están enfocados al segmento de mercado de turistas mochileros. Sin embargo, se ha registrado dos hostels¹ que han empezado a darle importancia a este nuevo mercado existente, se trata del Hostel Nuca Pacha y del Dreamcapture Hostel.

En este sentido, si bien existen hostels donde los turistas mochileros pueden acudir, solo se encuentran dos, de los cuales son relativamente pequeños dentro de una ciudad grande que a su vez está desarrollándose rápidamente en el ámbito turístico. El turismo joven está creciendo internacionalmente con un 25% cada año (Farahani & Sukmajati, 2011). Por lo que es oportuno extenderse en este nuevo mercado.

¹ Proviene del latín hospitālis, sinónimo de albergue juvenil. Palabra usada en castellano como hostel o hotels (RAE).

Se trata de un segmento de mercado de importancia para muchos destinos, como por ejemplo, el continente europeo, donde se pueden encontrar hostels o albergues netamente para mochileros a tarifas razonables (\$20 euros por persona y por noche con un servicio de alojamiento y alimentación (desayuno)).

2. Problema a resolver

Existe un mercado amplio de turistas mochileros que se desplazan alrededor de todo el mundo. Concretamente de acuerdo a Tourism Australia (2013), el mercado de jóvenes mochileros viajando por diferentes países del mundo asciende a un total de 1, 544,930. Dentro de los lugares de preferencia Latinoamérica es un destino destacado, incluyendo a Ecuador como uno de los países de referencia, y a las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca como referencias Nacionales. Esto además de un conjunto de destinos destacados como serían la Costa y las Islas Galápagos²

A pesar de ello, existen escasas referencias del mercado joven que visita Ecuador, como tampoco se puede hablar de una oferta significativa que se enfoque en dicho segmento. Por lo que, la ciudad de Guayaquil, presenta una escasez de hostels donde los jóvenes puedan encontrar un lugar ideal para pasar su estadía, de forma económica, segura y satisfactoria.

3. Objetivo General

Crear un hostel temático dirigido a turistas mochileros de corto presupuesto que buscan alojamiento económico, juvenil y acogedor donde se logre satisfacer sus expectativas de alojamiento.

² Estas en menor medida por tratarse de un destino de un coste demasiado alto para el perfil económico del turista joven.

4. Resumen Ejecutivo

El ‘‘Hostel de Ruta’’, un hostel temático dirigido a turistas mochileros que visitan la ciudad de Guayaquil en busca de un alojamiento económico, seguro y satisfactorio. Actualmente, en la ciudad de Guayaquil solo existen dos hostels para este segmento de mercado ante un turismo joven que está creciendo internacionalmente con un 25% cada año. Adicional, dichos hostels no comprenden un servicio de calidad adecuado. Por lo que se considera oportuno la apertura de un nuevo hostel en la ciudad.

Se procederá a la compra de una vivienda de 600 mts de superficie total y 800 mts de superficie cubierta, en el sector de Urdesa. Según resultados del estudio de mercado empleado, se determinó que el hostel contará con cuatro tipos de habitaciones: Matrimonial, doble, cuádruple y séxtuple, brindando diferentes tarifas según el tipo de acomodación. Cada tipo de habitación comprende una temática diferente representando lugares típicos del Ecuador. El Hostel comprende un total de ocho habitaciones con una capacidad máxima de 34 huéspedes. Por lo que, el hostel iniciará con una nómina de 6 empleados.

Finalmente, el precio determinado de las habitaciones es por plaza, teniendo un precio promedio de \$22,42 por lo que resulta viable en el ámbito financiero. El proyecto representa una inversión de \$379.551 que será recuperado en un lapso de 5 años dentro en un escenario conservador.

5. Misión y Visión

Misión

Proveer un servicio de alojamiento económico, de calidad y de atención personalizada en un ambiente juvenil, que garantice la satisfacción del huésped, siendo esta la clave del éxito.

Visión

Ser un hostel temático de referencia en el mercado joven por sus estándares de calidad, donde la creatividad y la experiencia de servicio sean los principales atractivos; logrando el liderazgo en el segmento de jóvenes viajeros.

6. Metas

- Obtener al menos un 60% de huéspedes por medio de las redes sociales.
- Conseguir un índice del 70% de satisfacción del huésped por medio de encuestas electrónicas una vez realizado el check-out.
- Obtener un 40% de recomendación de parte de los huéspedes.
- Lograr un promedio del 70% de habitaciones ocupadas durante el primer año.
- Crear un índice de fidelidad de al menos un 30% en el mercado nacional.

7. Viabilidad legal

Dentro del Ecuador, es obligación cumplir ciertos requisitos legales y tributarios para la apertura y correcto funcionamiento de un nuevo establecimiento hotelero. A continuación se detallan los mismos:

PERMISOS	A QUIEN SE DEBE DE PAGAR Y/O CUMPLIR	FRECUENCIA DE PAGO Y/O CUMPLIMIENTO
Registro Actividad Turística	Ministerio de Turismo	Solo 1 vez
Licencia Funcionamiento Turismo	Ministerio de Turismo/ Municipios	Anual
Permiso Sanitario	Ministerio de Salud	Anual
Certificados de Salud empleados	Ministerio de Salud	Anual
Patente	Municipio	Anual
Rótulos y Publicidad exterior	Municipio	Anual
Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual

Tabla 1: Requisitos legales

Fuente: Elaboración propia a partir de Hoteles del Ecuador (Ecuador, 2014).

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	A QUIEN SE DEBE DE PAGAR Y/O CUMPLIR	FRECUENCIA DE PAGO Y/O CUMPLIMIENTO
Declaración Impuesto a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Anual
Anticipo Impuesto a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Anual
Retenciones a la Fuente- Renta	Servicio de Rentas Internas	Anual
Impuesto Valor Agregado – Iva	Servicio de Rentas Internas	Anual
Impuesto Consumos Especiales	Servicio de Rentas Internas	Anual
Anexos Transaccionales (IVA/ICE/IR)	Servicio de Rentas Internas	Anual
Declaración Patrimonial	Servicio de Rentas Internas	Anual

Tabla 2: Requisitos legales y tributarios.

Fuente: Elaboración propia a partir de Hoteles del Ecuador (Ecuador, 2014).

Adicional a lo anterior, las personas naturales deben de cumplir con las siguientes normativas establecidas por el Ministerio de Turismo para la apertura de establecimientos alojativos:

- Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
- Copia de la cédula de identidad
- Copia de la última papeleta de votación

- Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario con la autorización de utilizar el nombre comercial.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento.
- Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa. (Formulario del Ministerio de Turismo).
- Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.

Una vez recopilados los documentos anteriormente mencionados se deberá de proceder con el registro ante el Ministerio de Turismo. Culminado dicho paso, se deberá de obtener una entrevista con el funcionario encargado para iniciar el proceso de entrega de la documentación. Una vez aprobado el expediente se procederá de inmediato a definir la fecha específica para la correcta evaluación del establecimiento y de los servicios junto al propietario del establecimiento o representante legal o el administrador. Durante la visita se determinará lo siguiente:

- Actividad Turística
- Tipo Capacidad
- Categoría

- Dirección
- Nombre del propietario

Finalizada la inspección, se informará al propietario o representante legal o al administrador la calificación y categoría sobre la Actividad Turística, Tipo y Categoría en la que se registra el establecimiento. Para la obtención de la licencia anual de funcionamiento, para los establecimientos que pertenezcan a municipios descentralizados se deberá realizar el trámite en el Municipio correspondiente. El tiempo estimado de la entrega de dicha licencia es aproximadamente de 15 días laborales. (Turismo, Registros Establecimientos turísticos, 2015)

8. Análisis de mercados

	MERCADO NACIONAL	MERCADO INTERNACIONAL
TIPO DE INVESTIGACION	Cuantitativa (fuentes primarias)	Bibliográfica (fuentes secundarias)
POBLACIÓN O UNIVERSO	Población Nacional cuya edad esté situada entre los 18 y los 29 años, la cual asciende a un total de 3,357,441 personas (Intergeneracional, 2014)	
DIVISIÓN DEL UNIVERSO	Al no haber podido localizar la división de la población en la franja de edad establecida dentro de las estadísticas nacionales, se ha optado por aplicar la siguiente: - Género Masculino: 50% - Género Femenino: 50%	
FÓRMULA A USAR	Población infinita (población >1'000,000)	
ERROR MUESTRAL	7%	
NIVEL DE CONFIANZA	90%	

TIPO DE MUESTRA	Muestreo Aleatorio Estratificado	-
TAMAÑO MUESTRAL	138	
UNIDAD MUESTRAL	Población Nacional cuya edad esté situada entre los 18 y los 29 años	
ÁMBITO	Ecuador	
TIEMPO	2010	
ARGUMENTACIÓN (EXPLICACIÓN)	La franja de edad seleccionada responde al perfil internacional para el turismo joven, el cual comienza desde los 15 años y llega hasta los 29 (Farahani & Sukmajati, 2011). En el caso del estudio, se ha optado por ampliar esta edad dado que de acuerdo a la ley ecuatoriana, los menores de 15 años no pueden viajar sin acompañamiento o permiso legal de sus padres o tutores legales.	

Tabla 3: Estudio de Mercado.

Fuente: Elaboración propia.

8.1 Mercado Objetivo

Mercado internacional: Por lo general una vez al año, las personas suelen visitar un destino fuera de su espacio habitual, sea para vacaciones, días festivos, feriados, etc. Los jóvenes tienden a viajar más que las familias o las personas adultas, ya que poseen mayor tiempo libre. Según estudios, revelan que los jóvenes una vez culminada su etapa universitaria, realizan viajes por varios países con amigos, llamándose mochileros. En el 2013, alrededor de 1, 544,930 de jóvenes viajaron por el mundo; de los cuales el 25,49% (393,780) optaron por viajar a destinos situados en Latinoamérica (Tourism Australia, 2013).

Según el mismo estudio, se considera que el turista mochilero oscila entre los 19 y los 29 años de edad (Farahani & Sukmajati, 2011). Se trata de un segmento de mercado

que tiene como preferencia reunirse en hospedajes donde existan más personas de su mismo interés, preferentemente hostels o albergues, los cuales son usados por el 70%. Por otro lado, generalmente se caracterizan por ser sociables y entablar amistades fácilmente, ignorando el obstáculo del idioma materno de cada turista.

Finalmente, hay que destacar que estos viajeros, también conocidos internacionalmente como mochileros, tienen como preferencia visitar los países de Latinoamérica, sobre todo los de sexo masculino, que afirman encontrar en estos países una experiencia desafiante. Por contra, los de sexo femenino prefieren visitar Estados Unidos y Europa del Oeste (Farahani & Sukmajati, 2011).

A continuación se aporta un gráfico que refleja los principales países de acuerdo al número de visitantes jóvenes:

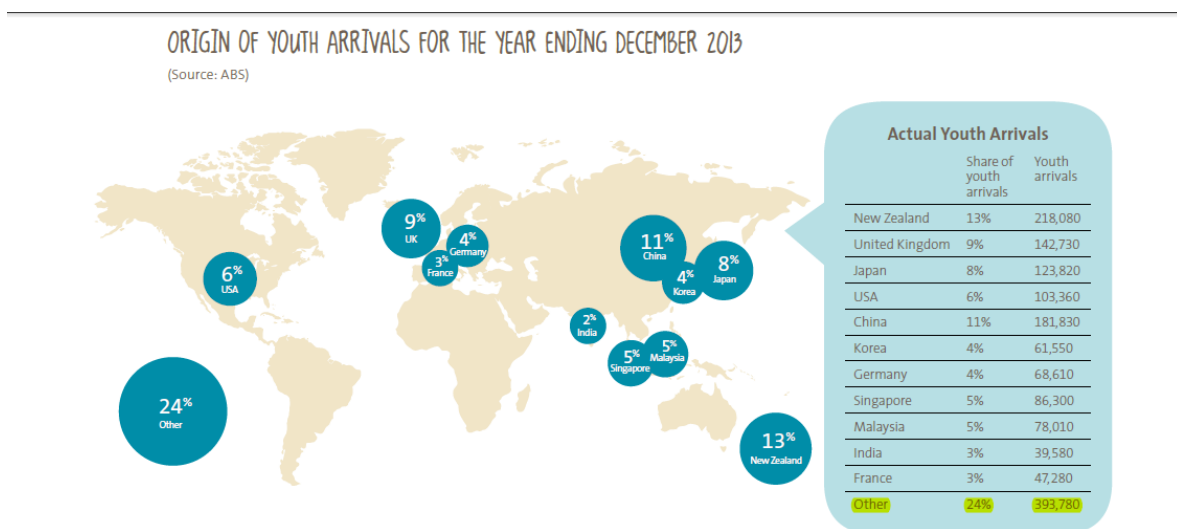


Figura 1: Distribución mundial del mercado de turismo joven en el 2013.
Fuente: (Tourism Australia, 2013)

Mercado nacional: Según las encuestas realizadas a la muestra de turistas nacionales, estos reportaron en mayor escala los siguientes resultados:

Items	Respuestas	Porcentaje
Tipo de turista	Nacional	100.00%
Perfil social	18-29 años	100.00%
Tendencia a viajar al año	3-5 veces	31.15%
Acompañante de viaje	Amigos	42.02%
tipo de alojamiento	Hostal/hostel/ albergue	29.71%
	Hostales de 2-3 estrellas	24.64%
Valor pagado por noche	Más de \$35	29.71%
	\$30 a \$35	26.81%
Factores de Importancia para valorar un hospedaje	Ubicación	31.88%
	Precio	28.99%
Actividades demandadas	Tour en bicicleta	23.91%
	Noche de fiesta	21.74%
	Comida internacional	18.84%
Fuente de Información a consultar	Redes sociales	92.75%
Motivo de selección de un hospedaje	Experiencias de viaje	61.59%
	Ubicación	53.62%
	Diversión y entretenimiento	50.00%
	Seguridad	60.87%
Interés por un hostel tipo mochilero	Si	62.32%
Compartir hospedaje con más personas	Si	71.01%
Número de personas a compartir	2-4 personas	42.86%
	4-6 personas	40.82%

Tabla 4: Perfil del turista joven nacional

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de mercado.

Tal y como se ha reflejado en el cuadro metodológico inicial, se realizaron 138 encuestas vía internet para analizar el mercado nacional. Para obtener un resultado general se analizaron los datos en conjunto (tabla #4) y se obtuvo que: los turistas nacionales entre 18 y 29 años viajan entre 3 a 5 veces al año acompañados de amigos. Estos turistas jóvenes prefieren alojarse en hostales o hostels pagando un valor superior a los \$35 dólares. Los

factores decisivos al momento de seleccionar un establecimiento son: precio, ubicación y seguridad. Los primeros dos factores son de alto valor para el turista.

De igual manera, las encuestas demostraron que el 62.32% de los encuestados se encuentran interesados en un alojamiento tipo mochilero, y superando esta cifra con el 71.01% no encuentran inconvenientes en compartir habitaciones con otras personas con el fin de aminorar el precio a pagar por noche. Finalmente cabe mencionar que 98 personas de 138 encuestados respondieron que si compartirían habitaciones; de los cuales el 42.86% afirman poder compartir habitación con un máximo de 4 personas y un 40.82% afirman que lo podrían hacer con un máximo de 6 personas. (Ver anexo 1).

8.2 Análisis Pestal

POLITICO

El país presencia una inestabilidad política desde 1995 con los diferentes tipos de gobiernos que han existido. El presidente Rafael Correa, quien ejerce su presidencia desde el 2007, ha disminuido durante su trayectoria la pobreza y el desempleo y ha incrementado obras públicas tales como hospitales, carreteras, escuelas de milenio, etc. Sin embargo, estos últimos años, el Ecuador sufre un gran golpe en el aspecto económico, por lo que la tasa de desempleo crece cada día. Así mismo, los desastres naturales acaecidos en el país durante el pasado mes de abril, han hecho que se sienta aún más la tasa de desempleo, pobreza y la falta participación del gobierno.

Dentro del aspecto turístico, el país sigue luchando para salir adelante; el Ministerio de Turismo ³está creando nuevas campañas para el crecimiento turístico del país tal como se hizo la campaña de ‘‘All you need is Ecuador’’ en el año 2014. La meta es llegar a ser potencia turística.

El presidente de la república, Rafael Correa en el 2014, afirmó que el Ecuador iba a lograr convertirse en una potencia turística a nivel internacional, sin embargo se debía de mejorar sus infraestructuras y la formación del personal. (Universo, 2014). El turismo exterior esta empezando a crecer tres veces más rapido cada año, por las facilidades tecnologicas que existen en la actualidad. En el presente año el presidente ha realizado simultaneos viajes, con el fin de seguir promocionando turísticamente al país. El más reciente es su visita en los Estados Unidos de America, donde promocionó al Ecuador junto el documental ‘‘The Royal Tour’’ en la ciudad de Chicago, que alcanzó un gran éxito internacionalmente. (El Universo, 2016).

Adicionalmente, se cuenta también con el apoyo del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, creado para fomentar el correcto funcionamiento del turismo. Dentro de este plan se propone aumentar con un 64% los ingresos generados por el turismo.

³ MINTUR

ECONOMICO

El INEC presenta indicadores básicos que son fundamentales para el conocimiento de todo ciudadano. A continuación se detallarán los indicadores más importantes (INEC, 2016):

- La canasta familiar básica en el presente año tiene un costo de \$691,38.
- La inflación (IPC) es del 0,15%
- Empleo: subempleo 19,4% y el desempleo 5,2%
- Pobreza: pobreza monetaria 23.7% , tasa de pobreza multidimensional 35%

Así mismo, el Banco Central del Ecuador presenta los siguientes indicadores económicos (Ecuador B. C., 2016):

- Deuda externa pública como % del PIB (Diciembre 2015): 20.40%
- Inflación anual (Septiembre 2016/Septiembre 2015): 1.30%
- Inflación mensual (Septiembre 2016): 0.15%
- Tasa de desempleo urbano a septiembre 2016: 6.68%
- Tasa de interés activa (Noviembre 2016): 8.38%
- Tasa de interés pasiva (Noviembre 2016): 5.51%
- Barril petróleo (WTI 31 Octubre 2016): \$46.86

Por otro lado, dentro del aspecto turístico el MINTUR indica que el turismo interno aporta 1,100 millones de dólares en la economía del país de acuerdo a las cifras que arrojaron en el año 2010 de la cuenta Satélite. Los números se han mantenido al margen a pesar que el presente año (2016) ha sido un año

económicamente difícil tanto para el Ecuador y para otros países del extranjero, se puede considerar que el turismo sigue en pie.

El MINTUR revela en el boletín mensual 2015-2016 que la actividad turística se encuentra en el tercer puesto de ingresos económicos del país, teniendo valores de \$709.9 millones en el 2016, con un respaldo del 2015 generando \$774.7 millones.

En la siguiente tabla se muestra los registros anuales del 2015 y 2016 de los países que suelen ingresar al Ecuador para ejercer el turismo:

2015				2016		
RK	País	Registros	%Part	Registros	%Part	%Var. YoY
1	Colombia	21.638	19,8%	21.588	23,2%	-0,23%
2	Estados Unidos	13.732	12,6%	12.413	13,4%	-9,61%
3	Perú	12.108	11,1%	10.810	11,6%	-10,72%
4	Venezuela	9.882	9,0%	9.018	9,7%	-8,74%
5	Cuba	8.118	7,4%	2.247	2,4%	-72,32%
6	España	5.607	5,1%	4.376	4,7%	-21,95%
7	Argentina	3.580	3,3%	2.468	2,7%	-31,06%
8	Chile	2.431	2,2%	2.608	2,8%	7,28%
9	México	2.207	2,0%	2.037	2,2%	-7,70%
10	Panamá	1.184	1,1%	1.240	1,3%	4,73%
	Otros Países	28.829	26,4%	24.156	26,0%	-16,20%
	Total general	109.316	100,0%	92.961	100,0%	-15,0%

Tabla 5: Principales Mercados Turísticos al Ecuador.
Fuente: Elaboración propia a partir de MINTUR (2016).

SOCIAL

Actualmente, el Ecuador cuenta con 16.485.701 habitantes, donde el 49.9% corresponde al sexo femenino y el 50.1% al sexo masculino (Meters, 2016). La población de la ciudad de Guayaquil es de 2'278.691 de habitantes, donde el 50.83% son de género femenino, mientras que el 49.17% son de género masculino.

Según el INEC, el 95,8% de habitantes saben leer y escribir, mientras que 8 de cada 10 ecuatorianos laboran fuera de casa y 2 de cada 10 laboran dentro de su vivienda.

Todos aquellos ciudadanos que laboran en instituciones públicas o privadas están sujetos al código de trabajo. Por lo que dicha ley otorga al empleador vacaciones anuales de 15 días. El Ecuador está dividido en 4 regiones, Costa, Sierra, Amazonia y la región Insular. Por lo general, se practica el turismo en épocas de vacaciones escolares, universitarias o laborales, feriados y fiestas festivas tales como navidad y fin de año. Las vacaciones de la costa empiezan desde el mes de Enero hasta Mayo, seguidas por las vacaciones de la sierra y amazonia entre los meses de Julio a Septiembre.

TECNOLOGICO

Las nuevas tecnologías de la información (TIC) sin duda se han vuelto un nuevo estilo de vida, en particular en los menores y jóvenes. Según estudios sobre el uso del internet y redes sociales afirman que 3.419 millones tienen acceso a internet dentro de una población mundial de 7.395 millones de habitantes. Cada año esta cifra

aumenta con un 10%. Por lo que 2.307.000.000 habitantes usan exclusivamente las redes sociales, 3.790.000.000 personas utilizan un teléfono móvil y 1.968 millones de personas acceden a las redes sociales a través de sus móviles.



Figura 2: Estudio sobre el uso del internet y redes sociales.
Fuente: (Barquilla, 2016).

Según dichas cifras el uso del internet se ha vuelto altamente indispensables en las empresas. Se puede afirmar que gracias al uso del internet, muchas entidades se han visto beneficiadas de diversas maneras. Tales como en el aumento de sus ventas mediante nuevos canales de venta, ahorro de tiempo y el contacto inmediato con el mundo exterior donde pueden analizar con mayor facilidad su competencia directa.

En el campo de la hotelería, el uso de las tecnologías brinda otros tipos de beneficios que resaltan el servicio hospitalario. Por ejemplo, el uso del wifi gratuito permite al huésped conectarse con su familia y amigos sin importar en la ciudad o país donde se encuentre. Adicional, el avance tecnológico ha creado nuevos sistemas hoteleros tales como Zeus y Opera que permiten agilizar procesos de check in y check out. Actualmente, ya no se usan llaves para ingresar a las habitaciones, estas han sido reemplazadas por tarjetas magnéticas que permiten una mayor seguridad y comodidad para el huésped.

AMBIENTAL

El ministerio del ambiente (MAE) juega un rol muy importante dentro de la ciudad de Guayaquil. Ya que todas las aéreas públicas, naturales y protegidas son controladas por este ente regulador con el propósito de cuidar el medio ambiente.

Actualmente, existe el “Proyecto de Generación y Restauración de Áreas verdes para la ciudad de Guayaquil” con su componente “Recuperación Ecológica del Estero Salado”. El objetivo del proyecto es proporcionar a los ciudadanos Guayaquileños lugares de recreación, esparcimiento, contacto con la naturaleza y así, fomentar la generación de servicios ambientales permanentes en la urbe. Dentro del objetivo se espera recuperar alrededor de 10 kilómetros de ramas del Estero Salado y empezar a generar una iniciativa nacional de recuperación de espacios verdes. Para la obtención de dichos objetivos se empleará la Educación Ambiental- Social, y los Procesos técnicos-científicos para evaluar y propiciar la restauración de parámetros físicos, químicos y biológicos del Estero.

Todas estas buenas practicas ante el medio ambiente, enriquecerá de manera intensa al país y sobre todo a la ciudad de Guayaquil, teniendo como resultado un incremento de turismo local, nacional e internacional. De igual manera el MAE, asumió la administración de la Isla Santay, por lo que fomenta a su vez un Guayaquil Ecológico. (Ambiente, 2016)

LEGAL

Para obtener un correcto funcionamiento de un establecimiento hotelero se deben de cumplir ciertas normativas legales. Tales como el Código laboral del Ecuador, en beneficio al empleado. A continuación se nombrará ciertos beneficios otorgados por la ley al trabajador:

- Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo.
- A percibir como mínimo el sueldo básico de \$366.
- A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas.
- A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
- A un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
- A un periodo de licencia por maternidad y paternidad
- A recibir un pago por concepto de utilidades.

8.3 Análisis FODA

<p>ANÁLISIS INTERNO</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser el primer hostel temático para mochileros en la ciudad de Guayaquil. ✓ Habitaciones con casilleros para cada huésped. ✓ Casilleros en recepción para huéspedes check out. ✓ Servicios adicionales tales como: biblioteca internacional, sala de videojuegos y televisión, área social. ✓ Tratarse de un establecimiento con altos estándares de calidad en cuanto a infraestructura y servicios. ✓ Cercanía a sitios de restaurantes, bares, entretenimiento, etc. ✓ Personal capacitado en dos idiomas. ✓ Cámaras de seguridad. ✓ Cercanía de destinos jóvenes como Montañita y Baños, 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser nuevos en el mercado. ✓ Iniciar con poco personal ✓ Habitaciones sin aire acondicionado.
<p>ANÁLISIS EXTERNO</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creciente demanda de turismo joven en búsqueda de alojamiento económico. ✓ El turismo del Ecuador está desarrollándose más, debido a las campañas internacionales. ✓ Variedad de paisajes, atractivos turísticos e historias de interés en la ciudad. ✓ La ciudad cuenta con entradas de vía aérea y terrestre. ✓ En la ciudad existe turismo vacacional, negocios y eventos. ✓ La ciudad de Guayaquil, es una de las ciudades principales del país. ✓ Poca competencia. ✓ La CFN brinda préstamos en inversiones turísticas para el país. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de mayor seguridad en la ciudad de Guayaquil ✓ Ecuador se está volviendo caro en comparación a años anteriores. ✓ Altos precios en el mercado en el costo de tickets aéreos y terrestre para viajeros nacionales e internacionales en temporadas altas.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia desleal en el mercado. ✓ Vendedores ambulantes que incomodan al turista.
--	--	---

Tabla 6: Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenaza (FODA).

Fuente: Elaboración propia.

8.4 Análisis de las 4 Ps

8.4.1 Plaza: El Hostal de Ruta, estará ubicado en el sector de Urdesa (norte de la ciudad). Se utilizará como canal de distribución la venta directa, para aquellos turistas que ingresen al hostel como “walk in”. Este grupo se trata de todo turista que ingresa a una ciudad de destino sin tener reservación en algún tipo de alojamiento y deciden espontáneamente en alojarse en el primer hostel/hostel/albergue disponible y accesible económicamente. Por otro lado, se utilizará también la distribución de ventas online. Este se trata de todo aquel turista que hace una reservación por medio de la página web del hostel o por páginas de alojamiento tales como: Booking.com, y Trip Advisor,

8.4.2 Precio: Los precios son definidos según el tipo de habitación y por plaza. A excepción de la habitación matrimonial, se optó por fijar un precio por habitación, debido que dentro de la misma puede alojarse un solo huésped o una pareja. A continuación se detallan los precios:

Habitación	Precio
Matrimonial	\$ 30 (por habitación)
Doble	\$ 25 (por plaza)
Cuádruple	\$22 (por plaza)
Séxtuple	\$22 (por plaza)

Tabla 7: Precio por habitación y por plaza.

Fuente: Elaboración propia.

I. Condición de la reserva

- Las reservas pueden ser modificadas o canceladas con un mínimo de 24 horas de antelación de la fecha de llegada, sin presentar ningún costo adicional.
- Si se cancela o se modifica la reserva fuera de plazo, el establecimiento cargará el 100% de la noche.
- Si la persona no se presenta el día de llegada establecido en la reserva, se cobrará el 100% de la noche (No-Show)

II. Política de pagos

- Pagos en efectivo
- Pagos con tarjeta de crédito o débito (Visa y Mastercard)
- No se aceptan cheques

8.4.3 Producto: El Hostel se dirige a turistas jóvenes mochileros que buscan economía, confort y experiencias de viaje al momento de hospedarse. Estará ubicado en el sector Urdesa. Esto entre otras cosas, debido a que es considerado uno de los principales sectores de entretenimiento, por encontrarse en él una gran diversidad de tipos de restaurantes, cafeterías, bares y discotecas.

Se trata de un establecimiento temático, el cual contará con habitaciones personalizadas.

I. Habitaciones:

Todas las habitaciones tendrán inmuebles de madera (literas, cómoda, palet), con la siguiente descripción:

- a. **Habitaciones dobles o matrimoniales:** Estarán diseñadas al estilo al “Barrio de las Peñas”, ambiente histórico de la ciudad de la Guayaquil.
- b. **Habitaciones cuádruples:** Estarán diseñadas al estilo “Islas Galápagos”, reconociendo el Patrimonio Mundial Natural de la Humanidad.
- c. **Habitación séxtuple:** Estarán diseñadas al estilo “Parque de las Iguanas”, que es uno de los primeros parques de la ciudad, el cual fue originalmente la Plaza de Armas.

II. Otras Instalaciones:

El hostel contará adicionalmente con otras instalaciones como:

- a. **Biblioteca internacional:** Se contará con una pequeña biblioteca con literatura internacional. El objetivo de dicha biblioteca, es que el turista deje un libro a cambio de llevarse otro. De esa manera, será una biblioteca suministrada por los mismos turistas, intercambiando sus gustos y preferencias.

- b. **Sala de video juegos y televisión:** Sala de entrenamiento donde se contará televisor con cable y una consola de video juegos a la disposición del huésped.
- c. **Muro de los recuerdos:** Será un espacio donde los huéspedes podrán compartir sus experiencias dentro del hostel, con fotos, frases, etc. Además los nuevos huéspedes podrán tener como referencias dichas experiencias, incentivando su estadía.
- d. **Área de social:** Se contará con un espacio abierto con una piscina, jacuzzi, zona de parrilla y bar. Estas serán utilizadas para las noches de integración que se llevarán a cabo en fechas concretas señaladas en el programa del establecimiento.

III. Servicios:

- a. Wifi gratuito
- b. Uso de las instalaciones del establecimiento
- c. Servicio de desayuno
- d. Transfer in y out (Solo aplican desde el Aeropuerto José Joaquín Olmedo y Terminal Terrestre con un valor adicional de \$2.00 por persona. Se debe de coordinar 24 horas antes de la fecha de llegada)
- e. Servicio de lavandería (Costo adicional según demanda)

IV. Innovación en el servicio :

- a. Cámara de seguridad a la entrada del hostel.
- b. Uso de las redes sociales para la captación de la atención del público joven.

- c. Página web propia del establecimiento que dará información y permitirá la reserva.

8.4.4 Promoción

I. Imagen de marca



Figura 3: Logo del hostel.

Fuente: Creación de agencia publicitaria ‘La Viñeta’.

El logo del Hostel de Ruta, representa a todos los viajeros ‘mochileros’ que llevan con ellos una mochila en sus espaldas, recorriendo diferentes ciudades o países del mundo. Dentro de la psicología de los colores, el amarillo representa emociones positivas tales como la felicidad, el optimismo y el brillo. Adicional, se seleccionó el color amarillo debido que la bandera del Ecuador tiene en gran representación este color. Por otro lado, el color gris se traduce a seguridad, madurez, conocimiento y sabiduría. El gris es considerado un color de compromiso. Por lo que el Hostel de Ruta está comprometido con cada uno de los huéspedes que acogerá, brindándoles felicidad en sus estadías. Finalmente, se seleccionó el fondo blanco como símbolo de igualdad y unidad.

II. Líneas de promoción

El logo del Hostel de Ruta estará presente en los siguientes productos:

- a. Amenidades: Jabón, shampoo y acondicionador. (Ver anexo 2)
- b. Toallas
- c. Termos (Ver anexo 3)
- d. Plumas
- e. Mapas turísticos

III. Página web

- a. Información general: Quienes somos, misión y visión.
- b. Información del clima y hora de la ciudad de Guayaquil
- c. Hostel: Tipo de habitaciones, tarifas, políticas del hotel, reservas y comentarios.
- d. Reservas
- e. Ubicación
- f. Contactos
- g. Idiomas: Español, inglés y francés.

IV. Campañas publicitarias

- a. **El día de lanzamiento:** Se impulsará repartiendo tarjetas a turistas extranjeros que se encuentren en la ciudad de Guayaquil en puntos estratégicos. Tales como: terminal terrestre, malecón 2000, parque de las iguanas. De estas tarjetas, 50 estarán premiadas con el 15% de descuento en hospedaje indistintamente de la fecha o tipo de acomodación. De igual manera, para este

mismo día se ofrecerá el servicio de Guianza gratuito para aquellos turistas que ingresen al hostel el mismo día de lanzamiento.

- b. Apertura de una cuenta publicitaria en Facebook:** Por un costo diario, semanal, quincenal o mensual, Facebook te brinda cierta cantidad de seguidores y likes.

V. Promociones online

A continuación se detallarán las siguientes promociones:

- a. Aquellos turistas que recomienden a 25 personas en sus redes sociales etiquetando al “Hostel de Ruta”, se les dará de cortesía un termo con marca del establecimiento.
- b. Grupo de a partir de 5 personas, la sexta no paga hospedaje por una noche y estarán ubicados en la habitación séxtuple. (Promoción valida solo para reservaciones online).
- c. Mediante una campaña de intriga y publicaciones en las Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Snapchat)
- d. Directorios de alojamiento turísticos (Booking, Trip Advisor)

8.5 Análisis de la demanda y oferta

8.5.1 Análisis de la demanda

Un mochilero es aquel que viaja por un continente, país o ciudades de forma económica, generalmente con una mochila a sus espaldas. El mochilero busca un contacto más personalizado y autentico con la cultura del lugar visitado sin ajustarse a programas o tours, teniendo la flexibilidad de desplazarle según

su interés, realizando su propio itinerario turístico. Dichos mochileros se alojan en hosteles o albergues económicos donde generalmente se desplazan en buses y compran comida en supermercados para poder cocinar en las cocinas comunes del hostel o albergue seleccionado. (Lorenzo, 2014)

A. Demanda nacional: La población del Ecuador según el último censo poblacional en el año 2010 es de 14.483.499 personas. Donde el 18.47% son jóvenes entre las edades de 15 a 24 años, siendo 1,461.207 mujeres y 1,508.341 hombres (Agency, 2015). Según el MINTUR en un estudio que se realizó en el 2015, afirman que el turismo interno mueve 1.7 millones de dólares diarios.

B. Demanda Internacional: La llegada de extranjeros al Ecuador alcanza una cifra de 1.560.429 anual. Por lo que según estudios que ha realizado el MINTUR, revelan que los turistas extranjeros que más visitan el país provienen de Colombia 23,64%, Estados Unidos 16,66% y Perú 11,27%, etc. El gasto promedio de dichos turistas es de \$1200 dejando ingresos por turismo de un estimado de 1,691.20 millones de dólares, generando un crecimiento promedio anual del 13%. (Turismo, 2015)

8.5.2 Análisis de la oferta

I. Oferta sustitutiva

Dentro de la ciudad de Guayaquil existen dos hosteles para mochileros tales como:

Hostel Nuca Pacha: Ubicado en Urdesa Central, dicho hostel brinda servicio de alojamiento y desayuno, con tarifas diferenciadas por tipo de acomodación y si

dispone de baño compartido o privado. Sus tarifas oscilan entre los \$18 por persona y \$77.50 la habitación quíntuple. Entre sus servicios ofrecen wifi, dormitorios con casilleros, información turística, bar, piscina, sala común con televisión. Así mismo, ofrecen otros servicios con un valor adicional a pagar como el servicio de traslado aeropuerto/hotel/aeropuerto y el servicio de lavandería. El hostel no cuenta con agua caliente en sus duchas porque aseguran que Guayaquil ya es suficientemente caliente. Cuentan con una página web completa en un solo idioma, inglés. En dicha página suministran fotos, ubicación, información turística y acceso a reservas.



Imagen 1 Hostel Nuca Pacha.

Fuente: Pagina web del Hostel (2016).

Hostel Dreamkapture: Ubicado en Alborada 12va etapa. Proveen una página web en más de 10 idiomas. Brindan servicio de alojamiento y desayuno. Las tarifas están definidas según tipo de acomodación y tipo de baño. Estas oscilan entre los \$18 por persona y \$42 en habitación cuádruple. Ofrecen habitaciones mixtas, solo para mujeres y solo para hombres. Tiene servicio de internet, sala común con televisión,

aire acondicionado en algunas habitaciones, piscina y bar. El servicio de taxi y servicios turísticos tienen un costo adicional a pagar.



Imagen 2 Dreamcapture Hostel.
Fuente: Pagina web del Hostel (2016).

II. Oferta Complementaria

Por otro lado, en el sector de Urdesa, donde el Hostel de Ruta estará ubicado, cuenta con diversos establecimientos de alimentos y bebidas que son de interés para todo turista, tales como:

- ✓ Cafeteria Sweet&Coffee
- ✓ Café Olala
- ✓ Las Palmas
- ✓ Fruta Bar
- ✓ Kosher Pita&Grill
- ✓ Dominoes Pizza
- ✓ Pizza Hut
- ✓ Cangrejales
- ✓ Planet Ice cream
- ✓ Entre otros

El segmento de mercado está destinado a turistas mochileros, por lo que muchos de ellos se verán interesados en realizar compras de comidas para poder cocinar dentro de la cocina común del hostel como mecanismo de ahorro. Aquí dichos turistas tendrán como opción cercana al ‘‘Mi Comisariato’’. Un súper mercado con todo tipo de productos a precios económicos en comparación de otros supermercados existentes dentro de la ciudad como ‘‘Megamaxi’’ y ‘‘Deportal’’.

Así mismo, dentro de este mismo sector se pueden encontrar varios lugares de entretenimiento nocturno para los jóvenes que visitan la ciudad de Guayaquil. Establecimientos como discotecas, karaokes y bares. Entre ellos están:

- ✓ Discoteca ‘‘Terapia’’
- ✓ Discoteca y bar ‘‘ Para Cortarse las Venas’’
- ✓ Discoteca ‘‘XS’’
- ✓ Rolling Sport-Rock and Beer
- ✓ Bar Nostalgias
- ✓ Bar Chapu’s Beer

Los turistas tendrán también opción de realizar recorridos turísticos en:

- ✓ Parque lineal
- ✓ Parque de El Salado
- ✓ Paseo en bote del muelle de salado

8.6 Estrategias de diferenciación

Se han definido las siguientes estrategias de diferenciación, teniendo como referencia la demanda nacional y las carencias que presentan los hosteles del mismo nivel que están establecidos en la ciudad. Dichas estrategias están divididas en: experiencia, precio, servicio, calidad, instalación, responsabilidad ambiental y social, y red internacional.

EXPERIENCIA	PRECIO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Alojamiento temático: Crear un ambiente innovador y autentico donde la experiencia será desde su inicio diferente prometiendole al turista desde su llegada una estadía agradable. ❖ Momentos: Se creará el muro de los recuerdos con el fin de compartir momentos inolvidables. ❖ Actividades diurnas y nocturnas: City tour en bicicleta por la ciudad, noche de integración y fiesta y cenas internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Calidad VS Precio: Las tarifas del hostel serán ideales para los turistas mochileros sin descuidar el confort del establecimiento y los servicios básico de alojamiento.
SERVICIO	CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El huésped es primero: Toda solicitud del huésped será atendido con prioridad. ❖ Atención al cliente: Se debe de sonreír siempre al cliente, llamarlo por su apellido. Siempre saludarlo primero. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Calidad: Alcanzar altos estándares de calidad según normas nacionales e internacionales de hotelería y estándares de calidad ISO 9000-2008 Q.
INSTALACION	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Salas comunes temáticas: Se contará con una sala de videos juegos y una biblioteca de literatura mundial. ❖ Área de social: Se contará con una piscina, bar, parrilla, jacuzzi. ❖ Habitaciones tematizadas: Las habitaciones serán decoradas de forma rustica y ecológica. Las paredes de las habitaciones serán pintadas con lugares 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Programa de Green Choice: Se trata de una pequeña tarjeta donde el huésped llenará sus datos dando autoridad que ama de llaves no cambie las sábanas, solo arregle la habitación. El huésped tendrá un descuento del 5% de la tarifa del día. El hotel se verá beneficiado con ahorro de energía, de agua y detergente por lo que a su vez será un gran beneficio y apoyo para el medio ambiente. Cada tarjeta es válida solo para una noche teniendo una estadía mayor de 2 noches. Dicha tarjeta

<p>típicos de Guayaquil y con paisajes del Ecuador.</p> <p>❖ Casilleros: Se contará con casilleros grandes en la planta baja para aquellos huéspedes que una vez realizado su check out puedan dejar sus pertenencias en el hostel hasta que tengan que partir de la ciudad de Guayaquil.</p>	<p>será entregada al momento del check in en recepción,</p> <p>❖ Empleados nacionales: Se dará oportunidad laboral a todos los ecuatorianos que se acoplen al perfil demandado.</p> <p>❖ Capacitaciones: Cada semestre del año, se brindará charlas y capacitaciones al personal sobre el servicio al cliente, retroalimentación de los estándares de servicios y temas turísticos de interés.</p>
RED INTERNACIONAL	
<p>❖ Pertenecer a la asociación de Youth Hostel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dicha asociación está en 170 países • 21 hosteles y albergues en Guayaquil. (Dreamkapture hostel, Hostel Nuca Pacha, The funfymonkey Hostel, etc) • 110 hosteles en Ecuador en 20 ciudades (Quito, Guayaquil, Montañita, Cuenca, Galápagos, Otavalo, Latacunga, Mindo, Olón, Salinas, Canoa, Mompiche, etc) 	

Tabla 8: Estrategias de diferenciación.

Fuente: Elaboración propia.

8.7 Acciones de promoción

Previamente del día de la inauguración del Hostel, se contratará a un Community Manager para una mejor comunicación digital, que trabajará con contrato indefinido para publicaciones de antes, durante y posteriores del día del lanzamiento.

El día de apertura del Hostel de Ruta, por la mañana se invitará a turistas nacionales e internacionales y ciudadanos de la ciudad, amigos y familiares a conocer el establecimiento. Se iniciará con un coctel de bienvenida y un discurso de agradecimiento con el corte de cinta de apertura. Posterior, se realizará un recorrido por las diferentes áreas que comprende el hostel. Finalizado con el acceso al área social donde tocará una pequeña banda de jazz y blues.

Por otro lado, para los turistas que están aún en el exterior de Guayaquil, se compartirá un video del día de la apertura para que puedan también disfrutar de este día. Adicional, se hará un video publicitario del Hostel de Ruta que será publicado en todas las redes sociales anteriormente mencionada y en la página web del establecimiento.

8.8 Canales de distribución

El Hostel de Ruta, tendrá como principales canales de distribución las redes sociales y su propia página web.

- **Redes Sociales:** Se utilizará las redes sociales que más abarcan en el mercado joven, tales como Facebook, Twitter, Instagram y Snapchat. Donde se podrán encontrar información general del hostel, publicaciones y promociones tanto en español, inglés y francés. Para que cada turista pueda sentirse identificados con el contenido publicado. De igual manera, se publicarán fotos del establecimientos, se compartirán comentarios de antiguos huéspedes y se podrán responder todas las dudas que los futuros huéspedes puedan tener por medio del chat interno que contiene cada red social.
- **Página Web:** La misma tendrá contenido del Hostel (Misión, visión, quienes somos), tarifas de las habitaciones, tipos de acomodación, ubicación, galería de fotos, reservas, información sobre clima y horario de la ciudad, coordinar

servicio de traslado in y out, La página web estará en 3 idiomas, español, inglés y francés.

- **Páginas virtuales de alojamiento:** Adicional de la página web del hostel, también se podrán gestionar reservas a través de Booking y Trip Advisor.
- **Vía telefónica:** Se podrán gestionar reservas mediante vía telefónica o vía skype.

9. Análisis Operativo

9.1 Localización

El Hostal del Ruta estará ubicado en la provincia del Guayas, en la ciudad de Guayaquil, en el sector de Urdesa bajo la dirección de Francisco Huerta Rendón y calle 2da.

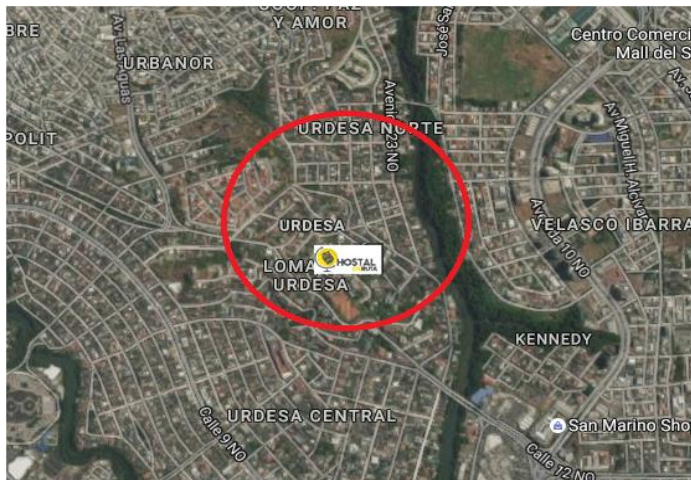


Figura 4: Captura satelital de la ciudad de Guayaquil.
Fuente: Google Maps.

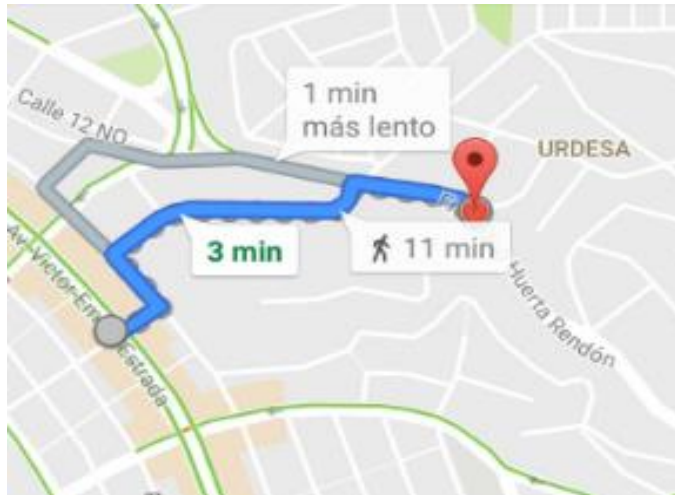


Figura 5: Captura de ubicación.

Fuente: Google Maps.

Se adquiriría una casa ya construida en el sector de Urdesa, en la cual se procederán a realizar ciertas remodelaciones de infraestructura para que se acople al tipo de establecimiento de alojativo deseado.



Figura 6: Vivienda a comprar.

Fuente: Corredora de bienes y raíces Alexandra Pesantes.

Se trata de una vivienda de unos 600 m² de superficie total y 800m² de superficie cubierta. Dispone de seis habitaciones con sus respectivos baños, un servicio higiénico, cuatro espacios de garajes, piscina, sauna e hidromasajes, área de lavandería, cuarto de planchado, puertas eléctricas, sistema de alarma de seguridad, cocina, dos comedores y tres salas y dos salas familiares (Pesantes, 2016). A continuación se detallan planos referenciales de la vivienda seleccionada:

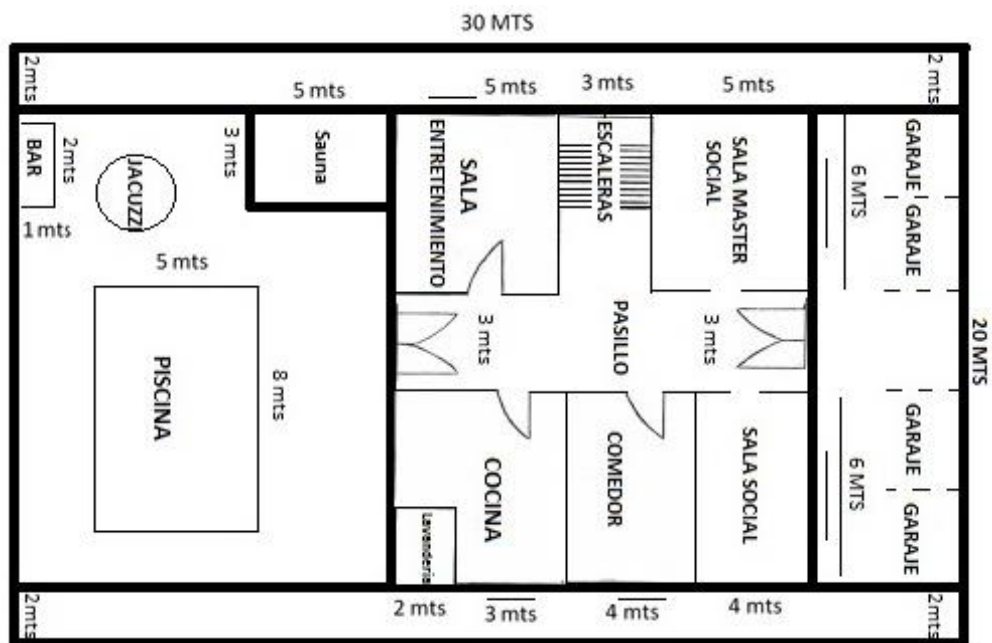


Figura 7: Plano referencial de planta baja.
Elaboración: Arquitecto Llorente.

9.2 Descripción de las instalaciones

a) Distribución Por planta

- **Planta baja:** Recepción, oficina administrativa, cocina, comedor de diario, sala común de Tv y videos juegos, biblioteca, lavandería, casilleros, áreas comunes de entretenimiento (piscina, bar, parrilla, sauna e hidromasajes), un servicio higiénico en el lobby y una habitación matrimonial con baño privado.
- **Primer piso:** tres habitaciones cuádruples, una habitación doble. Cada habitación contará con baño privado.
- **Segundo piso:** tres habitaciones séxtuples con baño privado.

A continuación se detallan planos proyectados del Hostel de Ruta con las respectivas adecuaciones en base a planos referenciales de la vivienda:

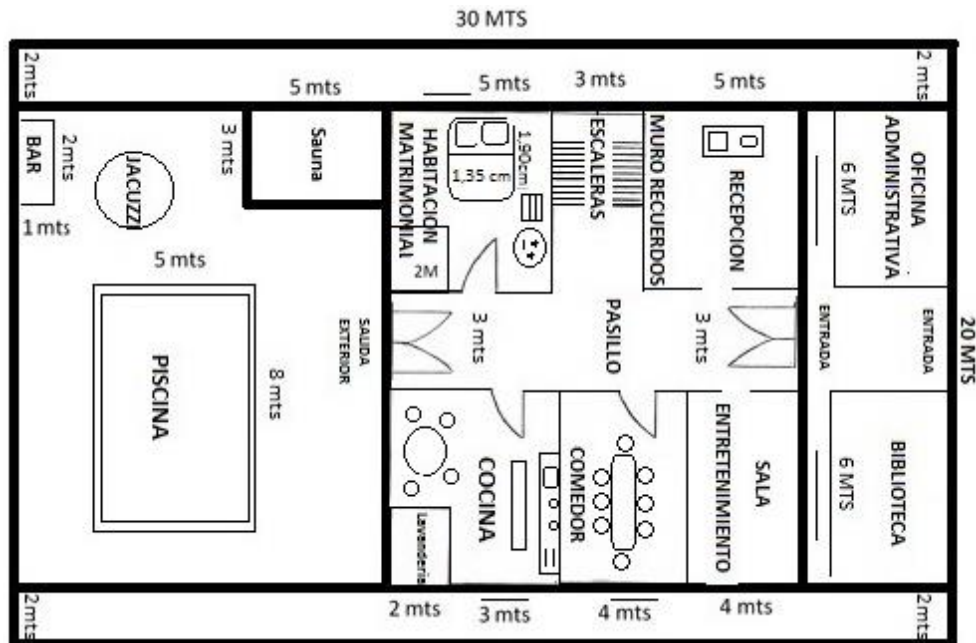


Figura 10: Plano proyectado de planta baja del Hostel de Ruta.
Fuente: Arquitecto Llorente.

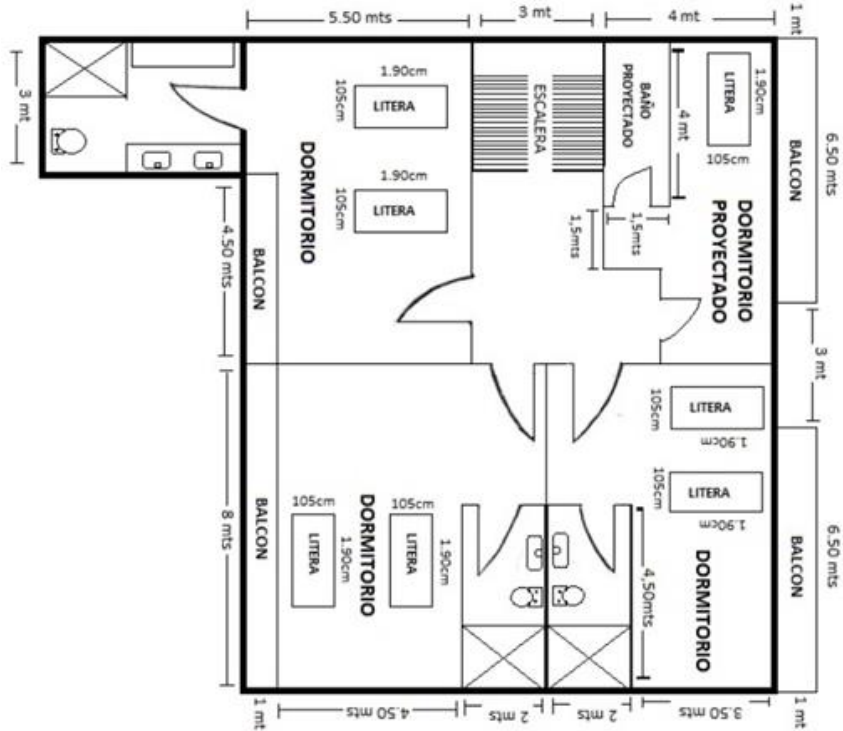


Figura 11: Plano proyectado de primer piso del Hostal de Ruta.
Fuente: Arquitecto Llorente.

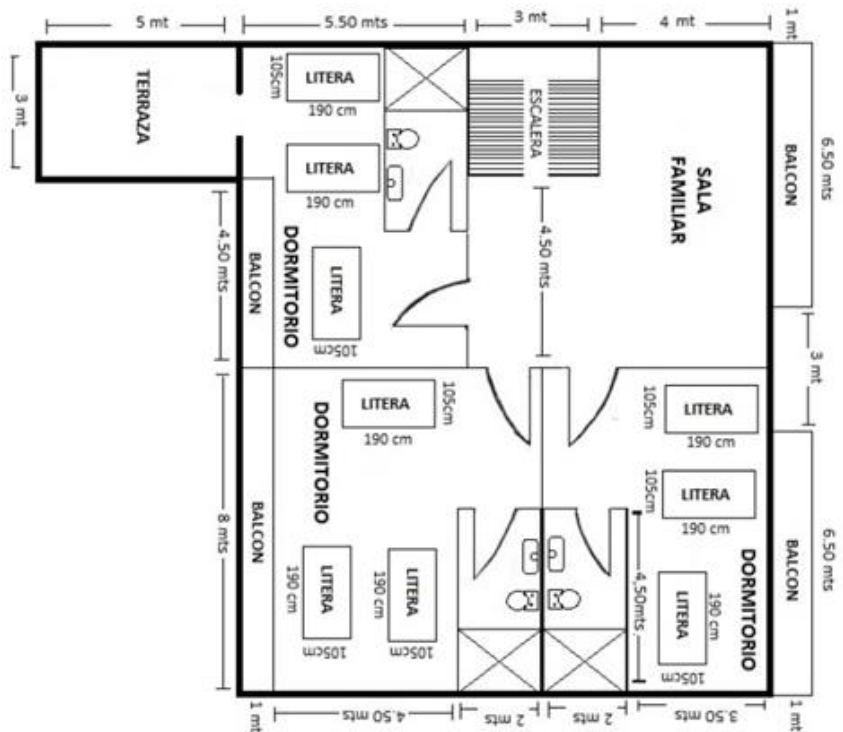


Figura 12: Plano proyecto del segundo piso del Hostal de Ruta.
Fuente: Arquitecto Llorente.

b) Distribución por tipo de habitación

TIPO DE HABITACION	INCLUYE	SERVICIOS
✓ Habitación matrimonial	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cama de 2 plazas • Amenities de baño • Toallas • Reloj • Agua caliente • Casillero individual • 1 puff • 1 palet • Baño Privado (Ver anexo 4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wifi gratuito • Limpieza diaria • Desayuno
✓ Habitación doble	<ul style="list-style-type: none"> • 1 litera de cama de 1.5 plazas • Amenities de baño • Toallas • Reloj • Agua caliente • Casillero individual • 1 puff • 1 palet • Baño privado • Twister 	<ul style="list-style-type: none"> • Wifi gratuito • Limpieza diaria • Desayuno
✓ Habitación cuádruple	<ul style="list-style-type: none"> • 2 literas de camas de 1.5 plazas • Amenities de baño • Toallas • Reloj • Agua caliente • Casillero individual • 1 puff • 1 palet • Baño privado • Twister (Ver anexo 5 y 6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wifi gratuito • Limpieza diaria • Desayuno
✓ Habitación Séxtuple	<ul style="list-style-type: none"> • 3 literas de camas de 1.5 plazas • Amenities de baño • Toallas • Reloj • Casillero individual • 1 puff • 1 palet • Baño compartido • Twister (Ver anexo 7) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wifi gratuito • Limpieza diaria • Desayuno

Tabla 9: Tipos de habitaciones del Hostal de Ruta.

Fuente: Elaboración propia.

c) **Tipo de baño:**

Tipo de baño	Incluye
✓ Privado	<ul style="list-style-type: none"> • Papel higiénico • Agua fría y caliente • lavamanos • Ducha • Servicio higiénico • Amenities de baño

Tabla 10: Tipo de baño del Hostel de Ruta.

Fuente: Elaboración propia.

d) **Disponibilidad de otras instalaciones:**

Instalaciones	Incluye	Servicio
✓ Área social	<ul style="list-style-type: none"> • Piscina • Sauna • Jacuzzi • Parrilla • Bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización sin reservación solo para huéspedes • Limpieza diaria • Zona wifi
✓ Sala de Tv y video juegos	<ul style="list-style-type: none"> • Televisor • Muebles • Consola de video juego • 7 juegos 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización sin reservación solo para huéspedes • Limpieza diaria • Zona wifi
✓ Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Repisa con libros • Mueble • Mesa 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza diaria • Zona wifi
✓ Cocina	<ul style="list-style-type: none"> • Cristalería • Loza • Cubiertos • Utensilios de cocina • Equipo de cocina • Sartenes y ollas • Individuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Desayuno (06h00-10h30) • Limpieza diaria • Zona wifi
✓ Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Lavadora • 1 Secadora 	<ul style="list-style-type: none"> • Costo adicional

Tabla 11: Instalaciones dentro del Hostel de Ruta.

Fuente: Elaboración propia.

9.3 Capacidad instalada

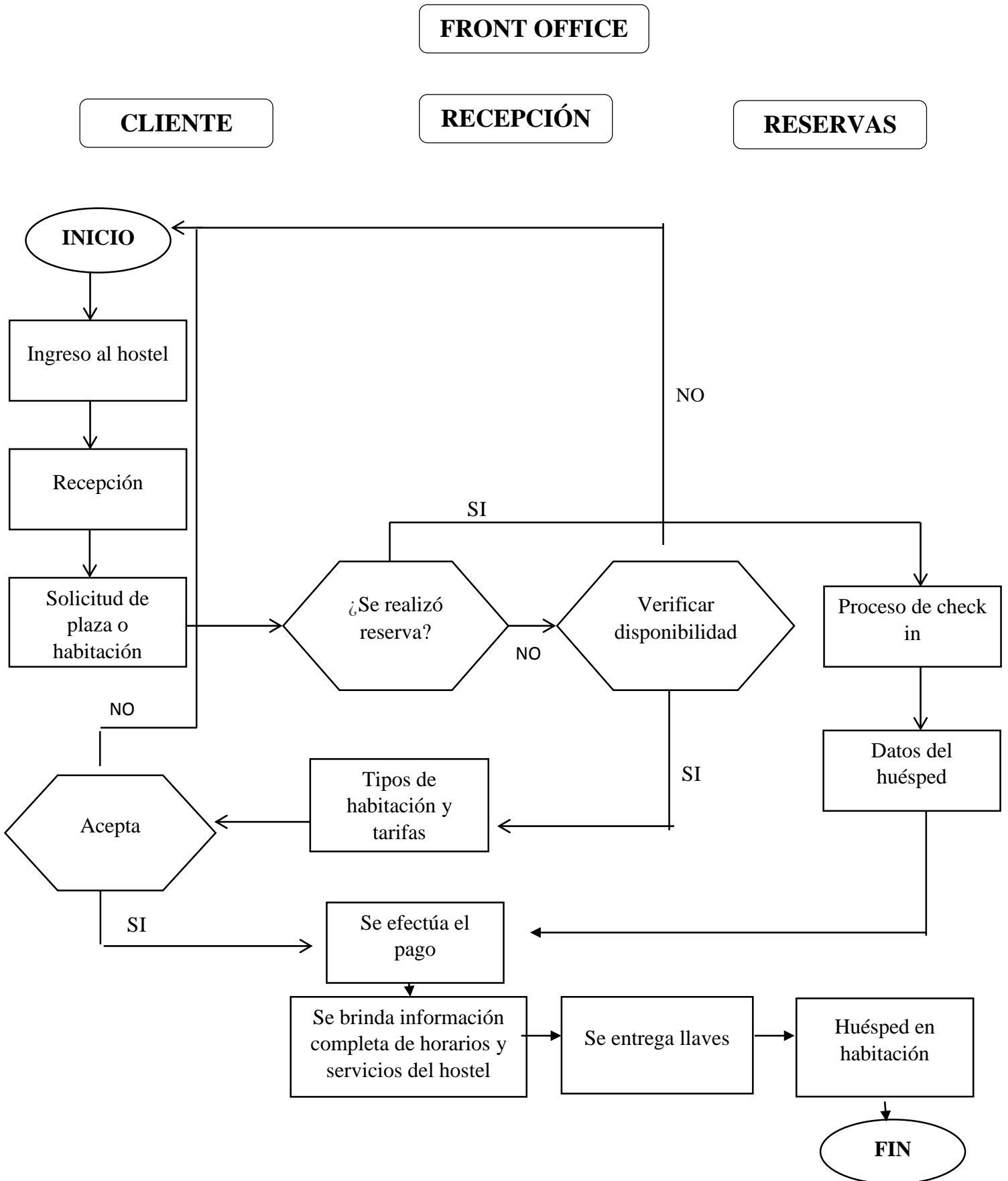
Tal y como se ha podido ver en las líneas anteriores, el Hostel de Ruta contará con un total de ocho habitaciones, con una capacidad de 34 personas, repartidas de la siguiente forma: una habitación matrimonial, una habitación doble, tres habitaciones cuádruples y tres habitaciones séxtuples.

En lo referente a la división de las habitaciones por tipo de huésped, esta se aplica en el caso de las habitaciones comunes; las cuales son las tres cuádruples y séxtuples, que se distribuirán de la siguiente forma: una exclusivamente femenina, una exclusivamente masculina y una mixta (de cuádruples y séxtuples respectivamente)

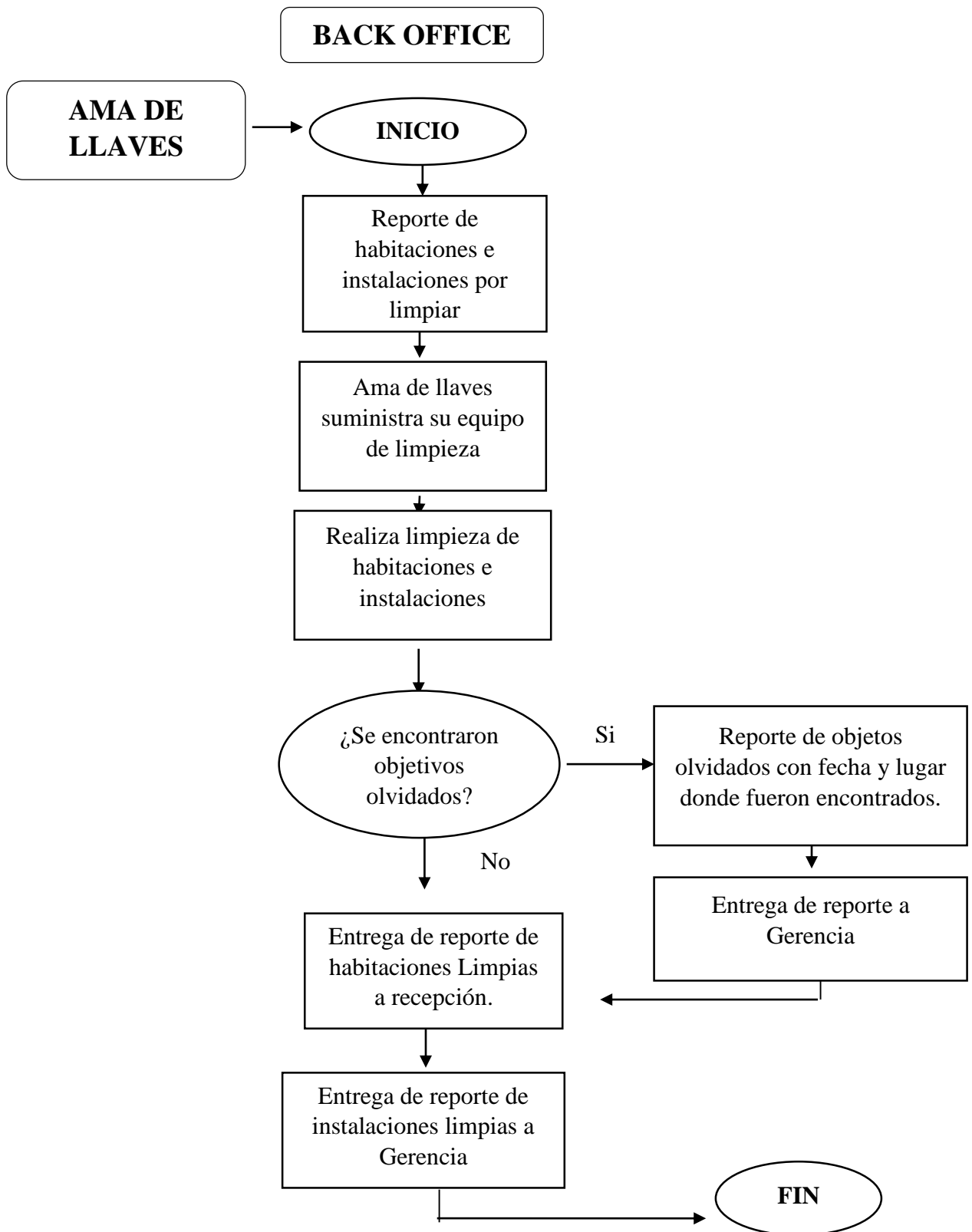
9.4 Cadena de abastecimiento Diagrama de flujo de procesos, OTIDA

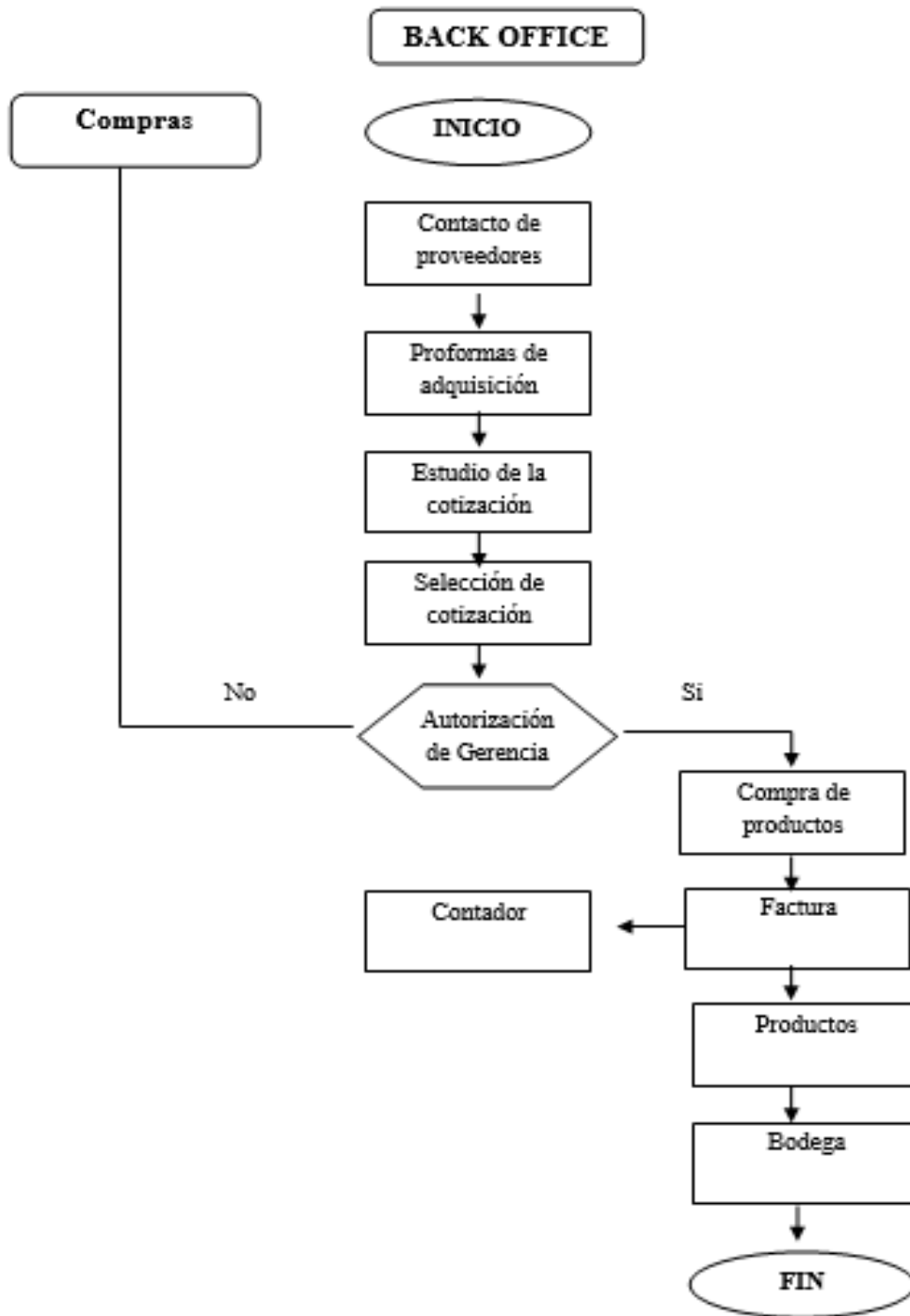
A la hora de presentar una visión general de los procesos que se plantean para el establecimiento, se ha tenido a bien dividirlos en tres, según se trate de front office, back office ama de llaves y back office abastecimiento. A continuación se aportan los correspondientes diagramas.

I. Diagrama de flujos de procesos en front office del hostel: Cliente, recepción y reservas.



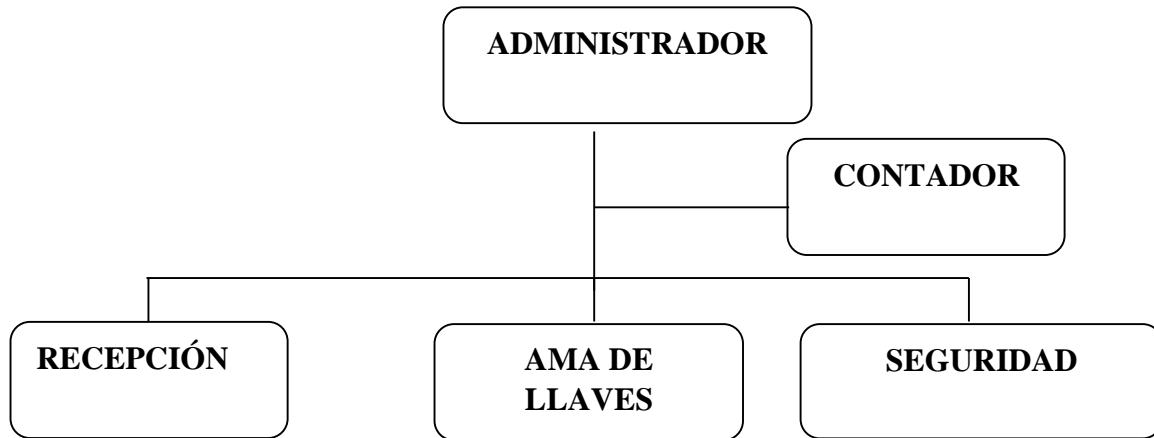
II. Diagrama de flujo de proceso en back office del hostel: Área de Ama de llaves y área de compras de producto





9.5 Recursos humanos

I. Organigrama organizacional



➤ Nómina de personal

El Hostal de Ruta contará con una nómina inicial de seis empleados. Distribuidos de la siguiente manera:

- a) 1 Administrador
- b) 1 Contador
- c) 2 recepcionistas
- d) 1 ama de llaves
- e) 1 Seguridad

➤ Servicios subcontratados

Las actividades de marketing y pagina web, serán terciarizadas por una agencia de marketing "La Viñeta".

En cuanto al servicio de mantenimiento o servicio técnico, se plantea realizar un contrato de servicio con la empresa ‘‘ Plus Mantenimiento’’, con la cual se establecerá

un contrato de obra y servicio por cualquier tipo de reparación o imprevisto que pudiera surgir.

II. Perfil y funciones del empleado

A continuación se detallará el perfil del trabajador por cada una de las áreas del establecimiento:

a. Gerente general

Cargo	Perfil	Funciones
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Título universitario:</i> Ingeniería en hotelería y turismo. • <i>Sexo:</i> Indiferente. • <i>Edad:</i> 30 – 60 años • <i>Experiencia laboral:</i> 5 años en cargos similares dentro del área turística y hotelera. • <i>Idiomas:</i> inglés avanzado y francés intermedio. • <i>Horario:</i> Administrativo • <i>Cualidades:</i> Liderazgo, buena presencia, trabajo bajo presión, honestidad, actitud y aptitud, responsabilidad, compromiso, puntualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a nuevo personal • Manejar documentación legal de cada empleado. • Generar contratos de trabajo • Supervisar cada área de trabajo • Elaboración de horarios de trabajo. • Mantener al personal comprometido, capacitado e incentivado. • Coordinación de reservas online. • Apoyo en recepción de check in y/o check out. • Indicar instrucciones. • Liderazgo. • Supervisar y coordinar las actividades del desayuno. • Ser el representante legal ante las funciones administrativas del hostel. • Cuadrar cajas y firma de cheques. • Coordinación de la ocupación del hostel del día posterior con la finalidad de organizar a todo el personal según sus funciones.

Tabla 12: Perfil y funciones del administrador.
Fuente: Elaboración propia.

b) Contador

Cargo	Perfil	Funciones
Contador	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Título universitario:</i> Administración hotelera o carreras afines. • <i>Sexo:</i> Indiferente. • <i>Edad:</i> 26– 60 años • <i>Experiencia laboral:</i> 3 años en cargos similares dentro del área turística y hotelera. • <i>Idiomas:</i> español • <i>Horario:</i> administrativo • <i>Cualidades:</i> Trabajo bajo presión, honestidad, ordenado, responsabilidad, generar buen ambiente de trabajo, puntualidad, compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de sueldos • Realizar nómina de trabajo • Pago de servicios básicos • Declaraciones a pagar en el SRI • Cuentas por cobrar • Cuentas por pagar • Cuadre contable • Compras

Tabla 13: Perfil y funciones del contador

Fuente: Elaboración propia

c) Recepcionista

Cargo	Perfil	Funciones
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Título universitario:</i> Licenciado o Ingeniería en hotelería y turismo. (Egresado o últimos años) • <i>Sexo:</i> Indiferente. • <i>Edad:</i> 23– 30 años • <i>Experiencia laboral:</i> 1 año • <i>Idiomas:</i> inglés avanzado y francés básico. • <i>Horario:</i> rotativo • <i>Cualidades:</i> Buena presencia, trabajo bajo presión, honestidad, ordenado, responsabilidad, trabajo en equipo, puntualidad, compromiso, educado, respetuoso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Check in. • Check out. • Cobro de estadía del huésped. • Cuadre de caja de recepción. • Preparar lista de ocupación de las habitaciones. • Tener asignado habitaciones antes que el huésped llegue al hostel. • Asegurar que las habitaciones estén limpias y con los amenities completos. • Entrega de llave de casilleros de habitaciones • Otras funciones según instrucciones del administrador • Coordinar servicio de transfer in y transfer out. • Coordinar el servicio de lavandería

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar lista de inventarios para el desayuno • El recepcionista de la mañana, está encargado de la preparación del desayuno. • Recepcionista nocturno, manejo de los casilleros de huéspedes check out.
--	---

Tabla 14: Perfil y funciones del recepcionista

Fuente: Elaboración propia

D) Ama de Llaves

Cargo	Perfil	Funciones
Ama de Llaves	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Título:</i> Bachiller • <i>Sexo:</i> Indiferente. • <i>Edad:</i> 18– 30 años • <i>Experiencia laboral:</i> 1 año • <i>Idiomas:</i> español • <i>Horario:</i> Administrativo • <i>Cualidades:</i> Buena presencia, trabajo bajo presión, honestidad, responsabilidad, trabajo en equipo, puntualidad, compromiso, ágil, educado, respetuoso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las habitaciones. • Limpieza de los baños. • Limpieza de los pasillos. • Limpieza de todas las instalaciones del hostel. • Limpieza de la piscina. • Limpieza de la parrilla. • Lista de inventario diario de que es lo que se entrega a cada huésped (amenities y toallas). • Lavandería de sábanas y toallas. • Manejo de los casilleros de huéspedes check out. • Regar plantas. • Reposición de productos de limpieza. • Reposición de amenities en las habitaciones. • Cambiar focos.

Tabla 15: Perfil y funciones del ama de llave.

Fuente: Elaboración propia.

E) Seguridad

Cargo	Perfil	Funciones
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Título:</i> Bachiller • <i>Sexo:</i> Masculino • <i>Edad:</i> 25– 35años • <i>Experiencia laboral:</i> 3 años en seguridad • <i>Idiomas:</i> español • <i>Horario:</i> Nocturno • <i>Cualidades:</i> Buena presencia, honestidad, responsabilidad, trabajo en equipo, puntualidad, compromiso, respetuoso, ágil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar registro y control de quienes ingresan y salen del hostel. • Encargarse de la seguridad del empleado y del huésped. • Control de las cámaras de seguridad.

Tabla 16: Perfil y funciones del seguridad.

Fuente: Elaboración propia.

10. Análisis Financiero

Dentro del aspecto financiero, se consideró la siguiente información general:

Cantidad de años del plan	5
Períodos del plan	Meses y años
Inicio de actividades	2017
Inversión Inicial	\$ 379.551,00
Préstamo Bancario	25% 94.887,75
Fondo de Contingencia	5% 18.977,55
Tasa anual Préstamo	9,5%
Inflación Anual %	2,00%
Tasa de crecimiento de clientes anual %	10%

Tabla 17: Información general del proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

10.1 Estados de resultados proyectados a 5 años

El presente análisis financiero del Hostel de Ruta está basado en dos escenarios: el escenario optimista con un 70% de ocupación y el escenario conservador con un 55% de ocupación. La inversión total del hostel es de \$379,551.00 la cual se procederá a obtener un préstamo a la CFN con un 25% de la inversión a un plazo de 5 años. La diferencia de la misma, se verá financiado equitativamente por 4 accionistas familiares. Adicional, se consideró un fondo de contingencias del 5% sobre la inversión. A continuación se detalla cuadro de resultado de pérdidas y ganancias:

ESCENARIO OPTIMISTA																	
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FACTURACION	7.891	9.864	13.809	15.782	17.755	17.755	17.755	17.755	19.727	19.727	19.727	19.727	197.274	241.751	287.055	362.191	440.778
COSTO VARIABLE	1.435	1.794	2.512	2.871	3.229	3.229	3.229	3.229	3.588	3.588	3.588	3.588	35.883	40.261	45.173	50.684	55.420
COSTO FIJO	4.906	4.896	4.886	4.876	4.866	4.856	4.846	4.835	4.825	4.814	4.804	4.793	58.203	57.655	56.974	56.145	55.151
DEPRECIACION	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	14.717	14.717	14.717	14.717	14.717
RESULTADO	323	1.947	5.185	6.809	8.433	8.443	8.453	8.463	10.088	10.098	10.109	10.119	88.471	129.118	170.191	240.645	315.490
Utilidad Trabajadores	49	292	778	1.021	1.265	1.266	1.268	1.270	1.513	1.515	1.516	1.518	13.271	19.368	25.529	36.097	47.324
Impuesto a la Renta	60	364	970	1.273	1.577	1.579	1.581	1.583	1.886	1.888	1.890	1.892	16.544	24.145	31.826	45.001	58.997
	109	656	1.747	2.295	2.842	2.845	2.849	2.852	3.400	3.403	3.407	3.410	29.815	43.513	57.354	81.097	106.320
UTILIDAD NETA	214	1.291	3.438	4.514	5.591	5.598	5.604	5.611	6.688	6.695	6.702	6.709	58.656	85.605	112.837	159.548	209.170

Tabla 18: Estado de pérdida y ganancias (escenario optimista)

Fuente: Elaboración propia

ESCENARIO CONSERVADOR																	
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FACTURACION	6.200	7.750	10.850	12.400	13.950	13.950	13.950	13.950	15.500	15.500	15.500	15.500	155.001	189.947	225.543	284.578	355.371
COSTO VARIABLE	1.128	1.410	1.974	2.256	2.537	2.537	2.537	2.537	2.819	2.819	2.819	2.819	28.194	31.634	35.493	39.823	44.682
COSTO FIJO	4.906	4.896	4.886	4.876	4.866	4.856	4.846	4.835	4.825	4.814	4.804	4.793	58.203	57.655	56.974	56.145	55.151
DEPRECIACION	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	1.226	14.717	14.717	14.717	14.717	14.717
RESULTADO	-1.060	218	2.764	4.042	5.320	5.330	5.341	5.351	6.629	6.640	6.650	6.661	53.887	85.941	118.359	173.894	240.822
Utilidad Trabajadores	-159	33	415	606	798	800	801	803	994	996	998	999	8.083	12.891	17.754	26.084	36.123
Impuesto a la Renta	-198	41	517	756	995	997	999	1.001	1.240	1.242	1.244	1.246	10.077	16.071	22.133	32.518	45.034
	-357	73	931	1.362	1.793	1.796	1.800	1.803	2.234	2.238	2.241	2.245	18.160	28.962	39.887	58.602	81.157
UTILIDAD NETA	-703	145	1.833	2.680	3.527	3.534	3.541	3.548	4.395	4.402	4.409	4.416	35.727	56.979	78.472	115.292	159.665

Tabla 19: Estado de pérdidas y ganancias (escenario conservador)

Fuente: Elaboración propia

A continuación se detalla tabla de amortización con respecto al 25% del préstamo bancario:

TABLA DE AMORTIZACION						
Datos		Datos Financieros				
Préstamo	\$ 94.888	Cuota Calculada	\$ 1.992,82			
Cuotas Mensuales	60	Total Intereses	\$ 24.681,41			
Tasa Anual	9,5%	Monto Total	\$ 119.569,16			
Tasa Mensual	0,79%					
MES	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERESES	AMORTIZACION	INTERES ACUMULADO	AMORTIZACION ACUMULADA
1	\$ 94.887,75	\$ 1.992,82	\$ 751,19	\$ 1.241,62	\$ 751,19	\$ 1.241,62
2	\$ 93.646,13	\$ 1.992,82	\$ 741,37	\$ 1.251,45	\$ 1.492,56	\$ 2.493,08
3	\$ 92.394,67	\$ 1.992,82	\$ 731,46	\$ 1.261,36	\$ 2.224,02	\$ 3.754,44
4	\$ 91.133,31	\$ 1.992,82	\$ 721,47	\$ 1.271,35	\$ 2.945,49	\$ 5.025,79
5	\$ 89.861,96	\$ 1.992,82	\$ 711,41	\$ 1.281,41	\$ 3.656,90	\$ 6.307,20
6	\$ 88.580,55	\$ 1.992,82	\$ 701,26	\$ 1.291,56	\$ 4.358,16	\$ 7.598,76
7	\$ 87.288,99	\$ 1.992,82	\$ 691,04	\$ 1.301,78	\$ 5.049,20	\$ 8.900,54
8	\$ 85.987,21	\$ 1.992,82	\$ 680,73	\$ 1.312,09	\$ 5.729,93	\$ 10.212,63
9	\$ 84.675,12	\$ 1.992,82	\$ 670,34	\$ 1.322,47	\$ 6.400,27	\$ 11.535,10
10	\$ 83.352,65	\$ 1.992,82	\$ 659,88	\$ 1.332,94	\$ 7.060,15	\$ 12.868,04
11	\$ 82.019,71	\$ 1.992,82	\$ 649,32	\$ 1.343,50	\$ 7.709,47	\$ 14.211,54
12	\$ 80.676,21	\$ 1.992,82	\$ 638,69	\$ 1.354,13	\$ 8.348,16	\$ 15.565,67
13	\$ 79.322,08	\$ 1.992,82	\$ 627,97	\$ 1.364,85	\$ 8.976,13	\$ 16.930,53
14	\$ 77.957,22	\$ 1.992,82	\$ 617,16	\$ 1.375,66	\$ 9.593,29	\$ 18.306,18
15	\$ 76.581,57	\$ 1.992,82	\$ 606,27	\$ 1.386,55	\$ 10.199,56	\$ 19.692,73
16	\$ 75.195,02	\$ 1.992,82	\$ 595,29	\$ 1.397,53	\$ 10.794,85	\$ 21.090,26
17	\$ 73.797,49	\$ 1.992,82	\$ 584,23	\$ 1.408,59	\$ 11.379,08	\$ 22.498,85
18	\$ 72.388,90	\$ 1.992,82	\$ 573,08	\$ 1.419,74	\$ 11.952,16	\$ 23.918,59
19	\$ 70.969,16	\$ 1.992,82	\$ 561,84	\$ 1.430,98	\$ 12.514,00	\$ 25.349,57
20	\$ 69.538,18	\$ 1.992,82	\$ 550,51	\$ 1.442,31	\$ 13.064,51	\$ 26.791,88
21	\$ 68.095,87	\$ 1.992,82	\$ 539,09	\$ 1.453,73	\$ 13.603,60	\$ 28.245,60
22	\$ 66.642,15	\$ 1.992,82	\$ 527,58	\$ 1.465,24	\$ 14.131,19	\$ 29.710,84
23	\$ 65.176,91	\$ 1.992,82	\$ 515,98	\$ 1.476,84	\$ 14.647,17	\$ 31.187,68
24	\$ 63.700,07	\$ 1.992,82	\$ 504,29	\$ 1.488,53	\$ 15.151,46	\$ 32.676,20
25	\$ 62.211,55	\$ 1.992,82	\$ 492,51	\$ 1.500,31	\$ 15.643,97	\$ 34.176,51
26	\$ 60.711,24	\$ 1.992,82	\$ 480,63	\$ 1.512,19	\$ 16.124,60	\$ 35.688,70
27	\$ 59.199,05	\$ 1.992,82	\$ 468,66	\$ 1.524,16	\$ 16.593,26	\$ 37.212,86
28	\$ 57.674,89	\$ 1.992,82	\$ 456,59	\$ 1.536,23	\$ 17.049,85	\$ 38.749,09
29	\$ 56.138,66	\$ 1.992,82	\$ 444,43	\$ 1.548,39	\$ 17.494,28	\$ 40.297,48

30	\$ 54.590,27	\$ 1.992,82	\$ 432,17	\$ 1.560,65	\$ 17.926,46	\$ 41.858,12
31	\$ 53.029,63	\$ 1.992,82	\$ 419,82	\$ 1.573,00	\$ 18.346,27	\$ 43.431,13
32	\$ 51.456,62	\$ 1.992,82	\$ 407,36	\$ 1.585,45	\$ 18.753,64	\$ 45.016,58
33	\$ 49.871,17	\$ 1.992,82	\$ 394,81	\$ 1.598,01	\$ 19.148,45	\$ 46.614,59
34	\$ 48.273,16	\$ 1.992,82	\$ 382,16	\$ 1.610,66	\$ 19.530,62	\$ 48.225,24
35	\$ 46.662,51	\$ 1.992,82	\$ 369,41	\$ 1.623,41	\$ 19.900,03	\$ 49.848,65
36	\$ 45.039,10	\$ 1.992,82	\$ 356,56	\$ 1.636,26	\$ 20.256,59	\$ 51.484,91
37	\$ 43.402,84	\$ 1.992,82	\$ 343,61	\$ 1.649,21	\$ 20.600,19	\$ 53.134,12
38	\$ 41.753,63	\$ 1.992,82	\$ 330,55	\$ 1.662,27	\$ 20.930,74	\$ 54.796,39
39	\$ 40.091,36	\$ 1.992,82	\$ 317,39	\$ 1.675,43	\$ 21.248,13	\$ 56.471,82
40	\$ 38.415,93	\$ 1.992,82	\$ 304,13	\$ 1.688,69	\$ 21.552,26	\$ 58.160,52
41	\$ 36.727,23	\$ 1.992,82	\$ 290,76	\$ 1.702,06	\$ 21.843,02	\$ 59.862,58
42	\$ 35.025,17	\$ 1.992,82	\$ 277,28	\$ 1.715,54	\$ 22.120,30	\$ 61.578,12
43	\$ 33.309,63	\$ 1.992,82	\$ 263,70	\$ 1.729,12	\$ 22.384,00	\$ 63.307,23
44	\$ 31.580,52	\$ 1.992,82	\$ 250,01	\$ 1.742,81	\$ 22.634,01	\$ 65.050,04
45	\$ 29.837,71	\$ 1.992,82	\$ 236,22	\$ 1.756,60	\$ 22.870,23	\$ 66.806,64
46	\$ 28.081,11	\$ 1.992,82	\$ 222,31	\$ 1.770,51	\$ 23.092,54	\$ 68.577,16
47	\$ 26.310,59	\$ 1.992,82	\$ 208,29	\$ 1.784,53	\$ 23.300,83	\$ 70.361,68
48	\$ 24.526,07	\$ 1.992,82	\$ 194,16	\$ 1.798,65	\$ 23.494,99	\$ 72.160,34
49	\$ 22.727,41	\$ 1.992,82	\$ 179,93	\$ 1.812,89	\$ 23.674,92	\$ 73.973,23
50	\$ 20.914,52	\$ 1.992,82	\$ 165,57	\$ 1.827,25	\$ 23.840,49	\$ 75.800,48
51	\$ 19.087,27	\$ 1.992,82	\$ 151,11	\$ 1.841,71	\$ 23.991,60	\$ 77.642,19
52	\$ 17.245,56	\$ 1.992,82	\$ 136,53	\$ 1.856,29	\$ 24.128,13	\$ 79.498,48
53	\$ 15.389,27	\$ 1.992,82	\$ 121,83	\$ 1.870,99	\$ 24.249,96	\$ 81.369,47
54	\$ 13.518,28	\$ 1.992,82	\$ 107,02	\$ 1.885,80	\$ 24.356,98	\$ 83.255,27
55	\$ 11.632,48	\$ 1.992,82	\$ 92,09	\$ 1.900,73	\$ 24.449,07	\$ 85.156,00
56	\$ 9.731,75	\$ 1.992,82	\$ 77,04	\$ 1.915,78	\$ 24.526,11	\$ 87.071,77
57	\$ 7.815,98	\$ 1.992,82	\$ 61,88	\$ 1.930,94	\$ 24.587,99	\$ 89.002,72
58	\$ 5.885,03	\$ 1.992,82	\$ 46,59	\$ 1.946,23	\$ 24.634,58	\$ 90.948,95
59	\$ 3.938,80	\$ 1.992,82	\$ 31,18	\$ 1.961,64	\$ 24.665,76	\$ 92.910,58
60	\$ 1.977,17	\$ 1.992,82	\$ 15,65	\$ 1.977,17	\$ 24.681,41	\$ 94.887,75

Tabla 20: Tabla de amortización.

Fuente: Elaboración propia

10.2 Flujo de caja proyectado a 5 años

En el flujo de caja, en consideración en los dos tipos de escenarios anteriormente mencionados, se tienen en cuenta los ingresos esperados a facturar, los costos fijos, costos variables y otros egresos. Dentro de los ingresos, se incrementó al precio el 2% de la inflación correspondiente. A continuación se detalla cuadro de flujo de fondos:

ESCENENARIO OPTIMISTA																		
FLUJO DE FONDOS																		
PERIODO	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos																		
Total Facturación		7890,96	9863,7	13809,18	15781,92	17754,66	17754,66	17754,66	17754,66	19727,4	19727,4	19727,4	19727,4	\$ 197.274,00	\$ 241.750,83	\$287.054,54	\$362.190,69	\$440.777,64
Otros Ingresos																		
Total Otros ingresos		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Total ingresos		7890,96	9863,7	13809,18	15781,92	17754,66	17754,66	17754,66	17754,66	19727,4	19727,4	19727,4	19727,4	\$ 197.274	\$ 241.751	\$ 287.055	\$ 362.191	\$ 440.778
Costos variables																		
Total costos variables		1435,33	1794,16	2511,83	2870,66	3229,49	3229,49	3229,49	3229,49	3588,33	3588,33	3588,33	3588,33	\$ 35.883,26	\$ 40.261,02	\$ 45.172,86	\$ 50.683,95	\$ 55.419,86
Costos fijos																		
Total costos fijos		4905,78	4895,95	4886,05	4876,06	4866,00	4855,85	4845,63	4835,32	4824,93	4814,46	4803,91	4793,27	\$ 58.203,21	\$ 57.655,46	\$ 56.974,32	\$ 56.144,99	\$ 55.151,14
Total Costos		6341,11	6690,12	7397,87	7746,72	8095,49	8085,34	8075,12	8064,81	8413,26	8402,79	8392,24	8381,60	\$ 94.086	\$ 97.916	\$ 102.147	\$ 106.829	\$ 110.571
Otros Egresos																		
Inversión Inicial	-	379.551																
Fondo de Contingencia	-	18.978																
Préstamo Banco	94.888																	
Depreciación		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago Préstamo		1.242	1.251	1.261	1.271	1.281	1.292	1.302	1.312	1.322	1.333	1.343	1.354	\$ 15.565,67	\$ 17.110,53	\$ 18.808,71	\$ 20.675,43	\$ 22.727,41
Total egresos		7.583	7.942	8.659	9.018	9.377	9.377	9.377	9.377	9.736	9.736	9.736	9.736	\$ 109.652	\$ 115.027	\$ 120.956	\$ 127.504	\$ 133.298
Rentabilidad. Antes impuestos		308	1.922	5.150	6.764	8.378	8.378	8.378	8.378	9.992	9.992	9.992	9.992	\$ 87.622	\$ 126.724	\$ 166.099	\$ 234.686	\$ 307.479
Impuestos																		
Total Part Trab e impuestos		109	656	1.747	2.295	2.842	2.845	2.849	2.852	3.400	3.403	3.407	3.410	\$ 29.815	\$ 43.513	\$ 57.354	\$ 81.097	\$ 106.320
Total flujo de fondo	303.641	199	1.266	3.403	4.469	5.536	5.532	5.529	5.526	6.592	6.589	6.585	6.581	\$ 57.807	\$ 83.211	\$ 108.744	\$ 153.589	\$ 201.159

Tabla 21: Flujo de fondo (escenario optimista)

Fuente: Elaboración propia

ESCENARIO CONSERVADOR																		
FLUJO DE FONDOS																		
PERIODO	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos																		
Total Facturación		6200,04	7750,05	10850,07	12400,08	13950,09	13950,09	13950,09	13950,09	15500,1	15500,1	15500,1	15500,1	\$ 155.001	\$ 189.947	\$ 225.543	\$ 284.578	\$ 355.371
Otros Ingresos																		
Total Otros ingresos		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Total ingresos		6200,04	7750,05	10850,07	12400,08	13950,09	13950,09	13950,09	13950,09	15500,1	15500,1	15500,1	15500,1	\$ 155.001	\$ 189.947	\$ 225.543	\$ 284.578	\$ 355.371
Costos variables																		
Total costos variables		1127,760	1409,70	1973,58	2255,52	2537,46	2537,46	2537,46	2537,46	2819,40	2819,40	2819,40	2819,40	\$ 28.194	\$ 31.634	\$ 35.493	\$ 39.823	\$ 44.682
Costos fijos																		
Total costos fijos		4905,78	4895,95	4886,05	4876,06	4866,00	4855,85	4845,63	4835,32	4824,93	4814,46	4803,911	4793,27	\$ 58.203	\$ 57.655	\$ 56.974	\$ 56.145	\$ 55.151
Total Costos		6033,54	6305,65	6859,63	7131,58	7403,45	7393,31	7383,08	7372,78	7644,33	7633,86	7623,31	7612,67	\$ 86.397	\$ 89.289	\$ 92.467	\$ 95.968	\$ 99.833
Otros Egresos																		
Inversión Inicial	-379.551																	
Fondo de Contingencia	-18.978																	
Préstamo Banco	94.888																	
Depreciación		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Pago Préstamo	-	1241,62	1251,45	1261,36	1271,35	1281,41	1291,56	1301,78	1312,09	1322,47	1332,94	1343,50	1354,13	15.565,67	17.110,53	18.808,71	20.675,43	22.727,41
Total egresos		7275,17	7557,11	8120,99	8402,93	8684,87	8684,87	8684,87	8684,87	8966,81	8966,81	8966,81	8966,81	\$ 101.963	\$ 106.400	\$ 111.276	\$ 116.644	\$ 122.560
Renta. Antes impuestos		-1075,13	192,94	2729,08	3997,15	5265,22	5265,22	5265,22	5265,22	6533,29	6533,29	6533,29	6533,29	\$ 53.038	\$ 83.547	\$ 114.267	\$ 167.935	\$ 232.811
Impuestos																		
Total Part Trab e impuestos		-357,18	73,47	931,49	1362,20	1792,93	1796,35	1799,79	1803,26	2234,10	2237,63	2241,19	2244,77	\$ 18.160	\$ 28.962	\$ 39.887	\$ 58.602	\$ 81.157
Total flujo de fondo	-303.641	-717,95	119,47	1797,59	2634,96	3472,30	3468,88	3465,43	3461,96	4299,19	4295,66	4292,10	4288,52	\$ 34.878	\$ 54.585	\$ 74.380	\$ 109.333	\$ 151.654

Tabla 22: Flujo de fondo (escenario conservador)

Fuente: Elaboración propia

10.3 Análisis de punto de equilibrio

En el presente estudio se determinó que se debe de alcanzar un punto de equilibrio de \$89,133 de ventas en el primer año, lo que representa 3,936 huéspedes anuales dentro de un escenario conservador.

	ESCENARIO CONSERVADOR				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costes fijos de la empresa	72.920	72.372	71.691	70.862	69.868
Costes variables por unidad de producto	28.194	31.634	35.493	39.823	44.682
Ventas Totales	155.001	189.947	225.543	284.578	355.371
PE = Costo Fijo/(1-(Costo Variable/Ventas Totales))	89.133	86.833	85.080	82.391	79.916
Precio Unitario Venta	23	25	27	31	35
PE en unidades o Huésped	3.936	3.442	3.124	2.637	2.253

Tabla 23: Punto de equilibrio (escenario conservador).

Fuente: Elaboración propio.

10.4 Análisis de Tasa Interna de reo, índice de rentabilidad, valor actual neto, retorno de la inversión

Ambos escenarios planteados representan números positivos. Sin embargo, en el escenario optimista la inversión se recupera en un periodo de cuatro años, por lo que representa un VAN de \$254,484 con un TIR del 22%. Por otro lado, en el escenario conservador la inversión se recupera dentro de un periodo de 5 años, por lo que representa un VAN de \$89,679 con un TIR del 10%. A continuación se detalla los dos tipos de escenarios:

ESCENARIO ESPERADO						
RENTABILIDAD FINAL	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		\$ (303.640,80)	\$ 57.807	\$ 83.211	\$ 108.744	\$ 153.589
VAN		\$ 254.484				
TIR		22%				
PRI		4				
\$	(303.641)	\$	57.807			
\$	(245.834)	\$	83.211			
\$	(162.623)	\$	108.744			
\$	(53.878)	\$	153.589			
\$	99.711	\$	201.159			

Tabla 24: VAN Y TIR (escenario optimista).

Fuente: Elaboración propia.

ESCENARIO CONSERVADOR						
RENTABILIDAD FINAL	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		\$ (303.641)	\$ 34.878	\$ 54.585	\$ 74.380	\$ 109.333
VAN		\$ 89.679				
TIR		10%				
PRI		5				
\$	(303.641)	\$	34.878			
\$	(268.763)	\$	54.585			
\$	(214.178)	\$	74.380			
\$	(139.798)	\$	109.333			
\$	(30.465)	\$	151.654			

Tabla 25: VAN Y TIR (escenario conservador).

Fuente: Elaboración propia.

11. Viabilidad del proyecto

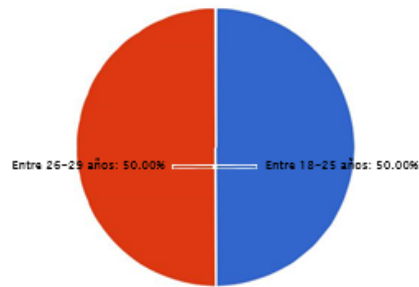
Según el profundo estudio realizado con el presente plan de negocios, se puede considerar que el proyecto es viable. Por lo que se detalla las siguientes conclusiones:

- a) Según el estudio de mercado realizado, existe una demanda creciente de turistas mochileros alrededor del mundo. Haciendo a Ecuador un destino de interés, con ello la ciudad de Guayaquil.
- b) Existen solo dos tipos de establecimientos con un mismo segmento de mercado, dentro de la ciudad de Guayaquil; por lo que hace que la competencia no sea tan desafiante.
- c) Se concluyó como punto de Marketing que la mejor forma de llegar al público objetivo es mediante redes sociales y el internet. Debido que en la actualidad el uso de internet representa 3,419 billones de usuarios cibernéticos, del cual 2,307 billones de usuarios utilizan las redes sociales.
- d) Dentro del aspecto financiero, el escenario optimista y el escenario conservador reflejan números positivos por lo que indica que el proyecto es viable en cuanto a inversión y recuperación. Representando en el escenario optimista un VAN de \$254,484 con un TIR del 22%, y dentro del escenario conservador un VAN de \$89,679 con un TIR del 10%.

12. Anexos

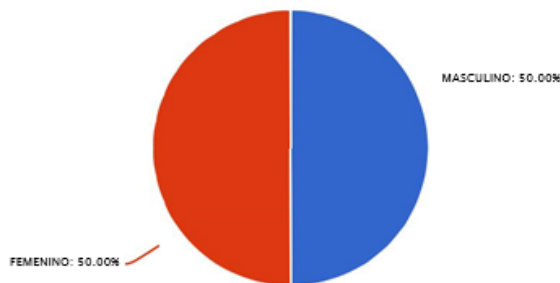
Encuestas: “ Informe del plan de negocios para la creación de un hostel temático para turistas jóvenes mochileros en el sector norte de Guayaquil”.

1 EDAD:



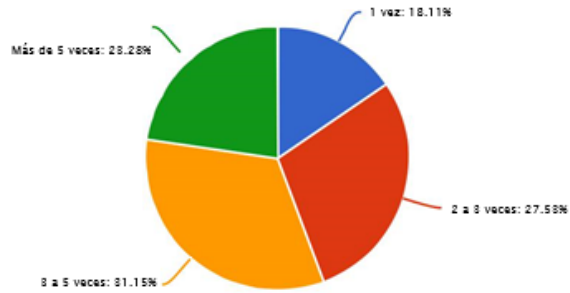
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Entre 18-25 años	50.00%	69	Total de respondentes , 138
Entre 26-29 años	50.00%	69	Suma 0.00
Total de respondentes			Promedio 0.00
			Desviación estándar 0.00
			Mínimo 0.00
			Máximo 0.00

2 Género:



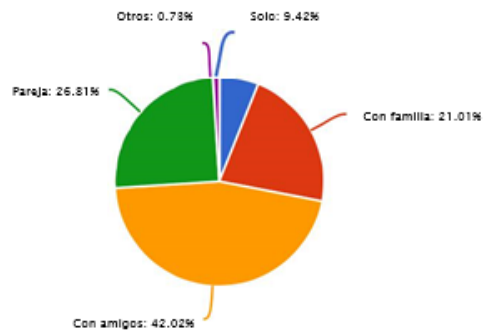
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
MASCULINO	50.00%	69	Total de respondentes , 138
FEMENINO	50.00%	69	Suma 0.00
Total de respondentes			Promedio 0.00
			Desviación estándar 0.00
			Mínimo 0.00

3 ¿Cuántas veces suele viajar usted al año?



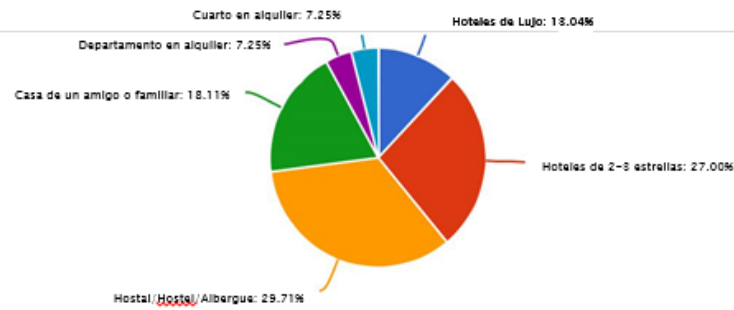
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
1 vez	18.11%	25	Total de respondentes : 138
2 a 3 veces	27.53%	38	Suma: 0.00
3 a 5 veces	31.15%	43	Promedio: 0.00
Más de 5 veces	23.18%	32	Desviación estándar : 0.00
Total de respondentes		138	Mínimo: 0.00
			Máximo: 0.00

4 ¿Con quién suele usted viajar?



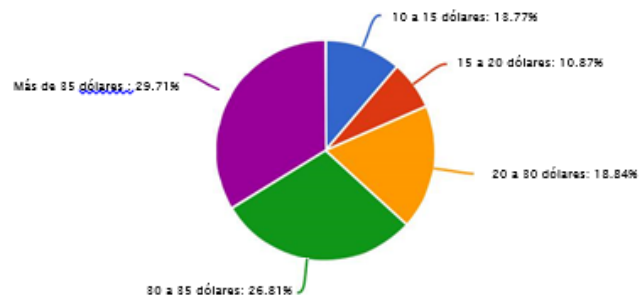
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Solo	9.42%	13	Total de respondentes : 138
Con familia	21.01%	29	Suma: 0.00
Con amigos	42.02%	58	Promedio: 0.00
Pareja	26.81%	37	Desviación estándar : 0.00
Otros	0.73%	1	Mínimo: 0.00
Total de respondentes		138	Máximo: 0.00

5 ¿Dónde suele hospedarse?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Hoteles de Lujo	13.04%	18	Total de respondentes , 138
Hoteles de 2-3 estrellas	24.64%	34	Suma 0.00
Hostal/Hostel/Albergue	29.71%	41	Promedio 0.00
Casa de un amigo o familiar	18.11%	25	Desviación estándar 0.00
Departamento en alquiler	7.25%	10	Mínimo 0.00
Cuarto en alquiler	7.25%	10	Máximo 0.00
Total de respondentes		138	

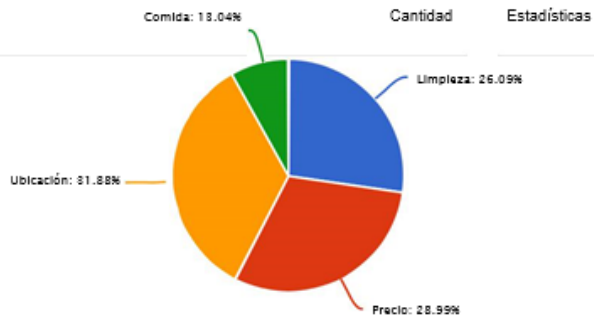
6 ¿Cuánto suele pagar por noche de alojamiento?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
10 a 15 dólares	13.77%	19	Total de respondentes , 138
15 a 20 dólares	10.87%	15	Suma 0.00
20 a 30 dólares	18.84%	26	Promedio 0.00
30 a 35 dólares	26.81%	37	Desviación estándar 0.00
Más de 35 dólares	29.71%	41	Mínimo 0.00
Total de respondentes		138	Máximo 0.00

7 ¿Qué es lo que más valora en un hospedaje?

Respuesta



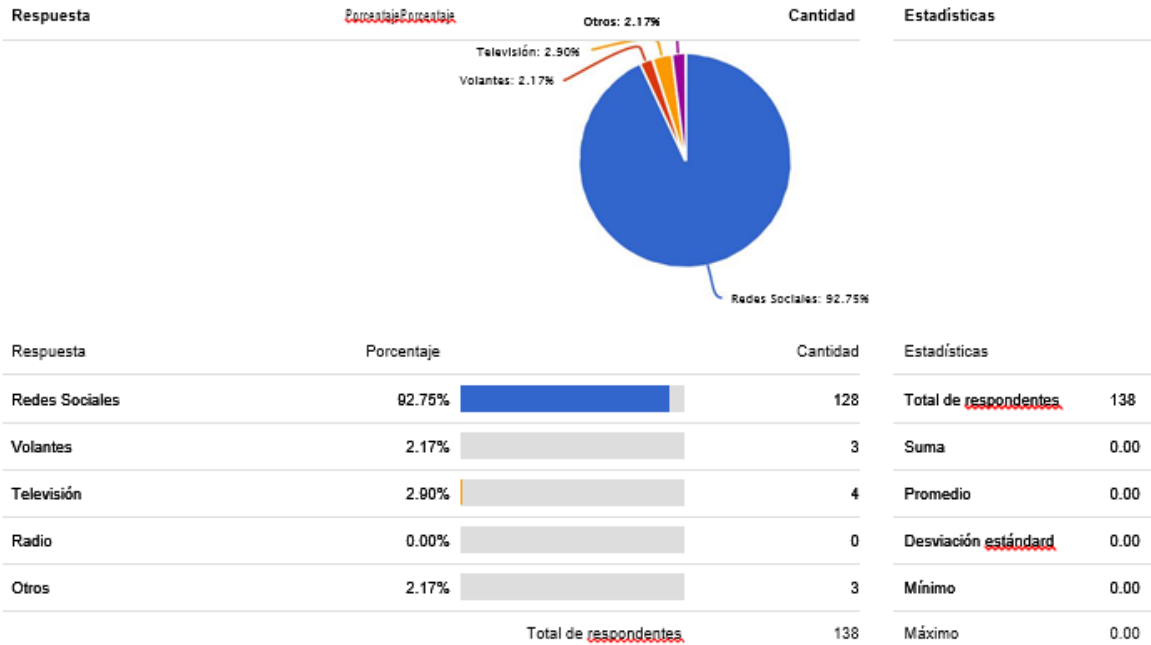
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Limpieza	26.09%	36	Total de respondentes : 138
Precio	28.99%	40	Suma: 0.00
Ubicación	31.88%	44	Promedio: 0.00
Comida	13.04%	18	Desviación estándar : 0.00
Total de respondentes : 138			Mínimo: 0.00
			Máximo: 0.00

8 ¿Qué actividades le gusta que le establecimiento le ofrezca, adicional al alojamiento?

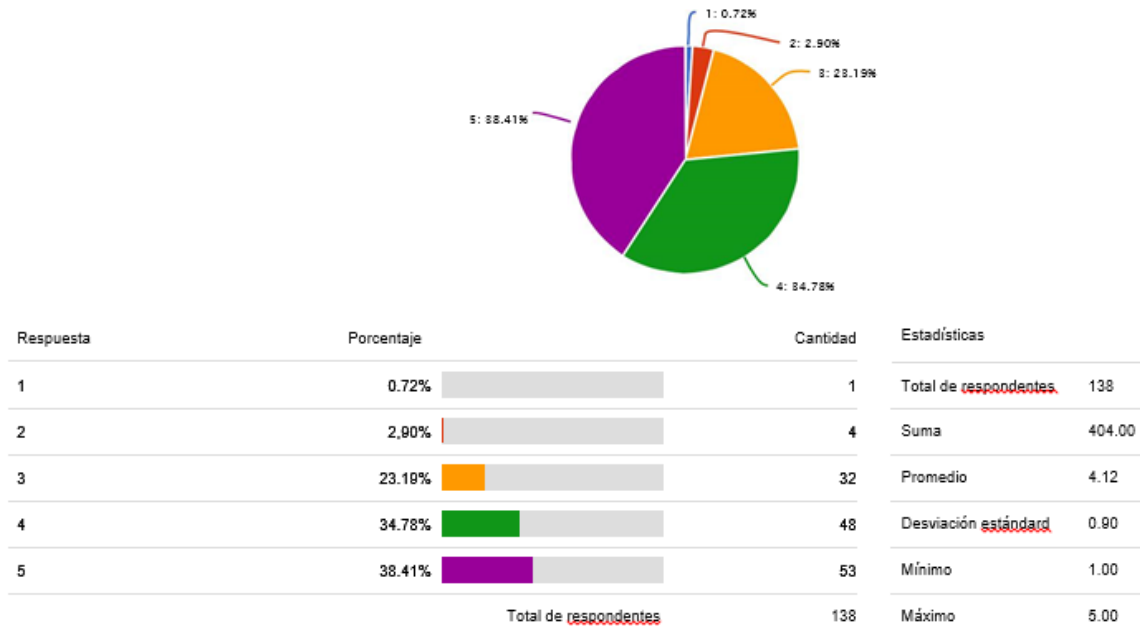


Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
No me interesa ninguna actividad	10.14%	14	Total de respondentes : 138
Tour en bicicleta alrededor de la ciudad	23.91%	33	Suma: 0.00
Noches de karaoke	12.32%	17	Promedio: 0.00
Noches de cocina internacional	18.84%	26	Desviación estándar : 0.00
Noches de Fiesta	21.74%	30	Mínimo: 0.00
Noches de cine independiente	8.70%	12	Máximo: 0.00
Otros	4.35%	6	
Total de respondentes : 138			

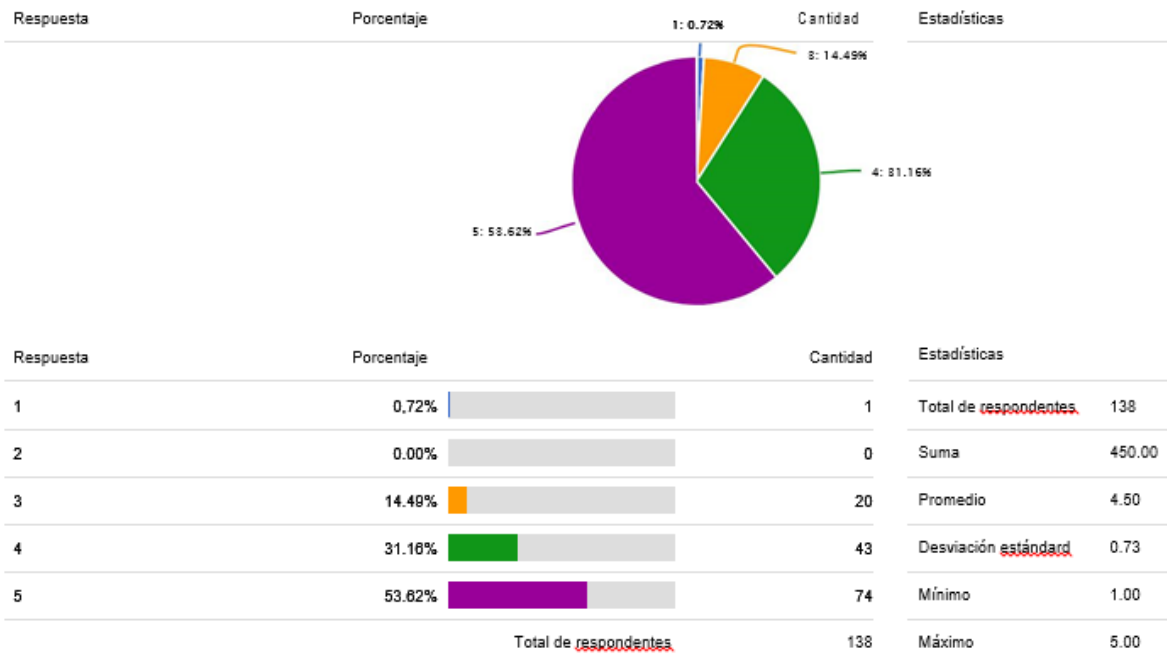
9 ¿Qué fuentes de información consulta usted antes de salir de viaje?



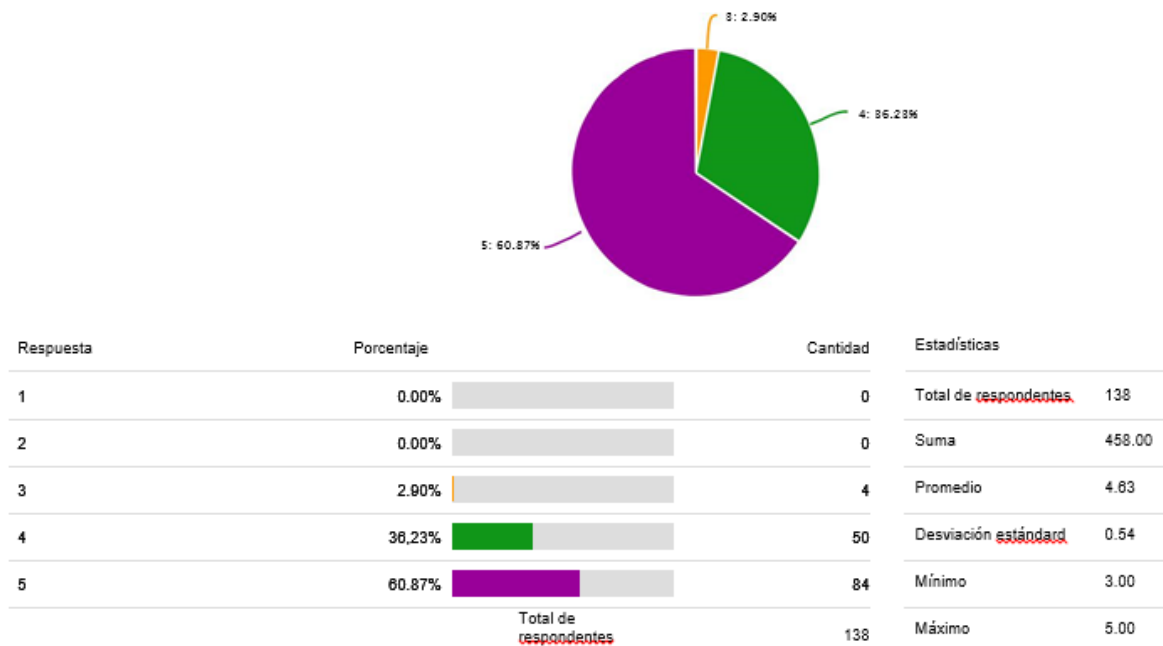
10 De la siguiente lista de motivos, me podría indicar en qué grado suele ser más o menos importantes para usted en decidir por un establecimiento alojativo, sabiendo que, en una escala del 1 al 5, 1 significa que el motivo no ha sido nada importante y 5 que Prestigio del alojamiento



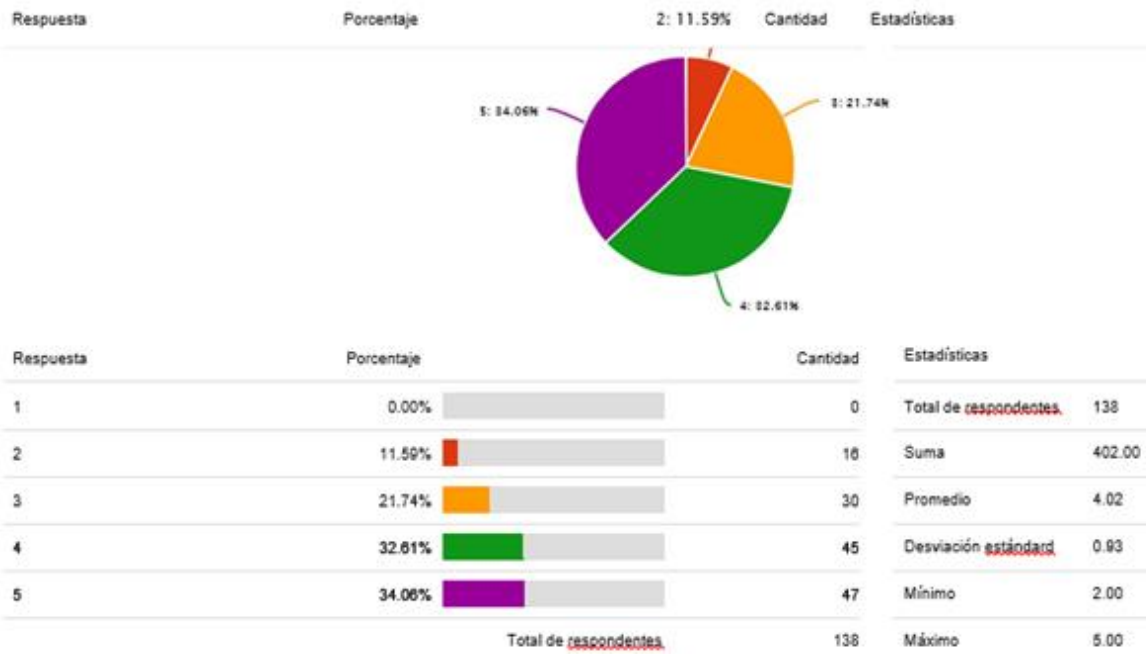
Ubicación



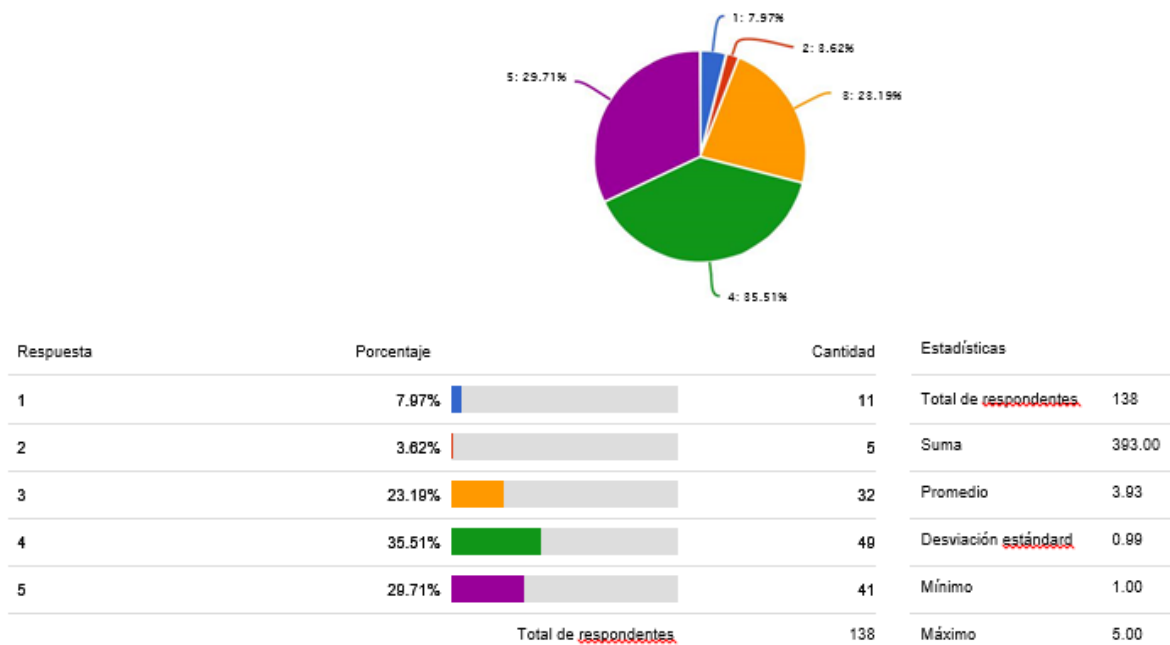
Seguridad



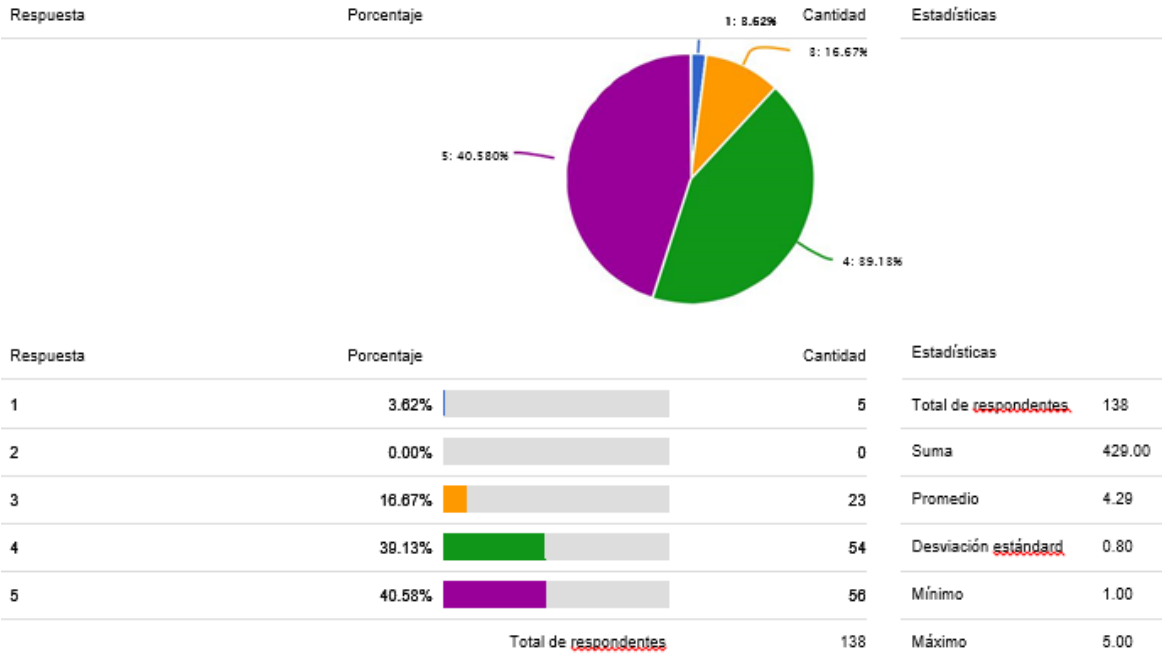
Autenticidad del lugar



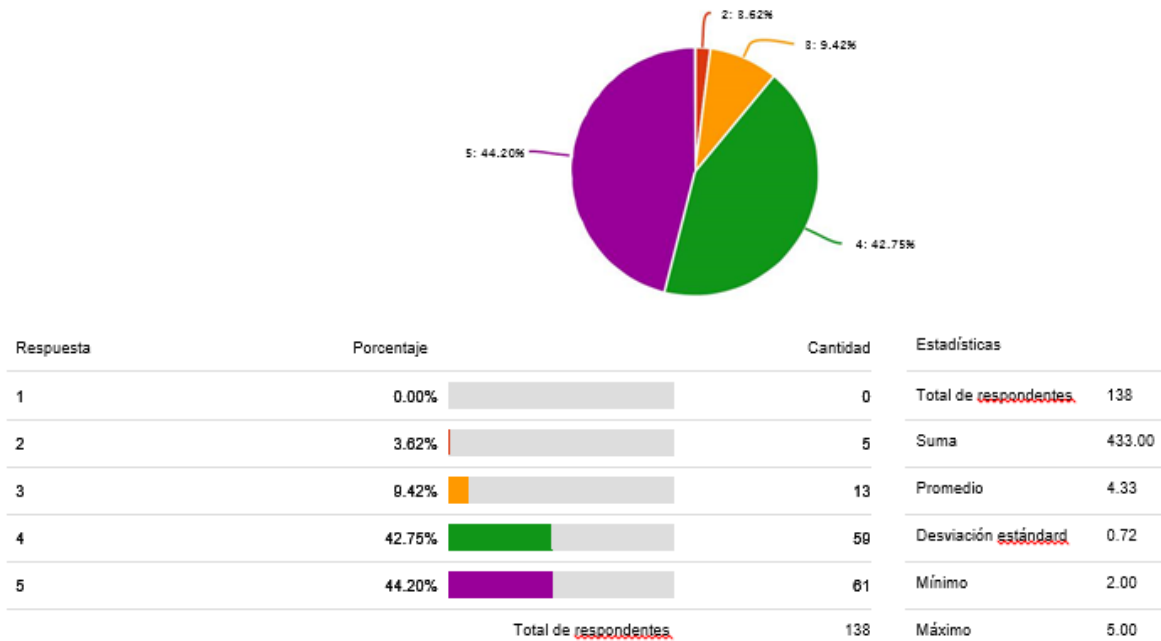
Relación del establecimiento con su personalidad



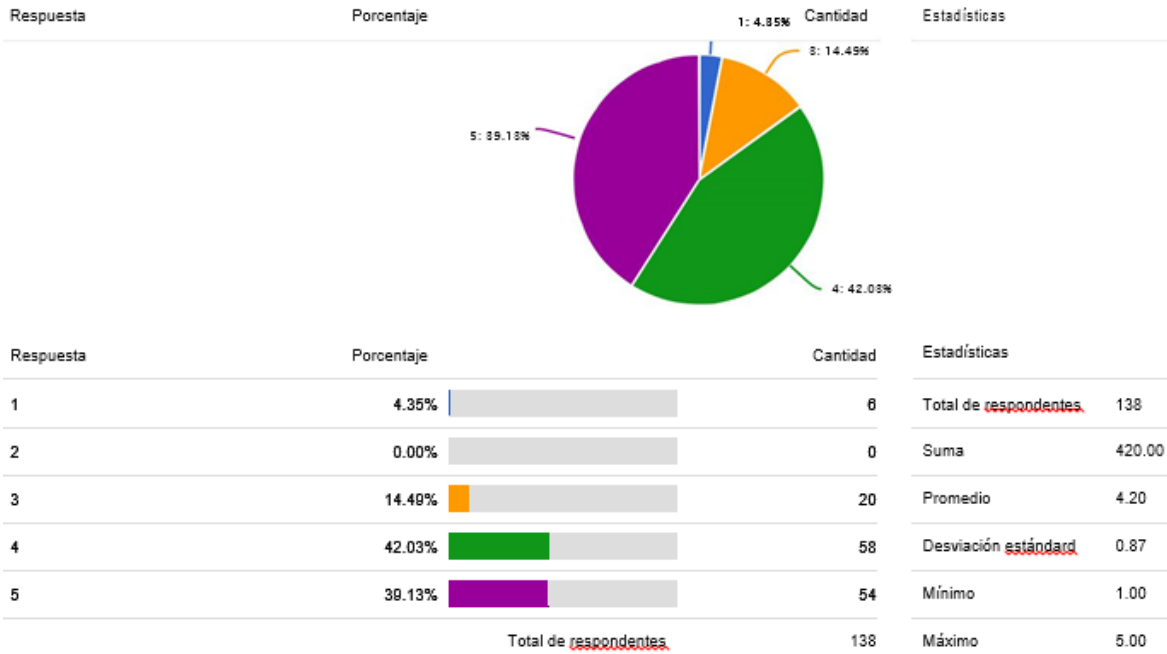
Calidad de los servicios prestados



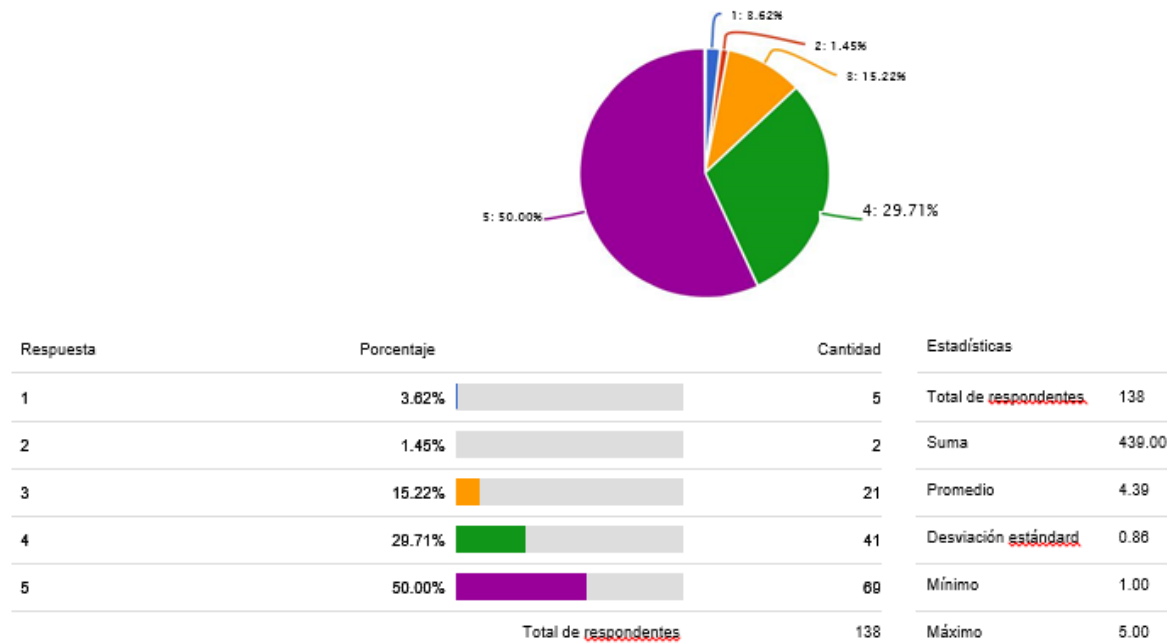
Calidad de la infraestructura e inmuebles



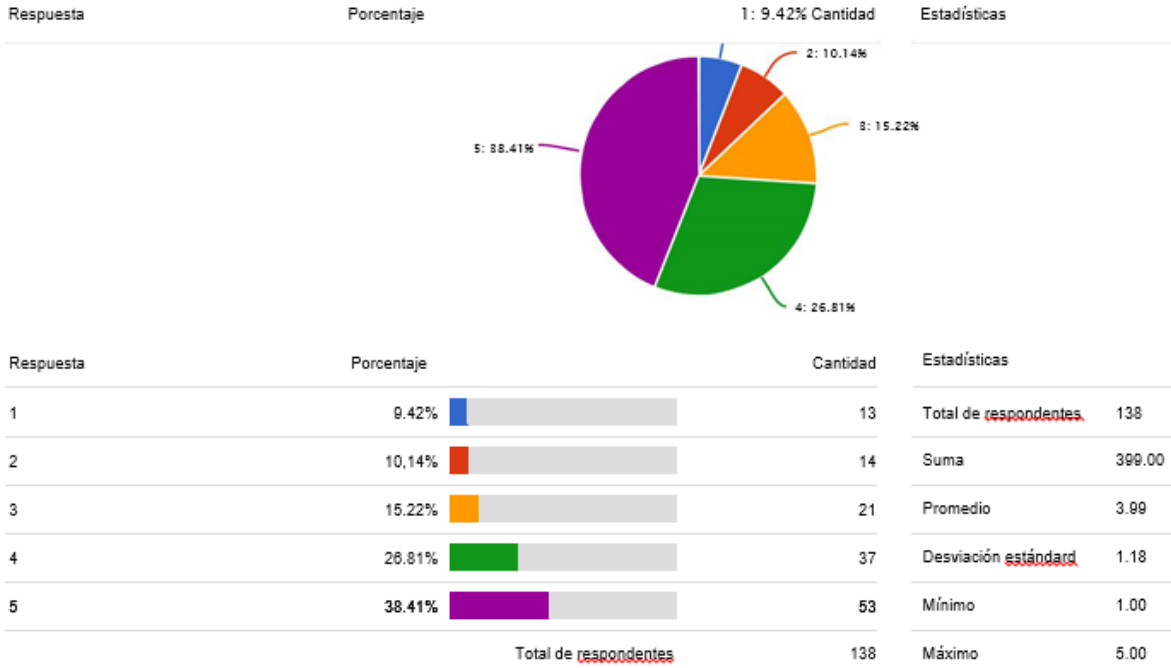
Actividades turísticas a realizar por medio del alojamiento



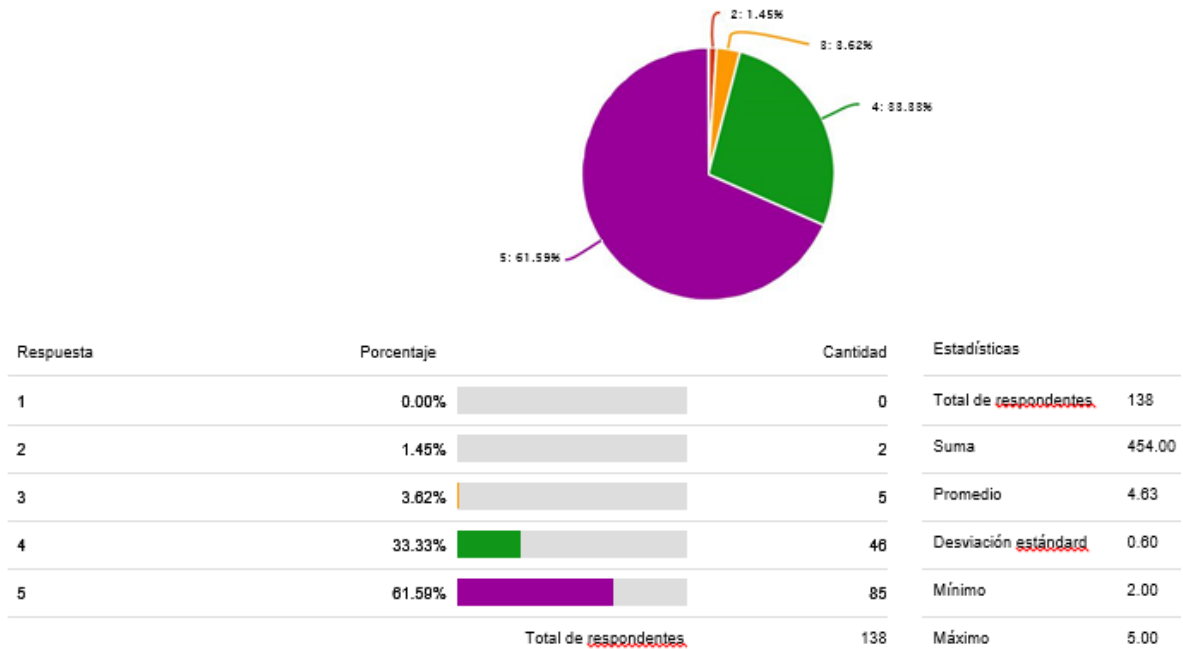
Buscar diversión y entretenimiento



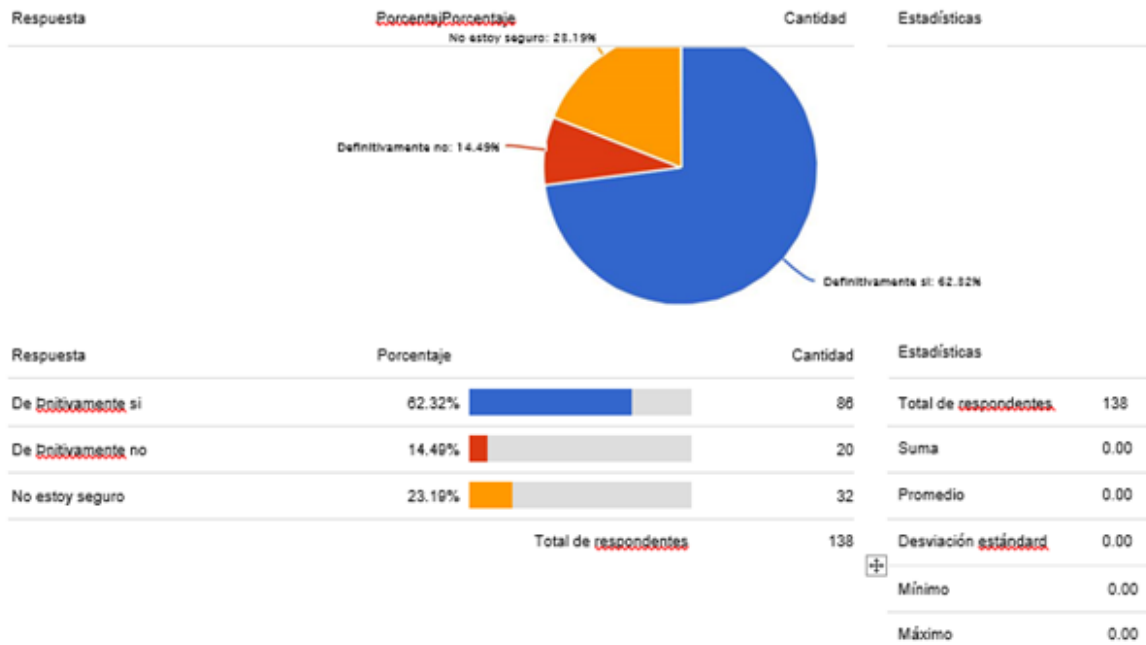
Hacer nuevas amistades



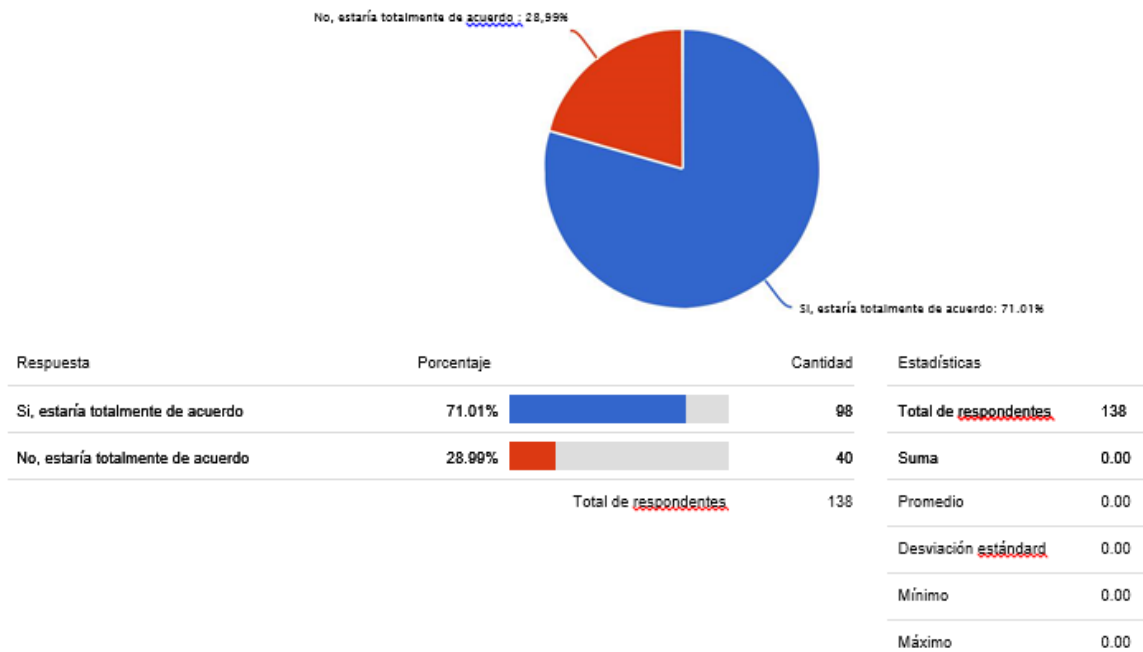
Crear experiencias de viaje



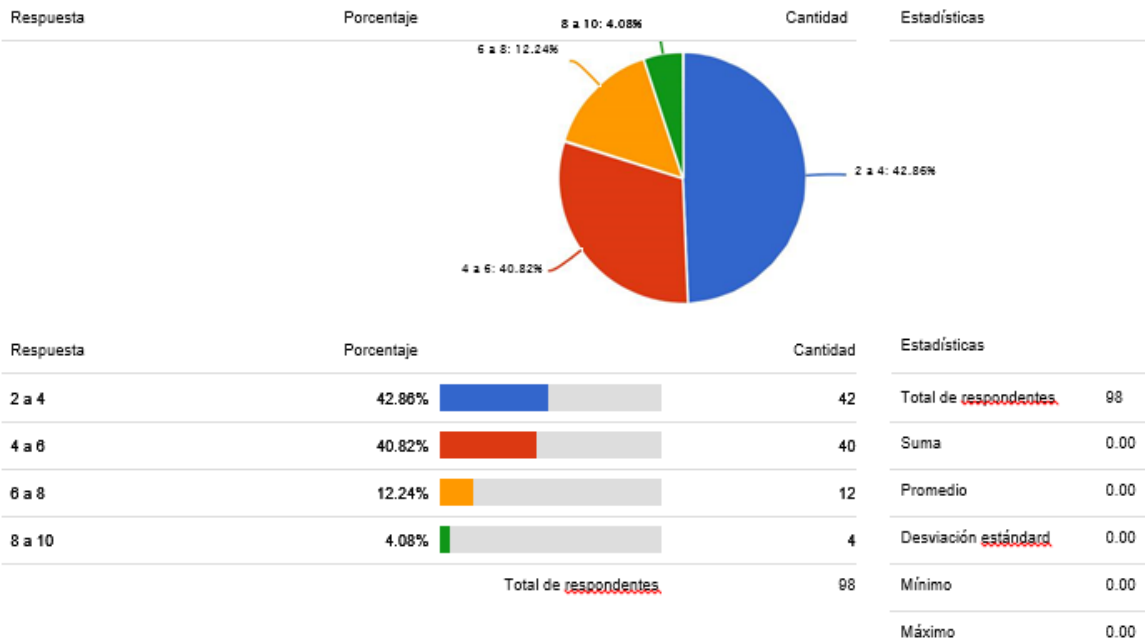
11 ¿Le interesa a usted la opción de alojarse en un hostel joven tipo mochilero?



12 ¿Estaría dispuesto a compartir hospedaje con otras personas a cambio de tener un precio económico?



13 Si la respuesta anterior fue Sí, ¿Con cuántas personas estaría usted dispuesto a compartir la habitación?



Anexo 1: Encuestas aplicadas al mercado nacional

Fuente: E-encuestas.com



Anexo 2: Amenities

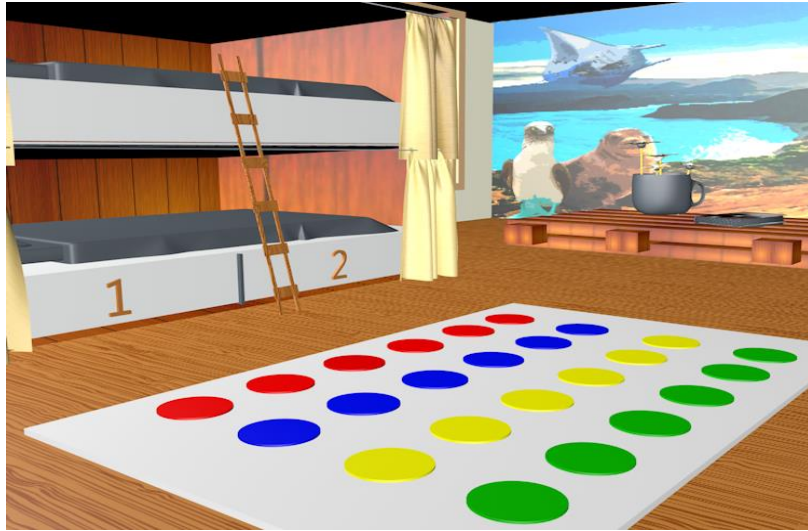
Fuente: Creación de Agencia Publicitaria "La Viñeta"



Anexo 3: Termo con logo del Hostel
Fuente: Diseño de Agencia Publicitaria “La Viñeta”



Anexo 4: Habitación matrimonial
Fuente: Fuente: Diseño de Agencia Publicitaria “La Viñeta”



Anexo 5: Habitación cuádruple (vista lateral)
Fuente: Fuente: Diseño de Agencia Publicitaria “La Viñeta”



Anexo 6: Habitación cuádruple (vista frontal)
Fuente: Fuente: Diseño de Agencia Publicitaria “La Viñeta”



Anexo 7: Habitación séxtuple (vista frontal)

Fuente: Fuente: Fuente: Diseño de Agencia Publicitaria ‘‘La Viñeta’’

13. Bibliografía

Banco Central del Ecuador. (7 de 11 de 2016). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/754>

Ministerio de Turismo. (31 de 12 de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>

Barquilla, F. (2 de 2 de 2016). *Digital in 2016*. Obtenido de Digital in 2016: <http://franbarquilla.com/estudio-sobre-el-estado-de-internet-y-las-redes-sociales-en-2016/>

Central Intelligence Agency. (6 de 07 de 2015). *Central Intelligence Agency*. Obtenido de Central Intelligence Agency: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/2010.html>

Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (30 de 09 de 2014). *Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional: <http://www.igualdad.gob.ec/juventud/cuantos-son-juventud.html>

Country Meters. (11 de 07 de 2016). *Country Meters*. Obtenido de Country Meter: <http://countrymeters.info/es/Ecuador>

Dreamkapture Hostel. (15 de 11 de 2016). *Dreamkapture Hostel*. Obtenido de Dreamkapture Hostel: <http://www.dreamkapture.com/>

El Universo. (11 de 04 de 2014). *El Universo*. Obtenido de El Universo:
<http://www.eluniverso.com/noticias/2014/04/11/nota/2686411/ecuador-sera-potencia-turistica-dice-rafael-correa>

El Universo. (11 de 04 de 2016). *El Universo*. Obtenido de El Universo:
<http://www.eluniverso.com/noticias/2016/04/11/nota/5518875/presidente-rafael-correa-realiza-promocion-turistica-estados-unidos>

Farahani, B. M., & Sukmajati, D. (1 de 03 de 2011). *Research Gate*. Obtenido de Resear
Gate:
https://www.researchgate.net/publication/235967588_YOUTH_TRAVELERS_AS_A_GROWING_MARKET_IN_URBAN_TOURISM_POTENCIES_AND_CHALLENGES

Gellibert, M. C. (15 de 11 de 2016). Casa en venta. (S. Teangas, Entrevistador)

Hostel Nuca Pacha. (15 de 11 de 2016). *Hostel Nuca Pacha*. Obtenido de Hostel Nuca Pacha:
<http://www.nucapacha.com/facilities.html>

Hoteles Ecuador. (22 de 09 de 2014). *Guia de Hoteles en Internet*. Obtenido de Guia de
Hoteles en Internet:
<http://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=17&submenu1=10&idiom=1>

INEC. (13 de 20 de 2016). *INEC*. Obtenido de INEC:
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Ministerio de Turismo. (1 de 12 de 2015). *Registros Establecimientos turisticos*. Obtenido
de Registros Establecimientos turisticos:

<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/registro-de-establecimientos-turisticos/registro-de-alojamiento-alimentos-y-bebidas/110>

Ministerio de Turismo. (1 de 10 de 2016). *Boletín Mensual*. Obtenido de Bolentin Mensual.

Ministerio del Ambiente. (12 de 03 de 2016). *Guayaquil Ecológico*. Obtenido de Guayaquil Ecológico: <http://www.ambiente.gob.ec/guayaquil-ecologico/>

Pesantes, A. (15 de 11 de 2016). Corredora de bienes y raíces. (S. Tengas, Entrevistador)

Tourism Australia. (2013). *Youth Market December*. Australia: Tourism Australia.