

**Universidad de Lima**  
**Facultad de Ingeniería y Arquitectura**  
**Carrera de Ingeniería Industrial**



# **ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA INSTALACIÓN DE UN HOTEL TRES ESTRELLAS ORIENTADO AL TURISMO VIVENCIAL EN LA SIERRA PERUANA**

Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial

**Maria Fernanda Huapaya Aparicio**  
**20120631**

**Corina Patricia Zenaida Prado Ortega**  
**20122096**

**Asesor**  
**Bertha Díaz Garay**

**Lima - Perú**

**Mayo 2019**



**ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA  
INSTALACIÓN DE UN HOTEL TRES  
ESTRELLAS ORIENTADO AL TURISMO  
VIVENCIAL EN LA SIERRA PERUANA**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Problemática.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1. Objetivo general.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Alcance y limitaciones de la investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Justificación del tema .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.1. Justificación técnica.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.2. Justificación económica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.3. Justificación social .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. Hipótesis de trabajo .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6. Marco referencial de la investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7. Marco conceptual.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Aspectos generales del estudio de mercado .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1. Definición comercial del servicio .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2. Principales características del servicio .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3. Determinación del área de influencia del servicio .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.4. Análisis del sector.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.5. Modelo de Negocio (CANVAS).....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.6. Determinación de la metodología que se empleará en la investigación de mercado.....</b>	<b>15</b>

<b>2.2. Análisis de la demanda .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1. Demanda histórica .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.2. Demanda potencial .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.3. Demanda mediante fuentes primarias .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.4. Proyección de la demanda.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. Análisis de la oferta.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1. Análisis de la competencia .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2. Características del servicio ofertado por los principales competidores.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.3. Planes de ampliación existentes .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4. Determinación demanda para el proyecto.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4.1. Segmentación del mercado.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4.2. Selección de mercado meta .....</b>	<b>25</b>
<b>2.4.3. Demanda específica para el proyecto.....</b>	<b>26</b>
<b>2.5. Definición de la estrategia de comercialización .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5.1. Políticas de plaza .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5.2. Publicidad y promoción.....</b>	<b>28</b>
<b>2.5.3. Análisis de precios.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III: LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Identificación y análisis detallado de los factores de macro-localización .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. Identificación y descripción de las alternativas de macro-localización .....</b>	<b>33</b>
<b>3.3. Evaluación y selección de macro-localización .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4. Identificación y análisis detallado de los factores de micro-localización.....</b>	<b>35</b>
<b>3.5. Identificación y descripción de las alternativas de micro-localización .....</b>	<b>37</b>
<b>3.6. Evaluación y selección de micro-localización.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO IV: DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>39</b>
<b>4.1. Relación tamaño – mercado.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2. Relación tamaño – recursos .....</b>	<b>39</b>

4.3.	Relación tamaño – tecnología .....	40
4.4.	Relación tamaño – inversión.....	41
4.5.	Relación tamaño – punto de equilibrio .....	42
4.6.	Selección de la dimensión del servicio.....	42
<b>CAPÍTULO V: INGENIERÍA DEL PROYECTO.....</b>		<b>44</b>
5.1.	Definición del servicio basada en sus características de operación.....	44
5.1.1.	Especificaciones técnicas del servicio .....	44
5.2.	Proceso para la realización del servicio .....	45
5.2.1.	Descripción del proceso del servicio.....	45
5.3.	Equipos e Instalaciones .....	49
5.3.1.	Descripción de los equipos .....	49
5.3.2.	Selección de instalaciones.....	53
5.3.3.	Disposición de instalaciones del servicio.....	54
5.4.	Capacidad instalada del servicio .....	64
5.4.1.	Determinación de recursos por tipo .....	64
5.4.2.	Número de recursos físicos para el servicio.....	65
5.4.3.	Determinación del requerimiento de personal para el servicio .....	66
5.4.4.	Servicio de terceros .....	66
5.4.5.	Cálculo de la capacidad del servicio.....	67
5.5.	Programa de operaciones del servicio.....	68
5.5.1.	Consideraciones sobre la vida útil del proyecto .....	68
5.5.2.	Programa de operaciones del servicio durante la vida útil del proyecto .....	68
5.6.	Sistema de mantenimiento .....	69
5.7.	Seguridad y salud ocupacional .....	71
5.8.	Impacto ambiental .....	75
5.9.	Cronograma de implementación del proyecto .....	76
<b>CAPÍTULO VI: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>		<b>77</b>

6.1.	Organización empresarial.....	77
6.2.	Requerimientos de personal directivo, administrativo y de soporte interno.....	77
6.3.	Estructura organizacional.....	78
6.4.	Perfiles del personal de servicio.....	79
6.5.	Normas de presentación personal .....	84
6.6.	Protocolo del servicio.....	86
6.7.	Sistema de motivación y reconocimiento .....	89
<b>CAPÍTULO VII: RESGUARDO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....</b>		<b>92</b>
7.1.	Calidad del proceso y del servicio .....	92
7.2.	Identificación de los “momentos de la verdad”.....	92
7.3.	Plan de Calidad .....	93
7.4.	Servicios complementarios.....	95
7.5.	Niveles de satisfacción del cliente .....	95
7.6.	Sistema de atención de quejas y reclamos .....	98
<b>CAPÍTULO VIII: ASPECTOS ECONÓMICOS .....</b>		<b>100</b>
8.1.	Inversiones.....	100
8.1.1.	Inversión en la infraestructura para el servicio.....	100
8.1.2.	Capital de trabajo .....	102
8.2.	Costos de las operaciones del servicio .....	103
8.2.1.	Costos de materiales del servicio .....	103
8.2.2.	Costo de los servicios (energía eléctrica, agua, transporte, etc.) .....	104
8.2.3.	Costo del personal.....	104
8.3.	Presupuestos Operativos .....	106
8.3.1.	Presupuesto de ingreso por ventas .....	106
8.3.2.	Presupuesto operativo de costos .....	107
8.3.3.	Presupuesto operativo de gastos administrativos .....	107
8.4.	Presupuestos Financieros .....	108

8.4.1. Presupuesto de Servicio de Deuda.....	108
8.4.2. Presupuesto de Estado de Resultados .....	108
8.4.3. Presupuesto de Estado de Situación Financiera .....	109
8.4.4. Flujo de caja de corto plazo .....	110
8.5. Flujo de fondos netos .....	111
8.5.1. Flujo de fondos económicos .....	111
8.5.2. Flujo de fondos financieros .....	112
<b>CAPÍTULO IX: EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL PROYECTO .....</b>	<b>113</b>
9.1. Evaluación económica .....	113
9.2. Evaluación financiera .....	113
9.3. Análisis de ratios .....	114
9.3.1. Ratios de Liquidez .....	114
9.3.2. Ratios de Solvencia .....	115
9.3.3. Ratios de Rentabilidad .....	116
9.4. Análisis de sensibilidad del proyecto.....	117
<b>CAPÍTULO X: EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO.....</b>	<b>118</b>
10.1. Identificación de las zonas y comunidades de influencia del proyecto .....	118
10.2. Impacto social del proyecto.....	118
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>120</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>121</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>122</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>127</b>

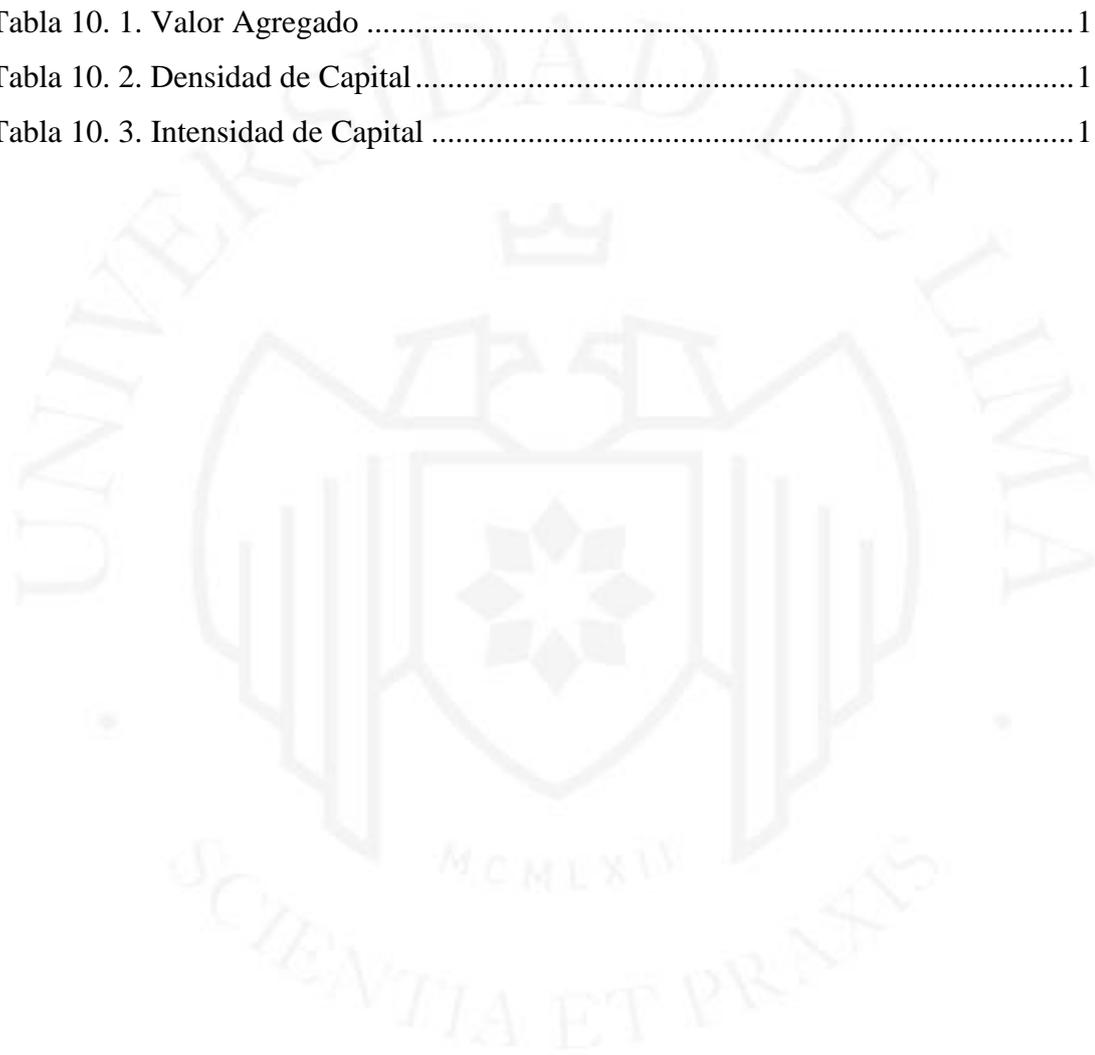
## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 1. Ingresos generados por vacacionistas (en millones).....	5
Tabla 1. 2. Llegadas internacionales (en millones) .....	6
Tabla 2. 1. Número de arribos en unidad de persona a Cajamarca.....	15
Tabla 2. 2. Número de pernoctaciones en unidad de persona a Cajamarca.....	16
Tabla 2. 3. Número de pernoctaciones en unidad de persona a Cusco.....	18
Tabla 2. 4. Arribo de turistas a establecimientos de hospedaje en los últimos seis años (personas).....	18
Tabla 2. 5. Pernoctaciones de turistas en hospedajes en los últimos seis años (noches) 18	
Tabla 2. 6. Oferta hotelera según región en los últimos seis años (unidad de persona) .	18
Tabla 2. 7. Demanda potencial del proyecto (noches).....	19
Tabla 2. 8. Demanda potencial con factor de ajuste (noches) .....	20
Tabla 2. 9. Demanda ajustada con promedios móviles (noches).....	22
Tabla 2. 10. Demanda proyectada (noches).....	23
Tabla 2. 11. Cuadro comparativo de los competidores.....	23
Tabla 2. 12. Segmentación Psicográfica .....	25
Tabla 2. 13. Segmentación Geográfica .....	25
Tabla 2. 14. Demanda histórica proyectada y ajustada a las encuestas .....	26
Tabla 2. 15. Demanda segmentada de los hoteles 3 estrellas .....	27
Tabla 2. 16. Demanda segmentada por el mercado meta .....	27
Tabla 2. 17. Demanda específica del proyecto .....	27
Tabla 2. 18. Precios de los principales competidores .....	30
Tabla 2. 19. Precios de habitaciones .....	30
Tabla 3. 1. Arribos de turistas a hospedajes por región.....	31
Tabla 3. 2. Oferta hotelera según región.....	31
Tabla 3. 3. Cantidad de huéspedes por hotel .....	31
Tabla 3. 4. Alternativas de macro-localización .....	33
Tabla 3. 5. Abreviaciones de cada factor.....	34
Tabla 3. 6. Tabla de enfrentamiento para la macro-localización.....	34
Tabla 3. 7. Puntaje a otorgar .....	34
Tabla 3. 8. Cuadro de evaluación para la macro-localización .....	35

Tabla 3. 9. Alternativas de micro-localización .....	37
Tabla 3. 10. Abreviaciones de factores de la micro-localización .....	38
Tabla 3. 11. Tabla de enfrentamiento para la micro-localización.....	38
Tabla 3. 12. Cuadro de evaluación para la micro-localización.....	38
Tabla 4. 1. Número de pernoctaciones diarias .....	39
Tabla 4. 2. Tasas de interés por banco .....	41
Tabla 4. 3. Capacidad del Servicio .....	43
Tabla 4. 4. Número de plazas-cama de principales competidores.....	43
Tabla 5. 1. Equipos a utilizar .....	49
Tabla 5. 2. Equipos a utilizar en la recepción .....	50
Tabla 5. 3. Equipos a utilizar en el dormitorio .....	51
Tabla 5. 4. Equipos a utilizar en la cocina .....	52
Tabla 5. 5. Equipos a utilizar para la limpieza.....	52
Tabla 5. 6. Equipos a utilizar en las actividades vivenciales .....	53
Tabla 5. 7. Equipos a utilizar en las áreas verdes .....	53
Tabla 5. 8. Valores de proximidad para diagrama relacional .....	55
Tabla 5. 9. Simbología para diagrama relacional .....	56
Tabla 5. 10. Lista de motivos de diagrama relacional .....	56
Tabla 5. 11. Tabla relacional de zonas.....	57
Tabla 5. 12. Factores del servicio .....	64
Tabla 5. 13. Recursos de los demás factores .....	65
Tabla 5. 14. Capacidad de atención .....	67
Tabla 5. 15. Tiempo de atención.....	67
Tabla 5. 16. Demanda mensual.....	68
Tabla 5. 17. Ocupabilidad del Proyecto.....	69
Tabla 5. 18. Mantenimiento del hotel .....	70
Tabla 5. 19. Matriz IPER .....	72
Tabla 5. 20. Medidas de Seguridad.....	73
Tabla 5. 21. Leyenda Mapa de Riesgos .....	73
Tabla 6. 1. Descriptivo del puesto de recepcionista .....	79
Tabla 6. 2. Descriptivo del puesto de botones .....	79
Tabla 6. 3. Descriptivo del puesto de personal de limpieza .....	80
Tabla 6. 4. Descriptivo del puesto del cocinero.....	80

Tabla 6. 5. Descriptivo del puesto de mozo.....	81
Tabla 6. 6. Descriptivo del puesto de panadero .....	81
Tabla 6. 7. Descriptivo del puesto de tejedora.....	82
Tabla 6. 8. Descriptivo del puesto del encargado del establo.....	82
Tabla 6. 9. Descriptivo del puesto del salvavidas.....	83
Tabla 6. 10. Descriptivo del puesto del encargado de pozas .....	83
Tabla 6. 11. Uniformes .....	85
Tabla 6. 12. Evaluación de desempeño.....	90
Tabla 8. 1. Presupuesto de Adquisición de Terreno .....	100
Tabla 8. 2. Presupuesto de Construcción .....	101
Tabla 8. 3. Presupuesto de Construcción Zona de Spá.....	101
Tabla 8. 4. Presupuesto de equipamiento .....	102
Tabla 8. 5. Inversión Activos Intangibles .....	102
Tabla 8. 6. Capital de Trabajo.....	102
Tabla 8. 7. Inversión Total.....	103
Tabla 8. 8. Costo Variable de Materiales de Servicio .....	103
Tabla 8. 9. Costo Fijo de Materiales de Servicio.....	103
Tabla 8. 10. Costo de los Servicios.....	104
Tabla 8. 11. Costo de Personal Indirecto .....	104
Tabla 8. 12. Costo de Personal Directo .....	105
Tabla 8. 13. Costo de Personal de Soporte Interno.....	105
Tabla 8. 14. Pernotaciones por año .....	106
Tabla 8. 15. Presupuesto de Ingreso por Ventas.....	107
Tabla 8. 16. Presupuesto de Costos del Servicio .....	107
Tabla 8. 17. Presupuesto de Gastos Administrativos.....	107
Tabla 8. 18. Presupuesto de Servicio de Deuda.....	108
Tabla 8. 19. Estado de Resultados Proyectoado .....	108
Tabla 8. 20. Presupuesto de Estado de Situación Financiera.....	109
Tabla 8. 21. Flujo de caja de corto plazo .....	110
Tabla 8. 22. Flujo de Fondos Económico .....	111
Tabla 8. 23. Flujo de Fondos Financiero .....	112
Tabla 9. 1. Razón Corriente .....	114
Tabla 9. 2. Prueba Defensiva.....	114

Tabla 9. 3. Capital de Trabajo.....	114
Tabla 9. 4. Endeudamiento .....	115
Tabla 9. 5. Deuda.....	115
Tabla 9. 6. Apalancamiento Financiero .....	115
Tabla 9. 7. Beneficio Neto Sobre Ventas.....	116
Tabla 9. 8. Rentabilidad Económica .....	116
Tabla 9. 9. Rentabilidad Sobre Activos .....	116
Tabla 10. 1. Valor Agregado .....	119
Tabla 10. 2. Densidad de Capital.....	119
Tabla 10. 3. Intensidad de Capital .....	119



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. 1. Variación porcentual de oferta hotelera en Cajamarca.....	12
Figura 2. 2. Modelo Canvas.....	14
Figura 2. 3. Arribos a Cajamarca.....	16
Figura 2. 4. Pernoctaciones a Cajamarca.....	16
Figura 2. 5. Edad de la muestra.....	20
Figura 2. 6. Intención de adquisición de la muestra.....	21
Figura 2. 7. Intensidad de adquisición de la muestra.....	21
Figura 2. 8. Demanda histórica ajustada.....	22
Figura 2. 9. Oferta hotelera en Cajamarca.....	26
Figura 2. 10. Diseño Página Web.....	29
Figura 2. 11. Precios de hoteles en Sudamérica.....	29
Figura 3. 1 Macro-localización del servicio.....	35
Figura 3. 2 Ubicación de Atractivos Naturales.....	36
Figura 3. 3 Ubicación de Atractivos Culturales.....	36
Figura 5. 1 Flor del Servicio.....	45
Figura 5. 2 Flujo del Servicio Principal.....	47
Figura 5. 3 Flujo de Actividades Vivenciales.....	48
Figura 5. 4 Cronograma de Actividades Vivenciales.....	48
Figura 5. 5 Construcción de piedra y madera.....	54
Figura 5. 6 Interior y exterior del dormitorio.....	54
Figura 5. 7 Diagrama relacional de actividades.....	59
Figura 5. 8 Disposición General.....	60
Figura 5. 9 Disposición General Áreas.....	61
Figura 5. 10 Disposición de Habitación Doble.....	62
Figura 5. 11 Disposición de Habitación Matrimonial.....	62
Figura 5. 12 Disposición Habitación Simple.....	63
Figura 5. 13 Disposición Habitación Familiar.....	63
Figura 5. 14 Mapa de Riesgos.....	74
Figura 5. 15 Cronograma.....	76
Figura 6. 1 Organigrama.....	78

Figura 7. 1 Ciclo del Servicio .....93  
Figura 7. 2 Flujoograma Atención de Quejas o Reclamos .....99



## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Perfil del Vacacionista Nacional y Turista Extranjero que Visitan Cusco 2016 .	128
ANEXO 2: Encuesta .....	129
ANEXO 3: Focus Group.....	131
ANEXO 4: Resultados de la Encuesta.....	132
ANEXO 5: Costos Variables y Costos Fijos .....	134
ANEXO 6: Reglamento De Establecimientos De Hospedaje N° 001 – 2015 MINCETUR ..	136
ANEXO 7: Impacto Ambiental .....	141
ANEXO 8: Resolución ministerial N° 415-2017 - VIVIENDA.....	142
ANEXO 9: Costos de Construcción .....	144
ANEXO 10: Presupuesto de adquisición de maquinaria y equipo .....	145
ANEXO 11: Presupuesto de muebles, enseres y adquisición de animales.....	146
ANEXO 12: Presupuesto de costos variables por huésped y costos fijos anuales .....	148
ANEXO 13: Presupuesto de ingreso por ventas por tarifas y estacionalidad.....	149
ANEXO 14: Cálculo del CPPC .....	150
ANEXO 15: Flujos de fondo neto en el análisis de sensibilidad – optimista.....	151
ANEXO 16: Flujo de fondos neto en el análisis de sensibilidad – pesimista.....	152

## RESUMEN EJECUTIVO

El turismo del Perú se encuentra en crecimiento y cuenta con zonas que presentan paisajes sorprendentes que ofrecen, además de un turismo de cultura, un turismo de naturaleza.

En el primer capítulo, se dio como el objetivo general establecer la viabilidad tecnológica, económica y de mercado, para la instalación de un hotel tres estrellas orientado al turismo vivencial en la sierra peruana.

En el segundo capítulo, se estableció una demanda potencial con referencia a la región de Cusco. Se halló, mediante las fuentes primarias, la demanda que tendrá este proyecto. Se analizó los competidores de la región y se investigó acerca del servicio ofrecido.

En el tercer capítulo, se evaluó y seleccionó a nivel macro y micro las ubicaciones del hospedaje. El resultado fue la región de Cajamarca y el distrito de Los Baños Del Inca.

En el cuarto capítulo, se determinó el tamaño del proyecto, siendo el número de plazas cama 46 y el número mínimo para no obtener flujos negativos, 14 plazas cama.

En el quinto capítulo, se describió el proceso del servicio y se detallaron los equipos a utilizar, además de los factores que intervienen al momento de brindar el servicio. Además, se realizó la disposición del hospedaje con planos.

Dentro del sexto capítulo, se determinó el personal directivo, administrativo y de servicios que se necesitará para la organización del hospedaje.

En el séptimo capítulo, se estableció el plan de calidad y los niveles de satisfacción a través del modelo SERVQUAL; además de la atención de quejas y reclamos.

Para el octavo capítulo, se estimó la inversión total de S/. 2 110 793,39.

En el noveno capítulo, se obtiene un VANE de S/. 1 291 612,38 y un VANF positivo de S/. 1 301 601,26, una TIRE de 24,12% y una TIRF de 36,29%; siendo ambos mayores que el COK y CPPC. Por ello, queda demostrado que el proyecto es viable si es financiado o no a través de una entidad bancaria.

En el décimo capítulo se realizó la evaluación social del proyecto, analizando indicadores tales como valor agregado, densidad de capital e intensidad de capital.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

Nowadays, we find Peru in a growing tourism phase, with areas of incomparable scenic views that offers not only cultural tourism, it also offers nature tourism.

In the first chapter, the general objective was to establish the technological, economic and market feasibility of the installation of a three-star hotel oriented to experiential tourism in the Peruvian highlands.

In the second chapter, potential demand was established taking as reference Cuzco region. Then, the demand of this project was determined through early sources. The regional competitors were analyzed and the services they offered were assessed.

In the third chapter, the possible locations of the lodge were identified, evaluated, and selected in a large and small scale, resulting selected the region of Cajamarca and the district of Los Baños Del Inca.

In the fourth chapter, it was determined the size of the project, being 46 the number of beds and 14 the minimum number the hotel should receive in order to avoid a negative flow.

In the fifth chapter, each process of the service is described and the technology to be used is detailed. Each factor used at the moment to give the service is mentioned. On the other hand, the disposition of the lodging is detailed.

In the sixth chapter, the directive, the administrative personnel and other services essential to the organization of the lodging were determined.

In the seventh chapter, the quality plan and satisfaction levels were established through the SERVQUAL model; besides the attention of complaints and claims.

In the eighth chapter, it was estimated that the total investment is S/. 2 110 793,39.

In the ninth chapter, economic and financial evaluations were made resulting in a VANE of S/. 1 291 612,38 and a VANF of S/. 1 301 601,26, one TIRE of 24,12% and one TIRF of 36,29% being both greater than COK and CPP. For that reason, it is clear that the project is viable if it is financed or not through a financial bank.

On the tenth chapter the social assessment of the project was made analyzing indicators such as increased valuation, capital density and intensity.

# CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

## 1.1. Problemática

Para analizar la problemática a tratar en el presente proyecto, se tomará en cuenta, en primer lugar, el estilo de vida que llevan las personas y, en segundo lugar, la situación turística del país.

En la actualidad, las exigencias del día a día llevan a las personas a tener un ritmo de vida acelerado: salir temprano de casa y pasar mucho tiempo en las calles debido a la congestión vehicular. El mundo laboral está cada vez más competitivo, lo que demanda realizar un mayor esfuerzo por destacar y pasar muchas horas en el trabajo. *“El estrés está directamente relacionado con la cantidad e intensidad de estímulos con los cuales vivimos en la ciudad, tales como el nivel sonoro, la densidad de tráfico automovilístico, la intensidad de circulación peatonal y el número de construcciones visibles”* (Dorantes Rodríguez, 2002, pág. 74). Para lograr un balance emocional y llevar una vida saludable, el consumidor tiene preferencia por encontrar lugares apartados de la ciudad, los cuales le brinden sensación de tranquilidad. *“La necesidad de escape depende del estrés, la cotidianidad y la rutina, y la necesidad de búsqueda impele al turista a visitar lugares históricos, museos, etc.”* (Beltrán-Bueno, 2017, pág. 44)

Además, Perú posee una diversidad de atractivos culturales y naturales, *“Viajar al Perú es despertar sueños pendientes, es conectarse con uno mismo, es adentrarse en 5 mil años de historia viva”*. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2017) La problemática a la cual se viene enfrentando actualmente el turismo, es que este se encuentra centralizado en la ciudad de Machu Picchu, es por este motivo que el gobierno busca promover otros destinos turísticos, *“actividades complementarias como la gastronomía cobran importancia y pueden convertirse en factores decisivos para que el viajero tome una decisión del destino que visitará.”* (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016)

Por esta razón, se llevará a cabo un estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hotel orientado al turismo vivencial en la sierra peruana, lejos del bullicio y contaminación ambiental, que satisfaga con lo anteriormente señalado, brindándoles a los

huéspedes un momento de paz y tranquilidad rodeado de la naturaleza y poder estar en armonía con ella.

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Establecer la viabilidad económica, tecnológica y de mercado para la instalación de un hotel orientado al turismo vivencial en la sierra peruana.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Conocer el perfil del turista nacional y extranjero para que los servicios ofrecidos tengan una alta probabilidad de adquisición.
- Analizar la demanda en la zona y cubrir la mayor parte para obtener el mayor beneficio y que se logre un proyecto rentable.
- Determinar la mejor localización del hotel, la cual tenga la aceptación del mercado y pueda satisfacer las necesidades del turista.
- Encontrar la mejor técnica de instalación que además de preservar el medio ambiente, lo beneficie y contribuya con él.
- Determinar la viabilidad económico-financiera del proyecto.

## **1.3. Alcance y limitaciones de la investigación**

El alcance del proyecto abarcará el mercado turístico dentro de la región de Cajamarca, ya que es donde estará ubicado el hotel.

## **1.4. Justificación del tema**

### **1.4.1. Justificación técnica**

- La región de Cajamarca cuenta con diversas rutas de acceso, vía terrestre utilizando la carretera Panamericana Norte, siendo el viaje de aprox. 14 horas; vía aérea existen vuelos de aprox. 1 hora y 10 minutos que aterrizan en el aeropuerto Mayor General FAP Armando Revoredo Iglesias.

- El internet beneficiará nuestro proyecto debido a que, actualmente, el 86% de los vacacionistas nacionales busca información turística a través de esta fuente y el 56% de los turistas extranjeros adquiere sus tickets de manera electrónica. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)
- El interés por preservar el medio ambiente y utilizar técnicas ecoeficientes tales como el uso de paneles solares han incrementado en la última década. El Ministerio de Energías y Minas plantea que para el 2021 se instalarán 150 mil paneles solares en las zonas rurales más alejadas. (Centro de Conservación de la Energía y del Ambiente, 2017)
- Las inversiones en los proyectos de mejoramiento y rehabilitación de la carretera longitudinal de Cajamarca benefician el presente proyecto, actualmente el 88,9% de la carretera se encuentra pavimentada. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2016)
- En el Perú existen más de 500 fuentes termales de las cuales 242 tienen capacidad para ser aprovechadas turísticamente, el 12% se encuentran dentro de Cajamarca, por lo que la construcción de pozas termales es factible. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2012)

#### 1.4.2. Justificación económica

- Los ingresos generados por los vacacionistas han aumentado 4% en los últimos 3 años, lo cual refleja un aspecto positivo para el proyecto, durante el último año, lo generado por los vacacionistas extranjeros representó más del 50% del total de ingresos que recibió el Perú por turismo receptivo. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

Tabla 1. 1.

Ingresos generados por vacacionistas (en millones)

	2013	2014	2015	2016
Extranjeros	\$ 2 033	\$ 2 113	\$ 2 327	\$ 2 261
Nacional	\$ 1 883	\$ 1 795	\$ 1 813	\$ 2 042
<b>Total</b>	<b>\$ 3 916</b>	<b>\$ 3 908</b>	<b>\$ 4 140</b>	<b>\$ 4 303</b>

Fuente: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, (2016)

- El gasto de turistas extranjeros ha incrementado. En el 2016 incrementó en un 6% respecto al año anterior, este aspecto contribuye con el ingreso económico del proyecto. (Banco Central de Reserva del Perú, 2016)

- El país presenta gran volumen de turistas en comparación con otros países. Se ubica en el puesto 8 en recepción de turistas extranjeros de una lista de 13 países que han sido determinados como competidores por PROMPERU en base al análisis de su oferta y demanda. Este volumen generará mayores ingresos y una utilidad rentable. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

Tabla 1. 2.

Procedencia de llegadas internacionales (en millones)

	2015	2016
China	\$ 78,1	\$ 86,3
México	\$ 21,1	\$ 21,8
India	\$ 14,9	\$ 15,9
Argentina	\$ 9,6	\$ 10,6
Brasil	\$ 9,9	\$ 8,2
Chile	\$ 3,9	\$ 4,0
Egipto	\$ 3,6	\$ 3,8
Perú	\$ 3,5	\$ 3,7

Fuente: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, (2016)

#### 1.4.3. Justificación social

- El proyecto ofrece una estadía relajante lejos del bullicio de la ciudad que beneficiaría el estado motivacional de los huéspedes.
- Se necesitará mano de obra para la atención del hotel, por lo que contribuiría con empleo de pobladores dentro de la zona. Adicionalmente, los pequeños comerciantes tendrán la oportunidad de ofrecer sus productos y negocios.
- Se promoverán experiencias relacionadas a las costumbres de la región a través de las actividades vivenciales dentro del hotel y paseos a anexos, lo cual generará mayor difusión de la cultura y festividades locales.
- Se dará oportunidad a la creación de nuevos proyectos a futuro que contribuyan con la innovación de las actividades agrícolas actuales.
- La Organización de las Naciones Unidas reconoce al turismo como uno de los diez sectores capaces de propiciar el cambio hacia una economía verde. Motivo por el cual, ha invitado a los países a cumplir con los objetivos propuestos dentro de la Agenda 2030; siendo dos de ellos los siguientes:
  - *“Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”*
  - *“Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”*
 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016)

## 1.5. Hipótesis de trabajo

La instalación de un hotel orientado al turismo vivencial en la sierra peruana es viable por la existencia de terrenos disponibles en zonas de provincia, además existe un mercado que prefiere y busca lugares alejados de la ciudad; y es económicamente viable por el valor agregado que ofrece el servicio.

## 1.6. Marco referencial de la investigación

- Gamarra Rosales, M. (2004). *Estudio de Pre – Factibilidad de un albergue para turistas donde experimentan la vida natural en la comunidad de Huaraz*. (tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.

La similitud con el presente trabajo es la investigación de la vida natural en una región del Perú y el incentivo por compartir actividades de la zona con los turistas, pero la diferencia es que este trabajo profundiza más la investigación de las tecnologías artesanales existentes que en el desarrollo de este hospedaje.

- Patiño La Noire, K. (2014). *Estudio de Pre - Factibilidad para la instalación de un Ecolodge mediante la utilización de servicios ecoeficientes en la Zona Sur del Perú*. (tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.

La similitud con el presente trabajo es que desarrolla prácticas y brinda información detallada sobre estas; lo cual puede ser muy útil para este proyecto ya que se trabajará con este tipo de prácticas. Otra similitud es que promueve el contacto de los turistas con actividades de la región.

- Quintero Diaz, E. (2015). *Estudio de Prefactibilidad para la instalación de un ecolodge en la ciudad de Carhuaz*. (tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.

La diferencia del presente trabajo es que tiene un enfoque más centrado al desarrollo del ecolodge como hospedaje detallando las habitaciones y los insumos con claridad, como la cantidad de camas; sin embargo, también propone realizar una estadía con actividades ecológicas a los turistas como crianza de animales y cultivos en biohuertos.

- Sandoval Arbizu, G. (2015). *Estudio de Prefactibilidad para la construcción de un ecolodge en el distrito de Huancaya*. (tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.

La similitud con el presente trabajo es que desarrolla el turismo vivencial con pobladores de la zona y promueve las actividades costumbristas y el incremento de puestos trabajos para pobladores del lugar.

- Serkovick Loli, J. (2007). *Estudio preliminar para la creación de un albergue de turismo vivencial en Huaraz*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.

La similitud con este trabajo es que incentiva el contacto entre los turistas y las diferentes culturas y comunidades de comunidades aisladas, brindando al turista un espacio alejado de todas las actividades monótonas de la ciudad y que pueda desarrollar actividades ecológicas y naturales de la zona.

### 1.7. Marco conceptual

- **Conciencia ecológica**  
*“Los conocimientos y creencias ecológicos que el consumidor mantiene, así como el nivel de información recibida y recordada”* (Pastorino, 2013)
- **Eco actividad**  
*“Reside en la personalidad del individuo. Es la tendencia a actuar ecológicamente.”* (Pastorino, 2013)
- **Ecoeficiencia**  
*“En una estrategia que permite el uso eficiente de recursos sin afectar la calidad de los procesos o servicios que brinda una organización.”* (Municipalidad de Lima, 2015).
- **Eco postura**  
*“Es una dimensión afectiva hacia los productos ecológicos. Está influida por la cultura del grupo social al que pertenece o aspira pertenecer el consumidor, así como también por la educación e información recibida.”* (Pastorino, 2013)
- **Ecoturismo**  
*“Modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales. Tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y*

*socioeconómicamente beneficiosa de las poblaciones locales.*” (Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno, 2004)

- **Hospedaje**

*“Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.”* (Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno, 2004)

- **Turismo emisor**

*“Conjunto de actividades realizadas fuera del país por un visitante residente como parte de un viaje.”* (Organización Mundial del Turismo, 2016)

- **Turismo receptor**

*“Conjunto de actividades realizadas dentro del país por un visitante no residente como parte de un viaje”.* (Organización Mundial del Turismo, 2016)

- **Turismo vivencial**

Tipo de turismo en el cual el turista busca conocer otras culturas a través de experiencias, relacionándose con los pobladores de la zona (Universidad de Piura, 2013)

# **CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO**

## **2.1. Aspectos generales del estudio de mercado**

### **2.1.1. Definición comercial del servicio**

El servicio que se ofrecerá en este proyecto pertenece al sector turismo y el tipo es hoteles.

La definición comercial del servicio según Kotler es:

- Servicio básico: Hospedaje
- Servicio real: Hospedaje con habitaciones de acabados y diseños rústicos, cuenta con piscina, pozas termales, horno de leña, un pequeño comedor, cultivos y animales con los que el huésped podrá interactuar.
- Aumentado: Las reservas se pueden realizar a través de Internet y obtener descuentos para visitas posteriores.

### **2.1.2. Principales características del servicio**

El hotel estará ubicado en una zona alejada de la ciudad y en armonía con la naturaleza. Se brindará un hospedaje que permita realizar turismo vivencial y se le dará la posibilidad al huésped de cultivar productos propios de la zona e interactuar con animales domésticos de la región.

#### **2.1.2.1. Uso y características del servicio**

El servicio que se ofrecerá tendrá como principal objetivo satisfacer las necesidades del turista que busque el interés por la cultura, establecer contacto con la naturaleza y las costumbres de la comunidad. Por lo que el principal fin es brindar hospedaje a turistas nacionales y extranjeros.

Todo el hospedaje tendrá una decoración natural y rústica, las habitaciones serán matrimoniales, simples, dobles y familiares. Cada habitación contará con un baño privado con agua caliente y una terraza o balcón con vistas al paisaje. Además, dentro del hotel, el huésped podrá disfrutar de los siguientes servicios:

- **Comedor:** En el comedor se servirá desayuno continental con productos de la zona a los huéspedes y este estará incluido en el pago. No se brindará la opción de platos a la carta.
- **Zona de piscina y aguas termales:** Se contará con una piscina y con cuatro pozas de aguas termales; de las cuales una es para uso común de los huéspedes y las otras tres serán privadas.
- **Actividades vivenciales:** Los huéspedes tendrán la posibilidad de formar parte del cultivo de trigo y horneado de panes. Por otro lado, se tendrá un establo con vacas, que podrán ser ordeñadas; caballos, para dar paseos y ovejas para interactuar. Además, habrá tejedoras realizando telares de las cuales el huésped podrá aprender.

#### **2.1.2.2. Servicios sustitutos y complementarios**

Como servicios sustitutos tenemos alojamientos en casas de los pobladores de la zona, albergues y hoteles de otras categorías. Esta amenaza puede llegar a afectar el negocio siempre y cuando el cliente no tenga la inclinación por un servicio diferenciado y lo único que busque es un lugar donde pernoctar.

En cuanto a los servicios complementarios, tenemos a los restaurantes turísticos dentro de Cajamarca; agencias turísticas que ofrezcan visitas paisajistas y al interior de comunidades; y deportes de aventura que permiten el contacto del turista con la naturaleza.

Por otro lado, cerca de la zona se tienen complejos turísticos y en la ciudad se encuentran museos que favorecen a la atracción del turista por conocer más sobre la cultura e historia del país.

#### **2.1.3. Determinación del área de influencia del servicio**

El servicio estará ubicado dentro de una zona alejada de la ciudad, pues se busca que el huésped logre ejercer contacto con la naturaleza; motivo por el cual, se analizará la demanda histórica del Perú acerca de las pernoctaciones en hospedajes dentro de las regiones de la sierra peruana.

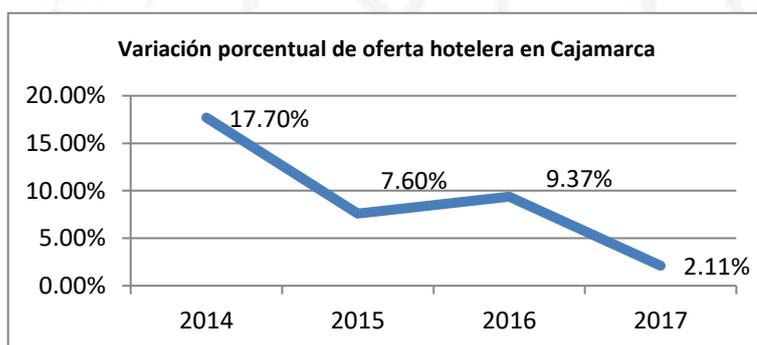
#### 2.1.4. Análisis del sector

- **Amenaza de nuevos ingresos. Baja**

Con el crecimiento del turismo en la sierra peruana, se da el incremento de nuevos ingresos. La manera de evitar este efecto es contar con un servicio diferenciado, tales como actividades al aire libre, además de garantizar una mejor estadía. La amenaza de nuevos ingresos es baja, debido al buen posicionamiento de los hoteles existentes y los permisos de funcionamiento que requiere la instalación de este tipo de establecimientos, lo que quiere decir, que el sector tiene barreras de ingreso altas. Esto se puede observar en que el incremento de nuevos hospedajes ha ido disminuyendo en los últimos 4 años; siendo la cantidad actual de oferta hotelera en Cajamarca de 730 hoteles. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017)

Figura 2. 1.

Variación porcentual de oferta hotelera en Cajamarca



Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

- **Poder de negociación de los clientes. Alta**

El poder de negociación de los clientes es alto, ya que se tienen distintos establecimientos que ofrecen el servicio estándar y la cantidad de clientes es considerable. Por ello, los huéspedes podrán llegar a definir el precio ya que el número de pernотaciones que realizan es considerable; el turista que visita Cajamarca se queda en promedio de 4 a 5 días. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2017) Adicionalmente, este puede llegar a la negociación, debido a que se cuenta con otras opciones variadas de hospedajes dentro de la región, tal como se menciona en el punto anterior.

- **Poder de negociación de los proveedores. Bajo/ Alto**

Los proveedores que ofrecen insumos a los hoteles como jabones, champú y acondicionadores se consideran de fácil acceso ya que estos pueden ser conseguidos en tiendas mayoristas; por lo que no tienen poder, pero se debe tomar en cuenta solo a aquellos que sus productos sean de calidad. Las sábanas, cobertores, fundas y toallas serán traídos desde la capital Lima, contando con un gran número de proveedores, de buena calidad y con poco poder de negociación. En cuanto a los proveedores de servicios básicos como luz y agua, el poder de negociación es alto, ya que, en el caso de luz, el único proveedor es Hidrandina y en agua, SEDACAJ.

- **Amenaza de servicios sustitutos. Alta**

La amenaza de servicios sustitutos para este proyecto es alta, ya que el turista puede buscar un establecimiento que le ofrezca hospedaje y adicionalmente realizar turismo vivencial a través de alguna agencia. En la región existen 730 hospedajes, de los cuales 211 son clasificados entre hoteles de una estrella a cinco estrellas. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

Un ejemplo de agencia que brinda turismo vivencial es “Catequil Tours”, ya que brindan paseos para interactuar con las comunidades de la zona. (Agencia de Viajes y Turismo CATEQUIL TOURS, 2017)

- **Rivalidad entre competidores. Alta**

La competencia no es directa ya que sería el primer hotel orientado al turismo vivencial en el distrito de Los Baños del Inca; sin embargo, los hostales y pequeños hospedajes que existen pueden generar gran rivalidad entre los competidores, ya que algunos presentan características parecidas a este servicio. Los hospedajes que se encuentran por la zona según la página [www.booking.com](http://www.booking.com) son:

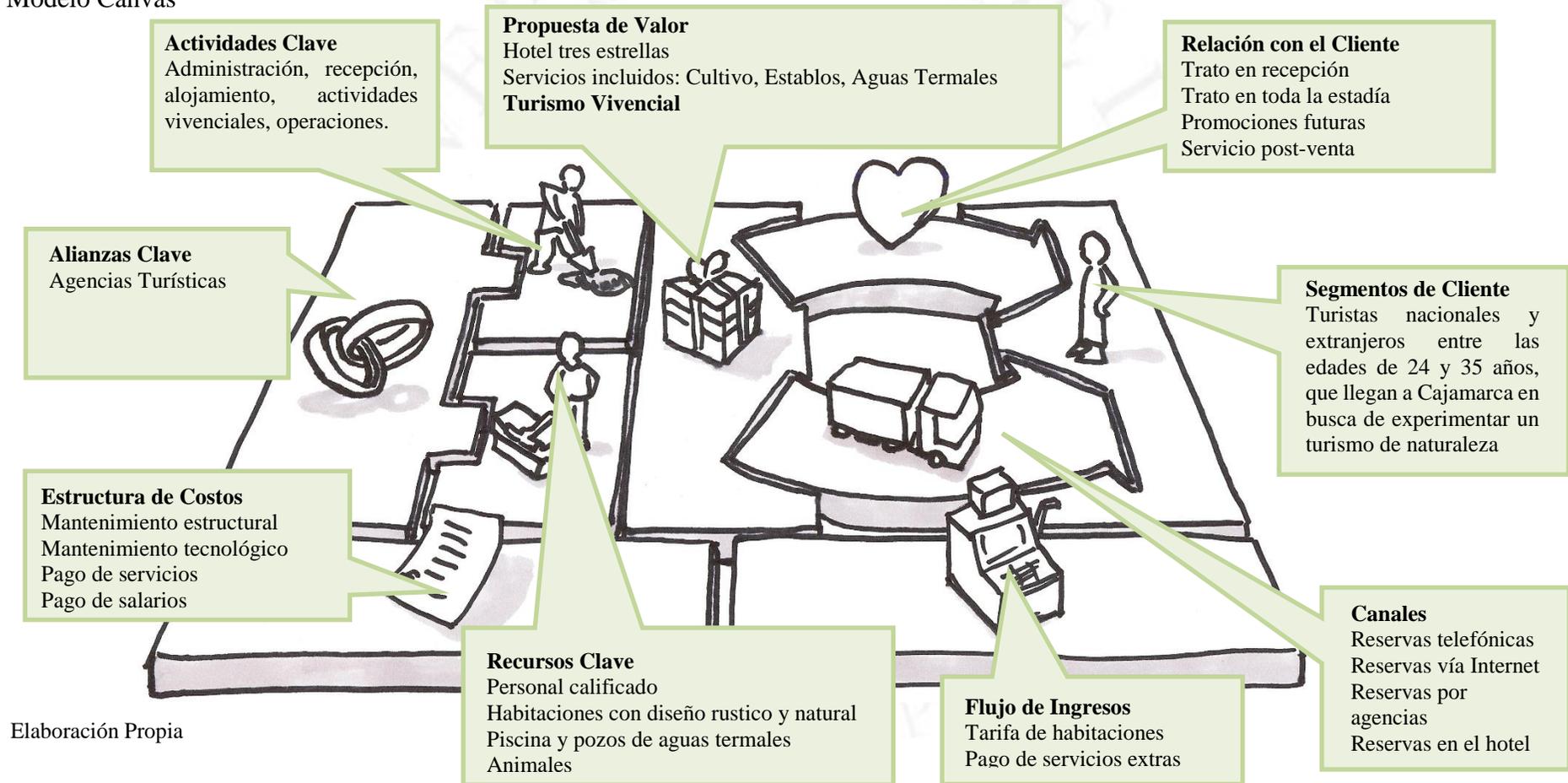
- Ensenada Hotel y Campo (3 estrellas)
- Posada el Puruay (3 estrellas)
- Hotel Baños del Inca E.I.R.L. (3 estrellas)
- Hotel Laguna Seca (4 estrellas)
- Hotel Campestre Hacienda Yanamarca (2 estrellas)

### 2.1.5. Modelo de Negocio (CANVAS)

A continuación, se presentará el modelo de negocio mediante el modelo de negocio CANVAS:

Figura 2. 2.

Modelo Canvas



### 2.1.6. Determinación de la metodología que se empleará en la investigación de mercado

Como fuentes primarias se realizará una encuesta a los turistas nacionales y extranjeros con la finalidad de evaluar el tipo de perfil al cual estaría dirigido nuestro proyecto, la aceptación que tendría, la posibilidad de adquisición; así como la frecuencia con la que accederían al servicio.

En cuanto a fuentes secundarias se revisarán estadísticas de PROMPERU, INEI y MINCETUR.

Finalmente, se analizará información que se encuentre en páginas de internet como fuentes terciarias.

## 2.2. Análisis de la demanda

### 2.2.1. Demanda histórica

A continuación, se analizará la demanda histórica a partir de los arribos a la región de Cajamarca, ya que será tomado como destino para la ubicación del hospedaje, a fin de conocer qué tan atractiva ha sido la región los últimos años y poder conocer la inclinación de los turistas nacionales y extranjeros por este destino.

Tabla 2. 1.

Número de arribos en unidad de persona a Cajamarca

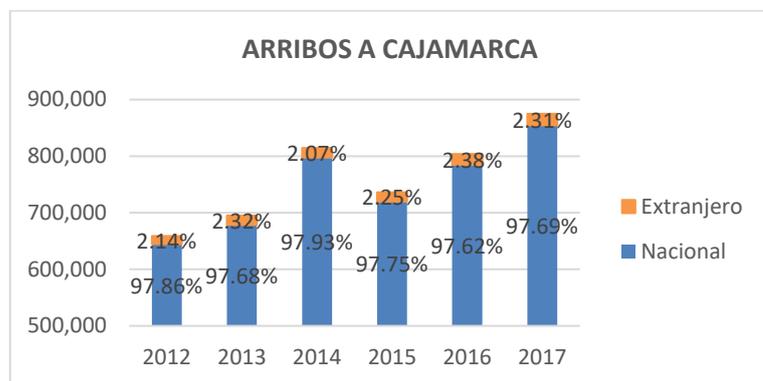
Año	Nacional		Extranjero		Total
	N°	%	N°	%	
2012	644 803	97,86%	14 075	2,14%	658 878
2013	678 788	97,68%	16 123	2,32%	694 911
2014	797 803	97,93%	16 895	2,07%	814 698
2015	719 525	97,75%	16 540	2,25%	736 065
2016	784 722	97,62%	19 133	2,38%	803 855
2017	854 563	97,69%	20 194	2,31%	874 757
<b>Promedio</b>	<b>746 701</b>	<b>97,76%</b>	<b>17 160</b>	<b>2,24%</b>	<b>763 861</b>

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Este cuadro muestra el número de arribos de turistas nacionales y extranjeros a la ciudad de Cajamarca en los últimos seis años. Las cifras dan a conocer que la cantidad de turistas que llegan a Cajamarca ha ido incrementando y se tiene una tendencia positiva para los próximos años, lo cual beneficia y es atractivo para el desarrollo del proyecto.

Figura 2. 3.

Arribos a Cajamarca



Elaboración propia

De igual manera, se puede observar que el número de pernотaciones a la región de Cajamarca ha ido incrementando conforme han pasado los años, esto se debe a que el turista que visita Cajamarca se queda en promedio de 4 a 5 días. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2017)

Tabla 2. 2.

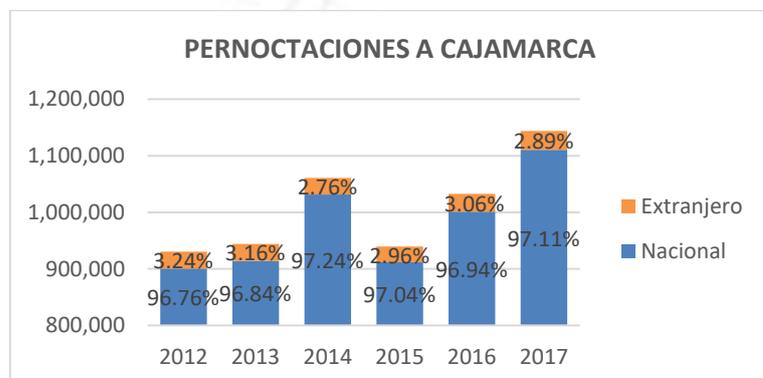
Número de pernотaciones en unidad de persona a Cajamarca

Año	Nacional		Extranjero		Total
	N°	%	N°	%	
2012	900 427	96,76%	30 175	3,24%	930 602
2013	914 298	96,84%	29 806	3,16%	944 104
2014	1 031 707	97,24%	29 266	2,76%	1 060 973
2015	911 633	97,04%	27 782	2,96%	939 415
2016	1 001 237	96,94%	31 622	3,06%	1 032 859
2017	1 110 498	97,11%	33 096	2,89%	1 143 594
<b>Promedio</b>	<b>978 300</b>	<b>96,99%</b>	<b>30 291</b>	<b>3,01%</b>	<b>1 008 591</b>

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Figura 2. 4.

Pernотaciones a Cajamarca



Elaboración propia

## **2.2.2. Demanda potencial**

### **2.2.2.1. Patrones de consumo**

A continuación, se analizarán los patrones de consumo basados en los perfiles del vacacionista nacional y el turista extranjero que visitan Cusco, el motivo de elección de esta región se encuentra detallado en el siguiente punto.

#### **Perfil del turista nacional que visita Cusco 2016**

Según el informe publicado por PROMPERU “Perfil del Vacacionista Nacional y Turista Extranjero que visita Cusco 2016” (Anexo N°1), el 26% de los turistas nacionales tiene entre 25 - 34 años. Adicionalmente, la mayoría forma parte de una pareja. En cuanto a los aspectos previos al viaje, el 69% de turistas busca información turística antes de viajar y el 85% lo hacen a través de Internet. Según las características del viaje, el 53% se hospedan en un hotel de tres estrellas y el 47% tiene preferencia por realizar turismo de naturaleza. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

#### **Perfil del turista extranjero que visita Cusco 2016**

Según el informe publicado por PROMPERU “Perfil del Vacacionista Nacional y Turista Extranjero que visita Cusco 2016” (Anexo N° 1), el 33% de los turistas extranjeros tienen entre 25 - 34 años. Adicionalmente, la mayoría forma parte de una pareja. En cuanto a los aspectos previos al viaje, el 84% de turistas busca información turística antes de viajar y el 90% lo hacen a través de Internet. Según las características del viaje, el 34% se hospedan en un hotel de tres estrellas y el 44% tiene preferencia por realizar turismo de naturaleza. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

Finalmente, el perfil al cual estará dirigido el proyecto es para aquel turista nacional y extranjero entre 25 y 34 años que busca nuevas experiencias y al mismo tiempo comodidad. Motivo por el cual, el establecimiento serán un hotel de tres estrellas orientado al turismo vivencial.

### **2.2.2.2. Determinación de la demanda potencial**

Para la determinación de la demanda potencial de este proyecto, como se mencionó anteriormente se tomará como base la región de Cusco para lo cual se analizará el porcentaje de turistas nacionales y extranjeros. Se establecerá la relación entre la región

de Cajamarca y la región de Cusco, analizando la demanda hotelera y de turistas, además, comparando las características culturales y climatológicas de cada una.

Tabla 2. 3.

Número de pernoctaciones en unidad de persona a Cusco

Año	Nacional		Extranjero		Total
	Nº	%	Nº	%	
2012	1 323 023	34,31%	2 532 913	65,69%	3 855 936
2013	1 505 118	35,69%	2 712 251	64,31%	4 217 369
2014	1 581 912	35,06%	2 929 698	64,94%	4 511 610
2015	1 679 610	35,03%	3 115 153	64,97%	4 794 763
2016	1 850 851	36,38%	3 236 292	63,62%	5 087 143
2017	1 680 864	32,44%	3 500 820	67,56%	5 181 684
<b>Promedio</b>	<b>1 603 563</b>	<b>34,82%</b>	<b>3 004 521</b>	<b>65,18%</b>	<b>4 608 084</b>

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Se puede observar que la región de Cusco triplica la cantidad de llegadas de turistas y pernoctaciones en hospedajes respecto a la región de Cajamarca.

Tabla 2. 4.

Arribo de turistas a establecimientos de hospedaje en los últimos seis años (personas)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cajamarca	658 878	694 911	814 698	736 065	803 855	874 757
Cusco	2 335 043	2 556 666	2 811 432	3 101 874	3 238 204	3 262 233

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Tabla 2. 5.

Pernoctaciones de turistas en hospedajes en los últimos seis años (noches)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cajamarca	930 602	944 104	1 060 973	939 415	1 032 859	1 143 594
Cusco	3 855 936	4 217 369	4 511 610	4 794 763	5 087 143	5 181 684

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Tabla 2. 6.

Oferta hotelera según región en los últimos seis años (unidad de persona)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cajamarca	483	535	596	641	701	741
Cusco	1 300	1 378	1 538	1 756	1 884	1 951

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Esta diferencia se debe a que Cusco “*es uno de los principales destinos del mundo para los amantes de la naturaleza y biodiversidad*” (Comercializadora Electrónica de Turismo, 2012) y cuenta con atractivos culturales tales como Machu Picchu, una de las siete maravillas del mundo. Cajamarca posee atractivos tales como las Ventanillas de Otuzco y El cuarto del Rescate; y posee las mismas características climatológicas que esta región, quiere decir, templado o seco y soleado en el día y frío por la noche; además de lluvias intensas de diciembre a marzo, por ende, los turistas que buscan visitar lugares

como Cusco, se pueden sentir atraídos por Cajamarca, ello se confirmará también a través de la encuesta aplicada para correlacionar la información disponible de la región Cusco y proyectar la de Cajamarca.

Conociendo los perfiles de los vacacionistas nacionales y turistas extranjeros (2.2.2.1), se procedió a hallar el factor de ajuste para poder segmentar esta demanda. Se realizó la multiplicación de los datos de los turistas nacionales 34,82% (promedio de turistas nacionales en Cusco) \* 26% (turistas entre 25-34 años) \* 53% (hospedaje hotel tres estrellas) \* 47% (turismo de naturaleza) y se obtuvo 2,255%; y los datos de los turistas extranjeros 65,18% (promedio de turistas extranjeros en Cusco) \* 33% (turistas entre 25-34 años) \* 34% (hospedaje hotel tres estrellas) \* 44% (turismo de naturaleza) y se obtuvo 3,218%. Finalmente, se sumó ambos porcentajes ponderados 2,255% y 3,218%, y se obtuvo que el 5,473% del total de turistas nacionales y extranjeros que llegan a hospedajes en Cusco son turistas dentro del rango de 25 - 34 años, se inclinan por los hoteles de 3 estrellas y realizan turismo de naturaleza.

Por tal motivo, se tomó ese porcentaje como referencia para expresar la demanda potencial del proyecto y se multiplicó la demanda histórica de la región de Cusco por 5,47%, siendo esta la máxima demanda posible que puede lograr el proyecto en la región de Cajamarca.

Tabla 2. 7.

Demanda potencial del proyecto (noches)

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Pernoctaciones	211 034	230 815	246 919	262 415	278 417	283 591

Elaboración propia

A través de la encuesta (Anexo N°2) que se realizó en el siguiente punto, se halló un factor de ajuste que nos permite visualizar esta demanda en pernoctaciones de la región de Cajamarca. Se analizaron los resultados (Anexo N°4) y con la pregunta N°5 “¿Qué destino del Perú preferiría visitar? (Puede marcar más de una)” se halló el factor de ajuste mencionado, para lo que se dividió el total de turistas que eligieron como destino Cajamarca y Cusco al mismo tiempo (27 personas), entre el total de turistas que eligieron solamente Cusco y Cusco junto con otros destinos (78 personas). De esta manera, se pudo conocer qué porcentaje de aquellos turistas que elegían el destino de Cusco, estarían dispuestos a ir a la región de Cajamarca. Este porcentaje (34,62%) se afectó a la demanda potencial hallada anteriormente.

Tabla 2. 8.

Demanda potencial con factor de ajuste (noches)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pernoctaciones	73 060	79 908	85 483	90 848	96 388	98 179

Elaboración propia

### 2.2.3. Demanda mediante fuentes primarias

#### 2.2.3.1. Diseño y aplicación de encuestas u otras técnicas

Se diseñó una encuesta para determinar la demanda específica del proyecto ya que, si bien se conoce el perfil de los turistas nacionales y extranjeros, no se tiene conocimiento acerca de cuántas personas estarían dispuestas a adquirir el servicio.

Para poder aplicar la encuesta a la población, se utilizó una fórmula de muestreo para calcular la cantidad de encuestas a realizar. Se tomó como porcentaje de error un 9.8%, al efectuar esta ecuación se obtuvo un “n” de 100. Lo que significa que se deben realizar 100 encuestas para representar significativamente la población objetivo, es decir, turistas nacionales y extranjeros entre 25 y 34 años que busca nuevas experiencias y al mismo tiempo comodidad. La encuesta se aplicó vía internet a través de la plataforma “Google Docs” (Anexo N°2). Las preguntas de mayor consideración para determinar la demanda del proyecto fueron edad de la muestra, intención de adquisición e intensidad de adquisición.

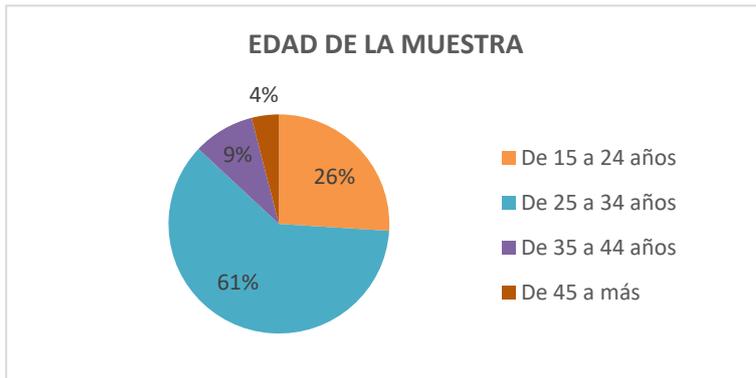
$$n = \frac{p * q * N * Z^2}{e^2 * N + p * q * Z^2}$$

$$n = \frac{0,5 * 0,5 * 283\ 591 * 1,96^2}{9,8\% ^2 * 283\ 591 + 0,5 * 0,5 * 1,96^2} = 100$$

De acuerdo con los resultados obtenidos, se ponderó los puntajes junto con la intensidad de adquisición que representaban; es decir, 4 con 1,05%, 5 con 3,16%, 6 con 8,42%, 7 con 13,68%, 8 con 47,37%, 9 con 22,11% y 10 con 4,21%. De este modo se obtuvo 7,86, este puntaje se dividió con la máxima respuesta y dio el porcentaje de intensidad (78,63%). Luego este porcentaje se multiplicó con el porcentaje de intención (95%). Finalmente, el porcentaje obtenido fue de 74,70%, lo cual significa que este porcentaje sería aquel que representaría la población objetivo del proyecto.

Figura 2. 5.

## Edad de la muestra

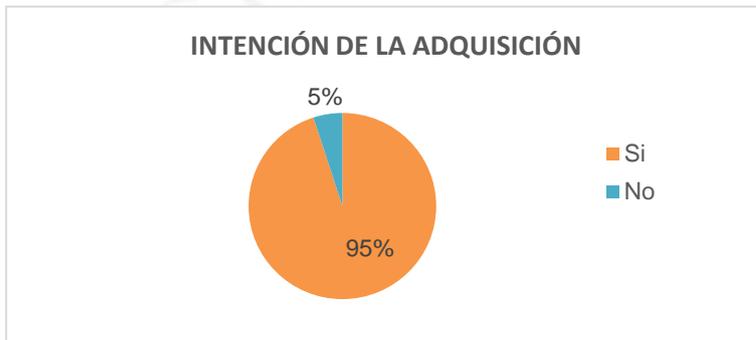


2

Elaboración propia

Figura 2. 6.

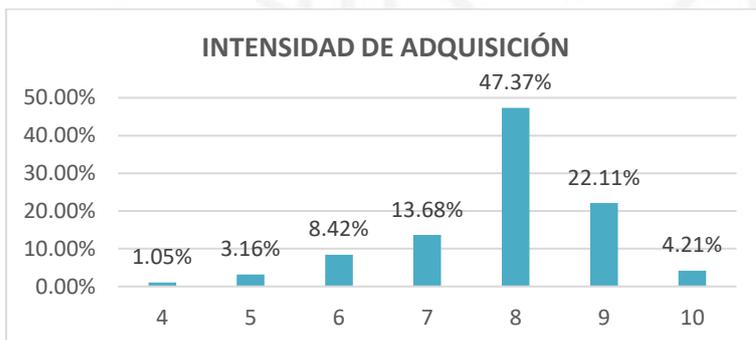
## Intención de adquisición de la muestra



Elaboración propia

Figura 2. 7.

## Intensidad de adquisición de la muestra



Elaboración propia

Por otro lado, se realizó un “focus group” (Anexo N°3) para poder conocer las opiniones de los participantes, se obtuvieron y reforzaron las siguientes ideas:

- Los jóvenes entre 25 y 34 años realizan viajes dentro del país semestralmente, los destinos con más frecuencia son aquellos relacionados con la naturaleza y aventura.

- Del total de asistentes el 87,5% iría a Cusco y de ese porcentaje el 42,86% iría a Cajamarca. La intención de compra en el focus group fue de 100% y la intensidad de compra fue de 71,25% del total de asistentes.
- Como recomendación mencionaron brindar publicidad en redes sociales ya que es donde mayormente buscan información antes de viajar.

### 2.2.3.2. Determinación de la demanda

Para determinar la demanda mediante fuentes primarias, se multiplicó la población objetivo (demanda potencial del proyecto en el año 2017) por el porcentaje obtenido mediante las encuestas (74,70%). Con esta operación se obtuvo lo siguiente:

$$283\ 591 * 74,40\% = 211\ 843 \text{ noches}$$

### 2.2.4. Proyección de la demanda

Se procedió a proyectar la demanda histórica (Tabla 2.4) mediante una regresión exponencial, se halló la línea de tendencia de la demanda y se obtuvo un coeficiente de determinación de 0,5714 el cual no es considerado aceptable, por lo que se procedió a ajustar la demanda con la técnica de promedios móviles.

Primero se obtuvo el promedio de los años 2012 y 2013, este promedio se actualizó en el dato del año 2013 y se procedió a promediar con el siguiente año; este dato se actualizó en el año 2014 y así sucesivamente. De este modo se obtuvo lo siguiente:

Tabla 2. 9.

Demanda ajustada con promedios móviles (noches)

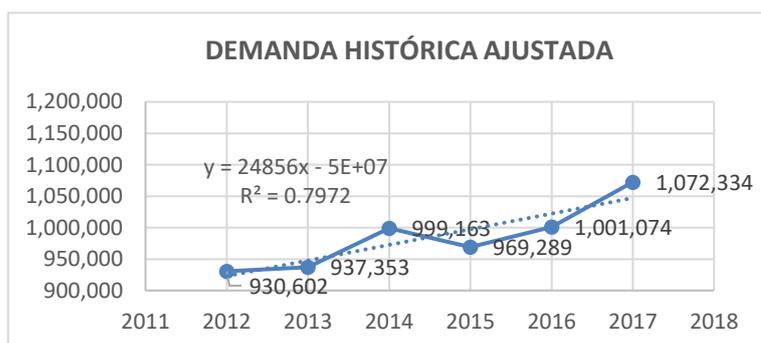
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cajamarca	930 602	937 353	999 163	969 289	1 001 074	1 072 334

Elaboración propia

Finalmente, al obtener un coeficiente de correlación aceptable (0,7972), se procedió a proyectar la demanda a 5 años.

Figura 2. 8.

Demanda histórica ajustada



Elaboración propia

Tabla 2. 10.

Demanda proyectada (noches)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pernotaciones	1 071 966	1 096 822	1 121 678	1 146 534	1 171 390

Elaboración propia

## 2.3. Análisis de la oferta

### 2.3.1. Análisis de la competencia

Se analizó la oferta de hospedajes dentro de Cajamarca y se seleccionó los que ofrecen servicios similares:

- Nombre comercial: Ensenada Hotel y Campo  
Dirección: Fundo Los Sauces Km.5, carretera Baños del Inca, Cajamarca
- Nombre comercial: Hotel y Spa Laguna Seca  
Dirección: Av. Manco Cápac 1098 Baños del Inca, Cajamarca
- Nombre comercial: Posada del Puruay  
Dirección: Carretera Porcón Km 4.5 Hualgayoc, Cajamarca

### 2.3.2. Características del servicio ofertado por los principales competidores

A continuación, se analizará el servicio que ofrecen los principales competidores dentro de Cajamarca, comparando las características principales y los servicios adicionales que ofrecen. Los hospedajes que se analizarán son los mencionados en el punto anterior.

Tabla 2. 11.

Cuadro comparativo de los competidores

Factores de Diferenciación	Ensenada Hotel y Campo	Hotel y Spa Laguna Seca	Posada del Puruay
----------------------------	------------------------	-------------------------	-------------------

Información y promoción	Se brinda a través de su página web y portales como booking, expedia, etc.	Se brinda a través de su página web y portales como booking, expedia, etc.	Se brinda a través de su página web y portales como booking, expedia, etc.
Infraestructura	Cuenta con 14 habitaciones, 40 plazas cama	Cuenta con 30 habitaciones, 70 plazas camas.	Cuenta con 13 habitaciones, 26 plazas camas.
Equipamiento y tecnología	Cuenta con aire acondicionado, televisores, wifi gratis	Cuenta con aire acondicionado, televisores, wifi gratis	Cuenta con aire acondicionado, televisores, wifi gratis
Servicio de alimentación y atenciones	Cuenta con un bar y un restaurante de comida regional	Cuenta con una cafetería y un restaurante de comida regional e internacional	Cuenta con un bar y un restaurante de comida regional
Servicios adicionales	Juegos, paseos a caballos, lavandería	Spa & baños turcos, minizoológico, caballeriza	Pesca de truchas, cabalgatas, caminatas, paseos en bicicletas
Imagen			

Fuente: Booking, (2017)

### 2.3.3. Planes de ampliación existentes

Los planes de ampliación existentes más relevantes a nivel nacional se encuentran dentro del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR 2016 – 2025) el cual ha sido establecido por el MINCETUR con el objetivo de consolidar el crecimiento y posicionar al país como un destino sostenible y competitivo a nivel mundial. *“En la actualidad se vienen ejecutando obras de inversión pública de gran envergadura que brindan una oportunidad de desarrollo integral de las regiones, articulando diversos sectores como el turismo, vivienda, trabajo, educación, salud, entre otros. En el aspecto específico del turismo se trabajará de la mano con los gobiernos locales en el reordenamiento territorial, mediante planes urbanísticos formulados con visión turística.”* (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016)

MINCETUR promueve diversas estrategias para consolidar la economía a través de programas tales como: “Turismo Rural Comunitario”, “Turismo Social”, “Al turista lo nuestro, para un turismo sostenible” y “De mi tierra un producto”. Se identificaron que programas deberían desarrollarse en cada región, para Cajamarca se propuso el programa “Turismo Rural Comunitario” El turismo rural comunitario *“es toda actividad turística que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad”* (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016)

## 2.4. Determinación demanda para el proyecto

### 2.4.1. Segmentación del mercado

Para poder realizar la segmentación de mercado a fin de reunir a los turistas que tengan las mismas características y poder realizar una estrategia para ofrecer nuestro servicio, se analizó el perfil del turista que visita Cajamarca.

- a) Psicográfica: Dirigido a los turistas nacionales y extranjeros que tengan preferencia por el turismo natural y busquen pasar momentos de ocio y vacaciones descansando y relajándose.

Tabla 2. 12.

#### Segmentación Psicográfica

Segmentación Psicográfica	Nacional	Extranjero
Turismo de naturaleza	55%	44%
Descansar y relajarse, vacaciones y ocio	40%	65%

Fuente: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, (2016); Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, (2016)

- b) Geográfica: Para esta segmentación se tomará en cuenta a los turistas nacionales y extranjeros, se analizó las pernoctaciones de los turistas que visiten la región.

Tabla 2. 13.

#### Segmentación Geográfica

Año	Nacional		Extranjero		Total
	Nº	%	Nº	%	
2012	900 427	96,76%	30 175	3,24%	930 602
2013	914 298	96,84%	29 806	3,16%	944 104
2014	1 031 707	97,24%	29 266	2,76%	1 060 973
2015	911 633	97,04%	27 782	2,96%	939 415
2016	1 001 237	96,94%	31 622	3,06%	1 032 859
2017	1 110 498	97,11%	33 096	2,89%	1 143 594
<b>Promedio</b>	<b>978 300</b>	<b>96,99%</b>	<b>30 291</b>	<b>3,01%</b>	<b>1 008 591</b>

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

### 2.4.2. Selección de mercado meta

El mercado meta que tendrá este proyecto son los vacacionistas nacionales y turistas extranjeros que visiten la región de Cajamarca y busquen desarrollar un turismo de naturaleza. Además, se tendrá en cuenta las diferencias en cuanto a los vacacionistas nacionales y extranjeros:

- Vacacionista nacional: Busca escapar de la rutina y disfrutar de un momento con la familia y amigos, apartados de la ciudad y tener un momento de relajación

- Turista extranjero: Busca, además de momentos de tranquilidad, vivir experiencias diferentes dentro de lo natural y mantener contacto con las comunidades, la flora y la fauna.

Finalmente, luego de promediar los porcentajes de vacacionistas nacionales y los turistas extranjeros mostrados en el punto 2.4.1, y ponderarlos con sus respectivos porcentajes, es decir,  $(55\% * 40\% * 97\%) + (44\% * 65\% * 3\%)$ , se obtuvo que el 22,20% de los turistas que llegan a Cajamarca tienen inclinación por el turismo de naturaleza y buscan descansar y relajarse.

### 2.4.3. Demanda específica para el proyecto

A continuación, se presenta una demanda histórica proyectada (hallada en el punto 2.2.4) y ajustada al factor 74,7% (obtenido de la encuesta realizada a nivel nacional que se demuestra en el punto 2.2.3.1).

Tabla 2. 14.

Demanda histórica proyectada y ajustada a las encuestas

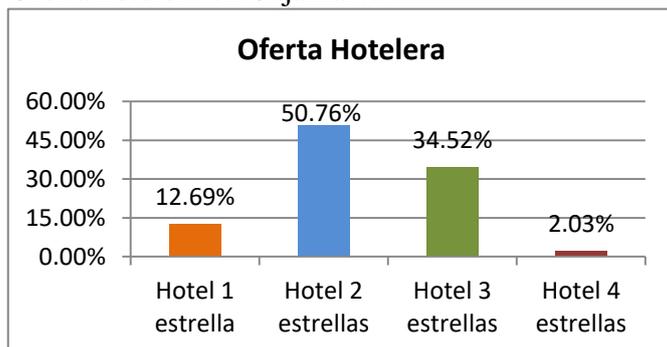
Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pernoctaciones	800 759	819 326	837 893	856 461	875 028

Elaboración propia

Sin embargo, para determinar la demanda específica del proyecto, se considerará la población objetivo, es decir, solo las pernoctaciones de los hoteles 3 estrellas. Según el Directorio Nacional de Prestadores de Servicio Turístico de MINCETUR el 34.52% de hoteles dentro de la región se encuentran dentro de esta categoría.

Figura 2. 9.

## Oferta hotelera en Cajamarca



Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Este factor se aplicó a la demanda mostrada anteriormente y se obtuvo lo siguiente:

Tabla 2. 15.

### Demanda segmentada de los hoteles 3 estrellas

Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pernoctaciones	276 422	282 831	289 241	295 650	302 060

Elaboración propia

Después, se tomó en cuenta el porcentaje obtenido en el punto 2.4.2, el cual quiere decir que el 22,20% de las pernoctaciones en Cajamarca pertenece a turistas nacionales y extranjeros con preferencias hacia el turismo de naturaleza, este porcentaje se multiplicó a la demanda de los hoteles tres estrellas en Cajamarca y se obtuvo lo siguiente:

Tabla 2. 16.

### Demanda segmentada por el mercado meta

Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pernoctaciones	61 362	62 785	64 208	65 630	67 053

Elaboración propia

Sin embargo, debido a la distribución de la demanda con los competidores, para este proyecto solo se tomará el 26% de lo hallado, de esta manera, el número de pernoctaciones al año del proyecto no superará al promedio de nuestra competencia; siendo esta la siguiente:

Tabla 2. 17.

### Demanda específica del proyecto

Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pernoctaciones	15 954	16 324	16 694	17 064	17 434

Elaboración propia

## **2.5. Definición de la estrategia de comercialización**

### **2.5.1. Políticas de plaza**

Las políticas de plaza que empleará el proyecto deberán ayudar a captar la mayor cantidad de turistas que lleguen al hotel. Por tal motivo, se establecerá una relación comercial con la principal agencia turística de la región que cuente con un punto de venta en el aeropuerto y en la ciudad a la cual se le pagará una comisión fija por la recomendación de nuestros servicios. Además, el hotel tendrá un módulo de recepción en el establecimiento que capte a los clientes que lleguen a preguntar por el servicio de manera directa.

### **2.5.2. Publicidad y promoción**

La publicidad que empleará el hospedaje será principalmente en las redes sociales ya que el tiempo que las personas pasan navegando en ellas va en aumento y al tener una buena presencia en estos medios, ayudará en la diferenciación de la competencia y fidelización del cliente. Según PROMPERÚ, el 86% de los vacacionistas nacionales busca información de su destino antes de realizar un viaje a través de las páginas webs, por lo que se formará parte de las páginas webs de reservación de habitaciones de hospedajes tales como: [www.despegar.com](http://www.despegar.com), [www.tripadvisor](http://www.tripadvisor), [www.trivago.com](http://www.trivago.com), [www.booking.com](http://www.booking.com); en donde se promocionará el hotel con descuentos en el precio de las habitaciones.

Se pedirá a los clientes que cuando dejen el hotel, dejen un comentario en las páginas webs donde contactaron el servicio y puntúen el servicio brindado; de esta manera incrementará las tasas de clics en las páginas webs y la atención de los usuarios. Además, se distribuirán afiches en los aeropuertos y principales atractivos de la región, de manera que pueda darse a conocer por la mayor cantidad de turistas.

Se tendrá una página web en la que se detallará las características, servicios y descuentos que se ofrecen; será apta no solo para computadoras sino también para teléfonos móviles, ya que los consumidores utilizan los dispositivos móviles para buscar más información relacionada con viajes más que nunca (Loo, 2017).

Figura 2. 10.

## Diseño Página Web



Elaboración propia

Esta página web aparecerá en los resultados de los directorios locales y principales motores de búsqueda; de esta manera se obtendrá clientes potenciales que estén cerca del hotel, ya que la búsqueda de hoteles locales a través de teléfonos móviles va en aumento.

Por otro lado, se brindará información a través de revistas y periódicos, tales como Somos, Cosas y El Comercio, a nivel nacional para poder llegar a la mayor cantidad de vacacionistas, incluido aquellos que no están vinculados con dispositivos tecnológicos.

### 2.5.3. Análisis de precios

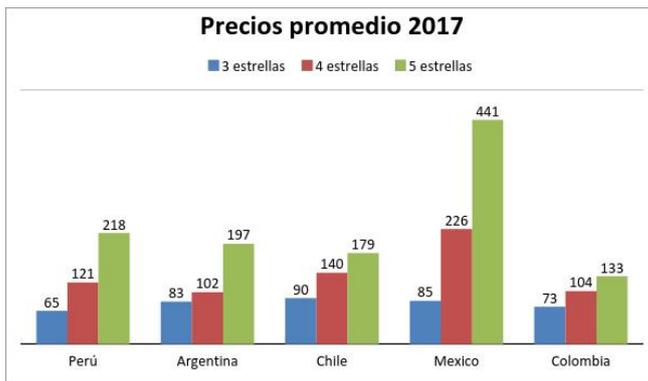
#### 2.5.3.1. Tendencia histórica de los precios

Según un informe publicado en el Diario Gestión, el buscador “Kayak” realizó un estudio sobre los precios de los hoteles en los últimos años, en Perú se observa una tendencia particular a la baja en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas. (Kayak, 2017)

En el año 2015 el precio promedio por noche de alojamiento en un hotel 3 estrellas en Perú era de US\$ 75 y hoy es de US\$ 65, en el de 4 estrellas, el precio promedio cayó de US\$ 130 a US\$ 121 y en el de 5 estrellas, de US\$ 242 a US\$ 218. Sin embargo, a pesar de la caída en los precios, Perú se mantiene entre los países con los precios más altos de la región para la categoría 5 estrellas, superado sólo por México. (Kayak, 2017). Sobre la caída en los precios de alojamiento, **Claudia Tellez**, Country Manager de Perú para Kayak explica que esto "se debe a que del 2011 al 2016 en el Perú la oferta de hoteles se incrementó en 3 580 habitaciones y tiene proyectada la ejecución de 62 nuevos hoteles que incrementarán la oferta en 8 279 habitaciones. (Kayak, 2017)

Figura 2. 11.

## Precios de hoteles en Sudamérica



Fuente: Kayak, (2017)

### 2.5.3.2. Precio actuales y niveles de servicio

Se analizó la oferta de los principales competidores de hotel en Cajamarca, “Hotel y Spa Laguna Seca”, “Posada del Puruy” y “Ensenada Hotel y Campo”, los precios por tipo de habitación y los servicios adicionales que brinda cada uno.

Tabla 2. 18.

Precios de los principales competidores

	Precios	Servicios
Hotel y Spa Laguna Seca	Habitación Simple: S/. 387	Piscina al aire libre, centro de spa con aguas termales, restaurantes, instalaciones para reuniones, parque infantil.
	Habitación Doble: S/. 467	
	Habitación Matrimonial: S/. 561	
Posada del Puruy	Habitación Simple: S/. 200	Alquiler de bicicleta, patio de juegos, lavandería, transporte del aeropuerto
	Habitación Doble: S/. 260	
	Habitación Matrimonial: S/. 360	
Ensenada Hotel y Campo	Habitación Simple: S/. 180	Wifi gratis, aparcamiento gratuito, restaurante, desayuno incluido.
	Habitación Doble: S/. 240	
	Habitación Matrimonial: S/. 200	

Fuente: TripAdvisor, (2017)

Finalmente, los precios de las habitaciones del hotel del presente proyecto serán los siguientes, los cuales incluyen IGV:

Tabla 2. 19.

Precios de habitaciones

Tipo de habitación	N° de plazas-cama	Precio (S/.)
Simple	1	S/.200
Doble	2	S/.300
Matrimonial	2	S/.320
Familiar	4	S/.500

Elaboración propia

## CAPÍTULO III: LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 3.1. Identificación y análisis detallado de los factores de macro-localización

- **Cantidad de huéspedes por hotel**

Este factor nos muestra la cantidad de huéspedes por hotel dentro de cada región. De halló con la división de la cantidad de turistas que arriban entre la cantidad de oferta hotelera en cada región (Tabla 3.1, Tabla 3.2) y se obtuvieron los valores en la tabla 3.3. La mejor región será aquella en donde se tenga un menor ratio huésped/hotel ya que representa la región con mayor potencial de desarrollo y en donde el proyecto podrá tener una mejor acogida.

Tabla 3. 1.

Arribos de turistas a hospedajes por región

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cajamarca	658 878	694 911	814 698	736 065	803 855	874 757
Cusco	2 335 043	2 556 666	2 811 432	3 101 874	3 238 204	3 262 233
Huánuco	520 435	623 260	678 860	841 808	787 239	840 747
Junín	995 873	1 042 395	1 098 026	1 287 189	1 306 301	1 249 512
La Libertad	1 377 619	1 839 099	1 881 454	1 949 294	1 893 896	1 756 919
Puno	721 179	807 332	883 680	910 494	1 116 585	1 142 804

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Tabla 3. 2.

Oferta hotelera según región

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cajamarca	483	535	596	641	701	741
Cusco	1 300	1 378	1 538	1 756	1 884	1 951
Huánuco	329	370	421	475	508	530
Junín	800	849	935	1 047	1 132	1 181
La Libertad	819	858	924	976	1 013	1 060
Puno	515	547	596	661	736	803

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

Tabla 3. 3.

Cantidad de huéspedes por hotel

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Cajamarca	1 364	1 299	1 367	1 148	1 147	1 181
Cusco	1 796	1 855	1 828	1 766	1 719	1 672
Huánuco	1 582	1 684	1 612	1 772	1 550	1 586
Junín	1 245	1 228	1 174	1 229	1 154	1 058
La Libertad	1 682	2 143	2 036	1 997	1 870	1 657
Puno	1 400	1 476	1 483	1 377	1 517	1 423

Elaboración propia

- **Cantidad de sitios turísticos naturales y arqueológicos**

Este factor es importante ya que la tendencia del proyecto es brindar al turista mayor contacto con la naturaleza y sitios arqueológicos relacionados con ella; por tal motivo, si se cuenta con mayor cantidad de sitios turísticos naturales y arqueológicos dentro de la región se tendrá mayor posibilidad de cumplir con el objetivo planteado.

- **Cantidad de sitios turísticos culturales**

Este factor se tomará en cuenta como un aspecto complementario, ya que, si bien el propósito del proyecto es acercar a los turistas a las costumbres de la región mediante actividades vivenciales, el turista también podrá conocer de ellas visitando los sitios turísticos. Por tal motivo, si la región cuenta con mayor cantidad de estos sitios turísticos culturales, se podrá atraer a más turistas y tener mayor afluencia de huéspedes en el hotel.

- **Accesibilidad a la región**

Otro factor importante que se debe tomar en cuenta es el acceso a la región y las vías de acceso al lugar en donde estará ubicado el hospedaje; estas deberán estar en buen estado, de tal manera que no se ponga en riesgo la salud y seguridad de los turistas.

- **Cantidad de Población Económicamente Activa Desocupada**

Se deberá considerar este factor ya que es importante conocer el porcentaje de PEA Desocupada que se tiene en cada región, ya que es la que el proyecto tendrá disponible para realizar sus operaciones. Tendrá un mayor puntaje aquella que cuente con un porcentaje mayor.

Tabla 3. 4.

Población Económicamente Activa

	2012	2013	2014	2015	2016
Cajamarca					
PEA OCUPADA	98,7%	97,3%	97,7%	97,4%	97,5%
PEA DESOCUPADA	1,3%	2,7%	2,3%	2,6%	2,5%
Huánuco					
PEA OCUPADA	96,9%	97,0%	98,1%	97,8%	97,8%
PEA DESOCUPADA	3,1%	3,0%	1,9%	2,2%	2,2%
Puno					
PEA OCUPADA	97,7%	97,2%	97,3%	96,7%	96,9%
PEA DESOCUPADA	2,3%	2,8%	2,7%	3,3%	3,1%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2017)

### 3.2. Identificación y descripción de las alternativas de macro-localización

Las regiones que se tomarán en cuenta para evaluar las distintas alternativas de macro-localización fueron escogidas, en primer lugar, por la cantidad de llegadas de turistas a la región, siendo las seis de mayor afluencia Cusco, La Libertad, Junín, Puno, Huánuco y Cajamarca. De estas seis regiones se escogieron las tres que tenían menor cantidad de hoteles. De esta manera, procedimos a evaluar las siguientes regiones:

Tabla 3. 5.

Alternativas de macro-localización

	Huéspedes por hotel	Sitios turísticos naturales y arqueológicos	Sitios turísticos culturales	Accesibilidad a la Región	Población Económicamente Activa Desocupada
<b>Cajamarca</b>	La cantidad de huéspedes por hotel el último año es de 1181 huéspedes/hotel.	Cuenta con 6 sitios turísticos que brindan contacto con la naturaleza y arqueología, el Complejo Arqueológico de Cumbemayo, el Sitio Arqueológico KunturWasi, las Ventanillas de Otuzco, el Complejo Turístico Baños del Inca, la Hacienda La Colpa y la Granja Porcón.	Cuenta con 6 sitios turísticos culturales, la Catedral de Cajamarca, el Cuarto del Rescate, la Iglesia San Francisco, el Conjunto Monumental Belén, el Santuario Virgen del Rosario y la Casa Museo Nicolás Puga.	Las vías de acceso son dos: vía terrestre desde Lima (aprox. 18 horas) y vía área (1 hora y 10 minutos)	El porcentaje de población económicamente activa en el último año es de 2,5%
<b>Huánuco</b>	La cantidad de huéspedes por hotel el último año es de 1586 huéspedes/hotel.	Se cuenta con 5 sitios turísticos que brindan contacto con la naturaleza y arqueología, como por ejemplo, el Bosque de Neblina de Carpish, las Cataratas de Tingo María, el Velo de las Ninfas, los Baños termales de Tauripampa y la Cueva de las Lechuzas.	Se cuenta con 5 sitios turísticos culturales, tales como, la Catedral de Huánuco, la Iglesia de la Merced, el Templo de las Manos Cruzadas, el Museo Regional Leoncio Prado y la Casa de la Perricholi.	Las vías de acceso son dos: vía terrestre desde Lima (aprox. 9 horas) y vía área (45 minutos)	El porcentaje de población económicamente activa en el último año es de 2,2%
<b>Puno</b>	La cantidad de huéspedes por hotel el último año es de 1423 huéspedes/hotel.	Se cuenta con 6 sitios turísticos que brindan contacto con la naturaleza y arqueología, como por ejemplo, la Isla de Taquile, la Isla de Amantaní, la Isla Flotante de los Uros, la Reserva Nacional del Titicaca, la Península de Chuquito y los Baños Termales de Putina.	Se cuenta con 4 diversos sitios turísticos culturales, tales como, la Basílica Menor de la Catedral de Puno, el Santuario Virgen de la Candelaria, el Museo Kampaq y el Museo de la Totora.	Las vías de acceso son tres: vía terrestre desde Lima (aprox. 17 horas), vía área (1 hora y 45 min.) y vía férrea desde la ciudad de Cusco (10 horas y 30 minutos)	El porcentaje de población económicamente activa en el último año es de 3,1%

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2017)

### 3.3. Evaluación y selección de macro-localización

Se utilizará el método ranking de factores. En primer lugar, se presentará un cuadro de las abreviaciones de cada factor a evaluar.

Tabla 3. 6.

Abreviaciones de cada factor

Abreviación	Factor
<b>HH</b>	Cantidad de huéspedes por hotel
<b>TN</b>	Cantidad de sitios turísticos naturales
<b>TC</b>	Cantidad de sitios turísticos culturales
<b>AR</b>	Accesibilidad a la región
<b>PD</b>	Población Económicamente Activa Desocupada

Elaboración propia

A través de una tabla de enfrentamiento se obtiene un puntaje ponderado para cada factor.

Tabla 3. 7.

Tabla de enfrentamiento para la macro-localización

	HH	TN	TC	AR	PD	TOTAL	PONDERADO
<b>HH</b>		0	1	1	1	3	27,27%
<b>TN</b>	1		1	1	1	4	36,36%
<b>TC</b>	0	0		1	1	2	18,18%
<b>AR</b>	0	0	0		1	1	9,09%
<b>PD</b>	0	0	0	1		1	9,09%
						<b>11</b>	

Elaboración propia

Finalmente, aplicando los porcentajes ponderados obtenidos y otorgando el puntaje a cada factor de acuerdo con cada región, se obtiene lo siguiente:

Tabla 3. 8.

Puntaje a otorgar

Clasificación	Puntaje
Muy malo	0
Malo	2
Regular	4
Bueno	6
Muy bueno	8
Excelente	10

Elaboración propia

Tabla 3. 9.

Cuadro de evaluación para la macro-localización

Factor	Ponderado	Cajamarca		Huánuco		Puno	
		Puntaje	Punt. Pond	Puntaje	Punt. Pond	Puntaje	Punt. Pond
HH	27.27%	8	2,18	4	1,09	6	1,64
TN	36.36%	8	2,91	6	2,18	8	2,91
TC	18.18%	8	1,45	6	1,09	4	0,73
AR	9.09%	4	0,36	4	0,36	6	0,55
PEA	9.09%	6	0,55	4	0,36	8	0,73
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>		<b>7,45</b>		<b>5,09</b>		<b>6,55</b>

Elaboración propia

La región que obtiene el mayor puntaje de acuerdo con el método ranking de factores es Cajamarca, seguido de Puno y Huánuco.

Figura 3. 1.

Macro-localización del servicio



Fuente: Perú Servicios Turísticos, (2015)

### 3.4. Identificación y análisis detallado de los factores de micro-localización

La provincia dentro de la que se elaborará la micro-localización es Cajamarca, donde se tiene los distritos de Cajamarca, Encañada, Los Baños del Inca, Chetilla, Magdalena, San Juan, Llacanora, Namora, Natara, Jesus, Asunción y Cospan; de los cuales se analizará:

- **Cantidad de atractivos naturales y arqueológicos**

Deberá haber una cercanía a los atractivos naturales, puesto que la idea del proyecto es brindarle al huésped el contacto con la naturaleza y que no tenga inconvenientes en desplazarse a estos lugares. Por tal motivo, la ubicación del hotel debe estar favorecida por la proximidad a lugares turísticos tales como: las ventanillas de Combayo, las ventanillas de Otuzco, el Complejo arqueológico de KunturWasi, el Complejo Cumbemayo.



deberá contar con accesibilidad, sistema de abastecimiento de agua, sistema de desagüe, abastecimiento de energía eléctrica y redes de iluminación pública.

- **Disponibilidad de transporte**

Este factor ayuda al turista a llegar al hotel sin ningún inconveniente y a que tenga la libertad de desplazarse por los alrededores, dentro del distrito y hacia la ciudad si lo desea.

- **Distancia de la ciudad**

Se deberá considerar este factor para cuantificar qué tan alejada está la localización de la capital ya que una de las características del proyecto es ofrecer un hospedaje apartado de la ciudad.

### 3.5. Identificación y descripción de las alternativas de micro-localización

Las localidades que se tomarán en cuenta para evaluar las distintas alternativas para realizar la micro-localización son: Los Baños del Inca, Llacanora y Encañada.

Tabla 3. 10.

Alternativas de micro-localización

	<b>Los Baños del Inca</b>	<b>Llacanora</b>	<b>Encañada</b>
<b>Cantidad de atractivos naturales y arqueológicos</b>	Cuenta con los atractivos naturales y arqueológicos Ventanillas de Otuzco y la Hacienda El Porcón	Cuenta con el atractivo natural y arqueológico Ventanillas de Combayo.	Cuenta con el atractivo natural y arqueológico la Haciendo de Collpa.
<b>Cantidad de atractivos culturales</b>	Cuenta con atractivos culturales como el Museo del Complejo Turístico Baños del Inca	Cuenta con atractivos culturales como el Santuario Virgen del Rosario y las pinturas rupestres Callacpuna.	No tiene atractivos culturales.
<b>Abastecimiento de agua termal</b>	Se tiene abastecimiento de aguas termales	No cuenta con aguas termales	No cuenta con aguas termales
<b>Disponibilidad de terreno habilitado</b>	El precio por m2 es de S/. 300 aprox. (OLX, 2018)	El precio por m2 es de S/. 150 aprox. (OLX, 2018)	El precio por m2 es de S/. 180 aprox. (OLX, 2018)
<b>Disponibilidad de transporte</b>	El acceso a través de transporte público es accesible, y adicionalmente, se tienen empresas de transporte tales como: Transportes Santa Agustina, PeruvianServices, JjQuiroz. (Páginas Amarillas, 2017)	El acceso a través de transporte público es accesible, vía combi y moto taxis.	El acceso a través de transporte público es accesible a través de la ruta A4 proveniente del distrito los Baños del Inca.
<b>Distancia de la ciudad</b>	Está a 6 Km. de la capital	Está a 12,1 Km de la capital	Está a 32,4 Km de la capital

Fuente: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, (2017)

### 3.6. Evaluación y selección de micro-localización

En primer lugar, se presentará un cuadro de las abreviaciones de cada factor a evaluar.

Tabla 3. 11.

Abreviaciones de factores de la micro-localización

Abreviación	Factor
AC	Cantidad de atractivos culturales
DT	Disponibilidad de Terreno
AN	Cantidad de atractivos naturales
AA	Abastecimiento de aguas termales
DR	Disponibilidad de Transporte
DC	Distancia de la ciudad

Elaboración propia

A través de una tabla de enfrentamiento se obtiene un puntaje ponderado para cada factor.

Tabla 3. 12.

Tabla de enfrentamiento para la micro-localización

	AC	DT	AN	AA	DR	DC	TOTAL	PONDERADO
AC		1	0	0	1	1	3	18,75%
DT	0		0	0	1	0	1	6,25%
AN	1	1		0	1	1	4	25,00%
AA	1	1	1		1	1	5	31,25%
DR	0	1	0	0		0	1	6,25%
DC	0	1	0	0	1		2	12,50%
							<b>16</b>	

Elaboración propia

Finalmente, aplicando los porcentajes ponderados obtenidos y otorgando el puntaje a cada factor de acuerdo con la localidad, se obtiene lo siguiente:

Tabla 3. 13.

Cuadro de evaluación para la micro-localización

Factor	Ponderado	Los Baños del Inca		Llacanora		Encañada	
		Puntaje	Punt. Pond	Puntaje	Punt. Pond	Puntaje	Punt. Pond
AC	18.75%	6	1,13	8	1,50	4	0,75
DT	6.25%	4	0,25	8	0,50	6	0,38
AN	25.00%	8	2,00	6	1,50	6	1,50
AA	31.25%	8	2,50	4	1,25	4	1,25
DR	6.25%	8	0,50	4	0,25	6	0,38
DC	12.50%	4	0,50	6	0,75	8	1,00
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>		<b>6,88</b>		<b>5,75</b>		<b>5,25</b>

Elaboración propia

El distrito con mayor puntaje, de acuerdo con el método ranking de factores, es Los Baños del Inca, seguido de Llacanora y Encañada.

## CAPÍTULO IV: DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para establecer la factibilidad de implementación del servicio propuesto será necesario establecer un correcto dimensionamiento del proyecto. Se analizarán las principales restricciones del tamaño y se tomará como variable el número de plazas – cama que podrá ofrecer el hotel. El tamaño óptimo se definirá como aquel que genera el resultado económico más favorable y el valor mínimo que genera las restricciones.

### 4.1. Relación tamaño – mercado

Para hallar el dimensionamiento del tamaño del proyecto se usó como unidad de medida el número de plazas – cama; cada una es considerada como una pernoctación, ya que el huésped cuando permanece en un alojamiento utiliza una plaza – cama para dormir.

Se tomó como referencia la demanda hallada en el capítulo II y se halló las pernoctaciones diarias, siendo este el número máximo de pernoctaciones que se podrá dar en los siguientes años.

Tabla 4. 1.

Número de pernoctaciones diarias

Año	Pernoctaciones anuales	Pernoctaciones diarias (plazas-cama)
Año 1	15 954	44
Año 2	16 324	45
Año 3	16 694	46
Año 4	17 064	47
Año 5	17 434	48

Elaboración propia

Este número de plazas cama se halló asumiendo al 100% la ocupabilidad del hotel; por ello es considerado como el número máximo de plazas cama que se puede obtener en un día.

### 4.2. Relación tamaño – recursos

El proyecto se puede encontrar delimitado por la cantidad de recursos que se tienen disponibles. El principal recurso por utilizar es la mano de obra calificada.

Para el área administrativa se necesitará un gerente general, un jefe de operaciones y un jefe de administración y finanzas, todos con experiencia en el rubro hotelero de no menor a 5 años. Adicionalmente se necesitará un supervisor de actividades vivenciales,

este puesto vendrá a ser desempeñado por la parte operativa del servicio; es decir, lo asumirá el encargado de pozas termales.

En cuanto al grupo operativo, se necesitará personal para el área de recepción que cuente con experiencia en atención al cliente, versatilidad para la solución de problemas, conocimiento del idioma inglés y conocimientos de ofimática (Excel, Word); personal de limpieza con experiencia en el rubro hotelero y pro actividad; cocinero, con experiencia en la preparación de platos de la región; salvavidas, con conocimientos de primeros auxilios y el idioma inglés; granjero, con experiencia en crianza de ganado y cosecha de cultivos; y vigilantes, con experiencia en el cuidado de áreas de gran extensión.

Además, el 24% del total de egresados de la región pertenecen a la carrera de administración, lo cual representa un número ideal para satisfacer la mano de obra calificada que el proyecto demanda. De esta manera se puede observar que este recurso no es un limitante para el tamaño del proyecto, puesto que existe gran número de población en edad de trabajar en la región de Cajamarca que cuenta con las competencias básicas para los perfiles establecidos.

Los materiales utilizados para la construcción del hotel, tales como piedra y madera, serán adquiridos de la misma región. Adicionalmente, los productos que decorarán los ambientes, tales como cerámicas y mantos, serán propios de la zona y no serán difíciles de adquirir. Estos aspectos provocarán que los huéspedes se encuentren satisfechos y en armonía con la región y sus costumbres. Por otro lado, se utilizarán recursos materiales como útiles de aseo, útiles de oficina, equipos y muebles, los cuales se tendrá siempre la cantidad correcta para poder cubrir la necesidad de los huéspedes.

#### **4.3. Relación tamaño – tecnología**

La tecnología de producción es un factor importante al momento de delimitar el tamaño de una planta; sin embargo, en este caso, al tratarse de un servicio, la tecnología no necesariamente decidirá la cantidad de personas que se puedan atender.

Las razones por las que se afirma la premisa son: el servicio básico de alojamiento no está ligado de manera cercana a ninguna máquina, la tecnología que se empleará para brindar un servicio de manera eficiente comprende lo siguiente:

- Se contará con el servicio de agua potable y este se usará por medio de grifos e inodoros que consuman menos volumen de agua.

- Se contará con espacios de reciclaje dentro del hotel que ayude a acumular los desechos de los huéspedes para luego reutilizarlos o transformarlos.
- Los espacios dentro del hotel serán construidos con materiales de la zona tales como madera y piedra, que brindarán al huésped un ambiente rústico.
- Se acondicionarán interiores eco-amigables con diseños que prevean la eficiencia energética de las instalaciones propiciando la iluminación y ventilación natural. La calefacción se dará a través de estufas, además se tendrán colectores solares en las habitaciones para brindar agua caliente.
- Los softwares que se utilizarán para la atención al cliente serán a través de Internet. Además de las conexiones e instalaciones de cableado.
- El servicio de lavandería se tercerizará; por ello, solo se necesitará una lavadora-secadora para los lavados urgentes.
- En la cocina, se contará con un horno microondas, una refrigeradora amplia, una cocina a gas y una licuadora; además se contará con un horno a leña.

De acuerdo con todo lo anteriormente descrito, la tecnología no será un limitante del tamaño del proyecto.

#### **4.4. Relación tamaño – inversión**

La inversión requerida para el presente proyecto no limita su tamaño, puesto que la construcción del local se solventará el 50% con el capital y el otro 50% con un préstamo de una entidad financiera para la cual existen diversas alternativas de financiamiento (préstamos a cuota fija hasta 30 días, préstamos a cuota fija de 31 a 90 días, préstamos a cuota fija de 91 a 180 días, préstamos a cuota fija de 181 a 360 días y préstamos a cuota fija a más de 360 días) y diferentes entidades financieras (Banco Continental, Banco de Crédito, Banco Financiero, Banco Scotiabank, Banco Interbank y Mibanco).

Tabla 4. 2.

Tasas de interés por banco

Tasa Anual (%)	Continental	Crédito	Financiero	Scotiabank	Interbank	Mibanco
Cuota fija hasta 30 d.	11,15 %	-	-	12,71 %	-	62,02 %
Cuota fija de 31 a 90 d.	14,38 %	24,95 %	35,67 %	13,36 %	20,00 %	57,61 %
Cuota fija de 91 a 180 d.	12,34 %	21,17 %	39,61 %	10,29 %	20,44 %	55,06 %
Cuota fija de 181 a 360 d.	16,11 %	20,42 %	41,95 %	27,00 %	-	45,61 %
Cuota fija a más de 360 d.	10,56 %	17,17 %	31,91 %	15,69 %	16,34 %	31,03 %

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, (2018)

Por tal motivo, se optará por el Banco Continental que es la que brinda una tasa de interés más baja. El monto a financiar y la cuota mensual se definirá más adelante.

#### 4.5. Relación tamaño – punto de equilibrio

Para hallar el tamaño – punto de equilibrio se deben considerar los costos variables, fijos y el precio de venta, en este caso el costo de la habitación. Este análisis pretende determinar el nivel mínimo de alojamiento para justificar las operaciones y servicios implicados en el proyecto. Se empleará la siguiente fórmula para determinarlo:

$$Q = \frac{CF}{(Pvu - Cvu)}$$

Donde:

Q= Cantidad mínima de plazas al año

CF= Costo fijo total anual

Pv= Precio de venta unitario

CVu = Costo de venta unitario

El detalle de los costos fijos y variables se muestran en el Anexo N°5

- Costos fijos: S/. 640 553,33
- Costo variable unitario: 38,16 nuevos soles / día
- Precio de venta unitario: 169,49 nuevos soles / día

Finalmente, reemplazando estos valores en la fórmula, hallamos que el punto de equilibrio, 4 877 pernотaciones anuales, dividiendo entre la cantidad de días al año, da como resultado que se necesitará como mínimo 14 plazas-camas al día para obtener una ganancia cero y mantenernos en equilibrio.

$$Q = \frac{S/.640\,553,33}{(S/. 169,49 - S/.38,16)} = 4\,877$$

#### 4.6. Selección de la dimensión del servicio

A continuación, se presenta un resumen de la dimensión del servicio según los factores anteriormente analizados

Tabla 4. 3.

Capacidad del Servicio

<b>Factor</b>	<b>Tamaño x Día</b>
Tamaño – Mercado	46 plazas cama
Tamaño – Recursos	Sin Límite
Tamaño – Tecnología	Sin Límite
Tamaño – Inversión	Sin Límite
Tamaño – Punto de Equilibrio	14 plazas cama

Elaboración propia

Se puede observar que los factores que limitan la dimensión del servicio son tamaño – mercado y tamaño – punto de equilibrio, se recomienda cubrir 46 plazas cama para poder cubrir la demanda, en la que mínimo se ocupen 14 plazas cama por día para no perder dinero.

Tabla 4. 4.

Número de plazas-cama de principales competidores

<b>Nombre de hotel</b>	<b>Número de habitaciones</b>	<b>Número de plazas-cama</b>
Hotel y Spa Laguna Seca	30	70
Posada del Puruay	13	26
Ensenada Hotel y Campo	14	40

Fuente: Booking, (2017)

Por otro lado, se observa que el promedio del número de habitaciones es 19 y el promedio de plazas-cama ofrecidos por los principales competidores del proyecto es de 45 plazas-cama.

## **CAPÍTULO V: INGENIERÍA DEL PROYECTO**

### **5.1. Definición del servicio basada en sus características de operación**

El código CIIU correspondiente en la versión 4 se encuentra en la sección I – actividades de alojamiento y servicio de comidas, división 55 (actividades de alojamiento) y subdivisión 5510 (actividades de alojamiento para estancias cortas).

#### **5.1.1. Especificaciones técnicas del servicio**

Para la construcción del hotel se considerarán los requisitos establecidos en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje N°001-2015-MINCETUR (Anexo N° 6)

El hotel debe contar con un área de recepción que brinde servicio de teléfono para uso público, conserjería, cocina, comedor, servicios higiénicos de uso público diferenciados por sexo (mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro) los cuales deben tener acceso directo en el área de recepción, un mínimo de 20 habitaciones, de las cuales, las habitaciones simples deben ser de mínimo 11 m<sup>2</sup>, las dobles 14 m<sup>2</sup> y las suites 14 m<sup>2</sup>.

Adicionalmente, cada habitación debe contar con un baño privado de mínimo 3m<sup>2</sup> (con lavatorio, inodoro y ducha con agua fría y caliente), un closet o guardarropa, sistema de ventilación y sistema de comunicación telefónica.

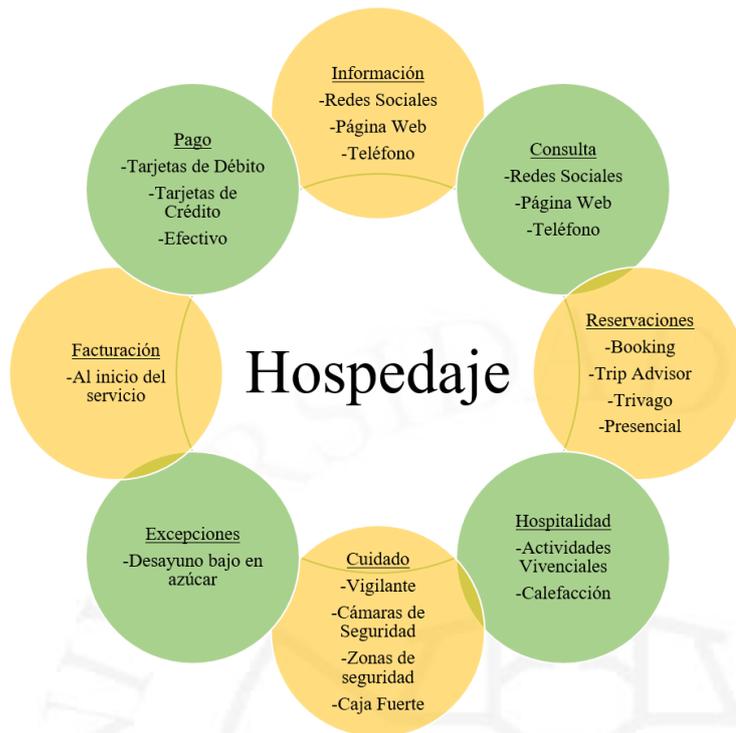
Se debe contar con estacionamientos privados y cerrados (el 20% del número de habitaciones), zona de mantenimiento o depósito, ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable.

Los servicios complementarios que facilitan la prestación del servicio son los medios por los cuales el cliente puede acceder a la información, los portales que facilitan las reservaciones, la facturación y los medios de pago.

Así mismo, los servicios complementarios que añaden valor al servicio brindado a los clientes son los medios por los cuales pueden hacer consultas, la hospitalidad, los diversos cuidados como custodia o seguridad y las excepciones, las cuales mejoran la permanencia del cliente en el local. Estos son detallados en la flor del servicio:

Figura 5. 1.

Flor del Servicio



Elaboración propia

## 5.2. Proceso para la realización del servicio

### 5.2.1. Descripción del proceso del servicio

#### *Proceso Principal*

El servicio principal que se ofrece es el hospedaje, el proceso comienza con la reserva, esta se puede realizar directamente en el hotel o por buscadores online tales como “Booking”, “TripAdvisor” o “Trivago”, en estos casos al momento de realizar la reserva automáticamente se le envía vía mail la confirmación y el número de cuenta al cual debe depositar el 30% del monto total. Una vez realizado el pago, el huésped envía constancia al hospedaje. En caso se cancele la reserva, no se devolverá el dinero.

Llegada la fecha de la reserva, el cliente llega al hotel y le brinda sus datos a la recepcionista, quien verifica en el sistema y le indica el monto restante a pagar, el cliente cancela y se le entrega un comprobante de pago, seguidamente entrega su equipaje al botones y se le explica el uso de los servicios y los horarios de los mismos. Se le entrega al huésped la llave de la habitación y el botones lo acompaña a que se instale y pueda empezar a disfrutar de las instalaciones.

Durante su estadía, el cliente accede a diferentes servicios tales como desayuno continental, el cual se encuentra incluido; zona de piscinas; actividades vivenciales, tales como cultivo de trigo, horneado de panes, interacción con ovejas, vacas y caballos. Para acceder a las actividades vivenciales, el huésped se dirige a recepción y solicita la lista de participantes junto con el cronograma de la semana, escoge la actividad a realizar y se inscribe (las inscripciones deben ser por lo menos con medio día de anticipación).

Terminado el tiempo de hospedaje, el huésped se acerca a la recepción para realizar el check out, dejando su equipaje dentro de la habitación para que sea recogido por el botones. En la recepción, el huésped entrega la llave del cuarto que está desocupando, la recepcionista le pregunta si accede al llenado de una encuesta de satisfacción. Si existe algún pago pendiente (artículos rotos, días adicionales) se procede a realizar el cobro. Finalmente, la recepcionista agradece y el huésped se dirige al estacionamiento donde el botones lo espera con su equipaje y se retira. Los huéspedes son ingresados a una base de datos para tener un mejor control y poder enviar promociones en un futuro.

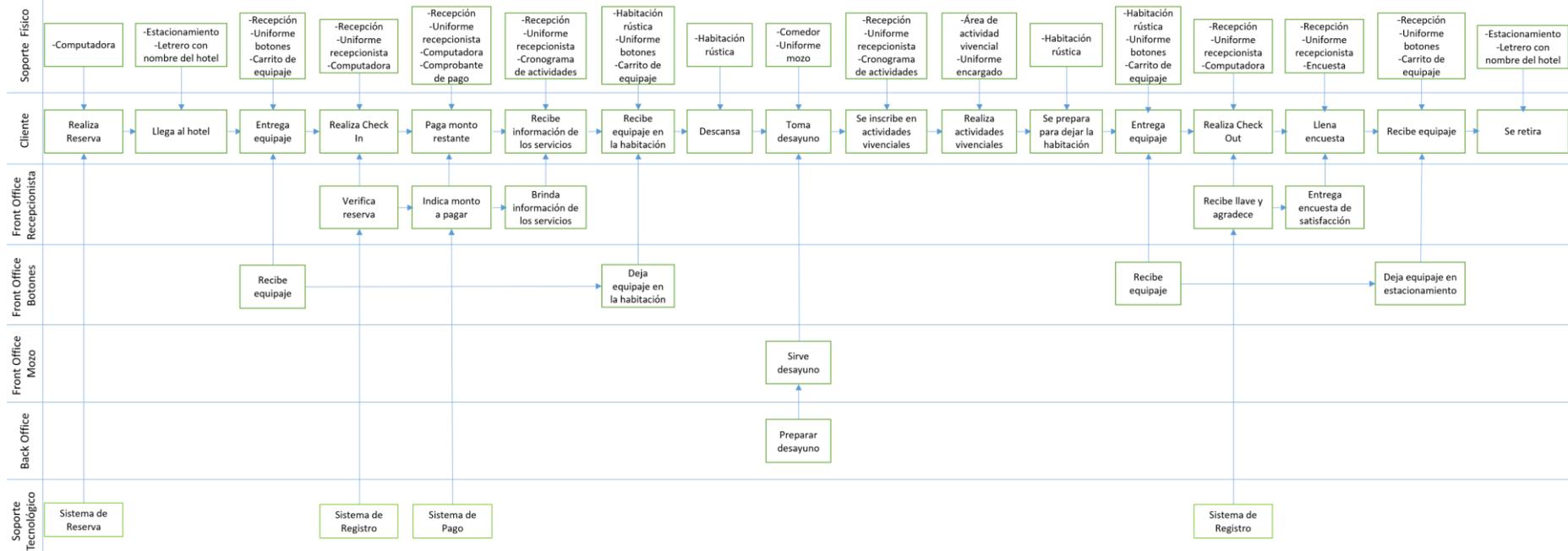
#### Actividades vivenciales

El día de la actividad el huésped llega a recepción (30 minutos antes de la hora programada, la recepcionista le pregunta en que actividad se encuentra inscrito, revisa en la lista de participantes y le indica a donde ir.

El huésped llega al área designada y es recibido por el encargado, quien corrobora que se encuentre en la lista de participantes y le da la bienvenida. Seguidamente se da inicio a la actividad. Si el huésped escogió cultivo del trigo, mientras va a realizando la actividad se le explica el proceso desde la siembra hasta la cosecha y los tipos de semillas que existen en la región. Si el huésped optó por el horneado de panes, prepara la masa siguiendo las indicaciones del encargado quien realiza una demostración frente a todos y luego los ayuda a colocarlos en el horno. En el área de tejido se les explica el manejo del telar y se les entrega un telar pequeño para que puedan aprender y realizar una muestra. Si el huésped eligió dirigirse al establo va a rotar por las diferentes estaciones, ordeña a las vacas y las alimenta, alimenta a las ovejas e interactúa con ellas y finalmente pasea a caballo. Las actividades vivenciales tienen una duración de 60 minutos, finalizado este tiempo el encargado agradece por su participación y les indica que los que deseen se pueden tomar fotografías.

Figura 5. 2.

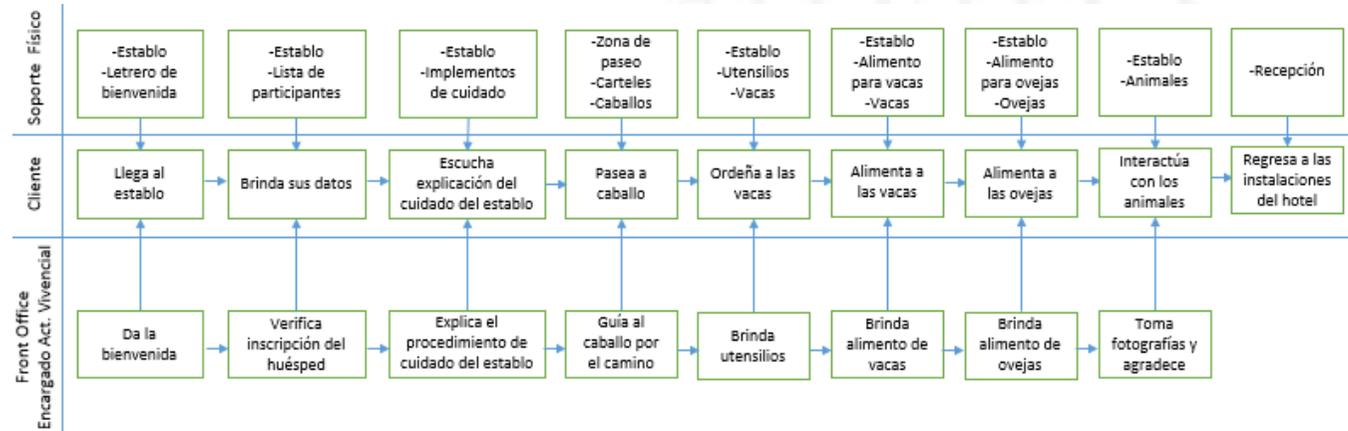
Flujograma del Servicio Principal



Elaboración propia

Figura 5. 3.

Flujograma de Actividades Vivenciales



Elaboración propia

Figura 5. 4.

Cronograma de Actividades Vivenciales

CRONOGRAMA DE SERVICIOS								
HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	
8 a 10	DESAYUNO							
10 a 11	CULTIVO DE TRIGO							
11 a 12	ESTABLO							
12 a 14	LIBRE							
14 a 15	HORNEADO DE PANES							
15 a 16	TEJIDO							

\*El servicio de baños termales estará disponible de 10 a 18 Hrs.

Elaboración propia

### 5.3. Equipos e Instalaciones

#### 5.3.1. Descripción de los equipos

Para ofrecer un servicio de hospedaje inclinado al turismo vivencial con aspectos de ecoturismo, es necesario mantener un equilibrio entre utilizar tecnologías modernas y al mismo tiempo disminuir el impacto de estas a la naturaleza. Adicionalmente, se deberá contar con lo requerido para clasificar como un hotel tres estrellas según el Reglamento De Establecimientos De Hospedaje N° 001 – 2015 MINCETUR (Anexo N°6),.

Tabla 5. 1.

Equipos a utilizar

Recepción	Cocina	Habitaciones	Actividades vivenciales
Cámaras de seguridad	Cocina	Televisores	Horno de leña
Computadora	Horno Microondas	DVD	Molino de trigo
Impresora	Refrigeradora	Estufas	Telares Artesanales
Caja de seguridad	Licuadaora	Linternas grandes	<b>Áreas verdes</b>
Intercomunicador	Detector de humo	Lámparas	Luces de emergencia
Teléfono	<b>Limpieza</b>	Luces LED	Extintores
Router de Internet	Lavadora-secadora	Colectores solares	Alarma contra incendios
POS	Aspiradora	Tanques de agua	
	Plancha industrial	Bombas de agua	

Elaboración propia

Se contará con energías renovables tales como la radiación solar que se obtendrá a través de colectores solares termo acumulativos, este tipo de sistema estará compuesto por un sólo circuito hidráulico. El agua de red irá directamente al tanque termo-acumulador y luego al consumo. No tendrá una bomba de circulación e incorporará a la lámina de vidrio solar una lámina aislante transparente de 30 mm con el fin de minimizar las pérdidas de calor por la cubierta. Esto se logrará gracias a la ubicación del hospedaje, en un ambiente seco y con rayos solares directos.

Finalmente, se contará con bombillas de bajo consumo y diodos emisores de luz LED, las cuales se usarán en los ambientes más concurridos del hotel, debido a su alto precio. *“Alrededor de un 25 % de la energía que se consume en un hogar va destinada a la iluminación. Gracias a los avances que se realizan en el ámbito de la energía, las bombillas LED (diodo emisor de luz) y las bombillas de bajo consumo, cubren con creces las necesidades de cualquier hogar proporcionando ventajas en el ahorro de la energía.*

*Sin duda la mejor opción a pesar de ser algo más caras, es optar por bombillas LED, ya que son más eficientes y menos contaminantes.” (Sostenibilidad para todos, 2016).*

A continuación, las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar:

Tabla 5. 2.

Equipos a utilizar en la recepción

Nombre	Imagen referencial	Especificaciones técnicas
Cámaras de seguridad		Modelo: VTA-83180 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo: 25W</li> <li>• Peso: 3,25kg</li> <li>• El producto contiene 8 cámaras</li> </ul>
Computadora		Modelo: LENOVO G40-45 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador: AMD A8</li> <li>• 3 puertos USB</li> <li>• Dimensiones: 30x47x7 cm</li> <li>• Peso: 2,03kg</li> <li>• Memoria RAM 4GB</li> </ul>
Impresora		Modelo: HP 4535 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresión, copia y escaneo</li> <li>• Dimensiones: 445 x 367 x 128 mm</li> <li>• Papel común, papel fotográfico, papel para folletos</li> </ul>
Caja de seguridad		Modelo: YALE YSV/200/DB 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acero, Sistema eléctrico y manual</li> <li>• Dimensiones: 20 x 31 x 20 cm</li> <li>• Peso: 5,2kg</li> <li>• Capacidad: 12L</li> </ul>
Intercomunicador		Modelo: Atlantic AI-202 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conexión 2 puntos</li> </ul>
Teléfono		Modelo: INTELBRAS TC 20 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones: 20 x 10 x 7 cm</li> <li>• Para pared o mesa</li> </ul>
Router de Internet		Modelo: Tp Link TD-W8961N <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interfaz: 4 puertos RJ45 / 1 Puerto RJ11</li> <li>• Dimensiones: 7,7" 5,1" x 1,4"</li> </ul>
POS		POS VisaNet

Elaboración propia

Tabla 5. 3.

Equipos a utilizar en el dormitorio

Nombre	Imagen referencial	Especificaciones técnicas
Televisor		Modelo: AOC LE32S5970 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño: 32"</li> <li>• Consumo: 60Watts</li> <li>• Dimensiones: 72,65 x 43,49 x 7,68 cm</li> </ul>
DVD		Modelo: LG DP132 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones: 250 x 37,5 x 203 mm</li> <li>• Dual Disc</li> </ul>
Estufa		Modelo: ReccoNSB-80L4 / NSB-80L4-C <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones: 41 x 30 x 14.5 cm</li> <li>• Potencia: 800Watts</li> <li>• 2 niveles de temperatura</li> </ul>
Linterna grande		Modelo: Daiku LED <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distancia máxima: 40 – 80cm</li> <li>• Medidas: 18 x 12,5 cm</li> </ul>
Luces LED		Modelo: Phillips E27 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencia: 6W</li> <li>• Luminosidad 580lm</li> <li>• Ilumina: 60W</li> </ul>
Lámpara		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencia: 60W</li> <li>• Foco: LED E27</li> <li>• Dimensiones: 35cm x 14cm x 18,5cm</li> </ul>
Colector solar		Modelo: Tubo de vacío SD – HE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tubos de vacío de 1500mm y 58mm de diámetro, estructuras de aluminio 2,5mm de grosor</li> <li>• Producto para zonas húmedas y de fuertes vientos.</li> </ul>
Tanque de agua		Modelo: Rotoplas Negro <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad 1100 litros</li> <li>• Material: Polietileno</li> <li>• Altura: 1,43 metros</li> </ul>
Bomba de agua		Electrobomba periférica 0,5HP <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peso: 28,4 Kg</li> <li>• Altura de Distribución: 28 metros</li> <li>• Potencia: 0,5HP</li> <li>• Caudal: 26L/min</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 5. 4.

Equipos a utilizar en la cocina

<b>Nombre</b>	<b>Imagen referencial</b>	<b>Especificaciones técnicas</b>
Cocina		Modelo: Electrolux ETGE24S0CLS a gas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quemadores: 1 grande, 2 semi-rápidos y 1 auxiliar</li> <li>• Dimensiones: 60 x 9 x 44cm</li> <li>• Acero inoxidable</li> </ul>
Horno Microondas		Modelo: Samsung AMW831K/XPE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad 22,4L</li> <li>• Potencia: 1150W</li> <li>• Luz interior</li> <li>• 27,5 x 48,9 x 32 cm</li> </ul>
Refrigeradora		Modelo: Samsung RT32K5030S8/PE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad 321 Litros</li> <li>• Capacidad freezer 72 litros</li> <li>• Bandejas de vidrio templado</li> <li>• Peso: 57 Kg</li> <li>• Dimensiones: 60 x 171,5 x 67,2 cm</li> </ul>
Licuada		Modelo: Oster 4126 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad: 1.25L</li> <li>• Potencia: 600W</li> <li>• Dimensiones: 39cm x 18cm x 19cm</li> </ul>
Detector de humo		Power Force <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideal para hogares, oficinas y cocinas</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 5. 5

Equipos a utilizar para la limpieza

<b>Nombre</b>	<b>Imagen referencial</b>	<b>Especificaciones técnicas</b>
Lavadora-secadora		Modelo: MABE MCL1740PSDG0 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones: 68 x 188 x 75,5 cm</li> <li>• Capacidad: 17Kg</li> <li>• Peso: 122Kg</li> </ul>
Aspiradora		Modelo: THOMAS TH1405 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencia: 1400W</li> <li>• Dimensiones: 22 x 15 x 33 cm</li> <li>• Incluye bolsa para polvo</li> </ul>
Plancha Industrial		Modelo: Silver Star <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voltaje: 220 V</li> <li>• Potencia: 1000 W</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 5. 6.

Equipos a utilizar en las actividades vivenciales

Nombre	Imagen referencial	Especificaciones técnicas
Telar artesanal		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones: 100 x 80 cm</li> <li>• Telares de hasta 80 cm de largo</li> </ul>
Horno de leña		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones externas: 90x90 x 80 cm</li> <li>• Chimenea de 14 cm</li> <li>• Dimensiones internas: 70 x 80 cm</li> <li>• Capacidad de 25 panes</li> </ul>
Molino de Trigo		Modelo: Corona <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencia: 600Watts</li> <li>• Productividad: 50kg/hora</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 5. 7.

Equipos a utilizar en las áreas verdes

Nombre	Imagen referencial	Especificaciones técnicas
Luces de emergencia		Modelo: OPALUX 9101-220LED <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 LED</li> <li>• Área de cobertura: 70m2</li> <li>• Potencia: 1,6W</li> <li>• Duración: 8 horas con ambos faros prendidos</li> </ul>
Extintores		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polvo químico seco ABC</li> <li>• Peso: 12 Kg</li> </ul>
Alarma contra incendios		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peso: 260g</li> <li>• Voltaje: 24V</li> <li>• Potencia: 100Db / 1 minuto</li> <li>• Frecuencia de estrobo: 75 por minuto</li> </ul>

Elaboración propia

### 5.3.2. Selección de instalaciones

El hospedaje será construido de tal manera que la ventilación sea natural, además de tener las paredes de piedra para propiciar la conservación de la temperatura, se logrará aprovechar al máximo las horas de luz.

Figura 5. 5.

### Construcción de piedra y madera



Fuente: Hostal Casa de Piedra, (s.f.)

Para brindar el servicio de horneado de pan se tendrá un horno artesanal a base de leña, donde se puede cocinar lo mismo que en un horno convencional eléctrico o de gas, la gran diferencia es que se ahorra energía debido a los materiales con los que son contruidos, ya que tienen paredes especialmente diseñadas para retener el calor por horas. Adicionalmente, se tiene la característica de que se puede cocinar directamente en el suelo del horno, sin bandejas, y obtener otra textura, única de estos hornos.

Para este servicio, se tendrá ambientes con decoración rústica y natural en todo el hospedaje. Habrá muebles de madera y las paredes tendrán decoraciones a base de piedra; por otro lado, arreglos y macetas de flores en las terrazas y balcones dentro de las habitaciones, comedor y recepción. Finalmente, todas las zonas comunes tendrán vegetación y plantas que darán al huésped la sensación de estar en contacto con la naturaleza.

Figura 5. 6.

### Interior y exterior del dormitorio



Fuente: Rurales, (s.f.)

### 5.3.3. Disposición de instalaciones del servicio

#### Niveles y pisos de edificación

La edificación del hotel será solo de dos pisos; y las habitaciones estarán ubicadas de tal manera que todas tengan una vista a la naturaleza del lugar. Los pisos de la edificación serán de madera laminada, a fin de brindar al huésped un ambiente rústico. En los alrededores habrá grass sembrado y tendrá caminos de piedra.

#### Vías de circulación

El hotel tendrá vías de circulación amplias ya que será al aire libre y en cuento a las edificaciones, estas serán mayor al espacio reglamentario de 1,2 metros.

#### Puertas de acceso y salida

La puerta principal al hospedaje será eléctrica y tendrá un comando de apertura en la recepción. Las demás puertas del establecimiento serán simples con cerrojo y apertura desde dentro (en el caso de las habitaciones); las puertas de las zonas de talleres serán dobles y se abrirán hacia afuera para evitar accidentes en caso de emergencia.

#### Techos

El hotel estará techado solo en las zonas de las habitaciones, recepción, comedor; y en las zonas de tejido y piscina y aguas termales tendrá un techo removible para épocas de mucho sol.

### **5.3.3.1. Análisis para la disposición de instalaciones del servicio**

Para determinar la disposición de la instalación del hospedaje se realizará un estudio de disposición relacional de actividades. Por ello, se mostrará los valores, la simbología y motivos a considerar en el estudio:

Tabla 5. 8.

Valores de proximidad para diagrama relacional

	<b>PROXIMIDAD</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
A	Absolutamente necesario	
E	Especialmente necesario	
I	Importante	
O	Normal	
U	Sin importancia	
X	No deseable	
XX	Altamente no deseable	

Elaboración propia

Tabla 5. 9.

Simbología para diagrama relacional

Símbolo	Zona/Actividad
	Servicio
	Transporte
	Administración y oficinas
	Operación / Producción
	Almacén

Elaboración propia

Tabla 5. 10.

Lista de motivos de diagrama relacional

	LISTA DE MOTIVOS
1	Secuencia del servicio
2	Estética
3	Ruido y polvo
4	Comodidad del huésped
5	Conveniencia del personal

Elaboración propia

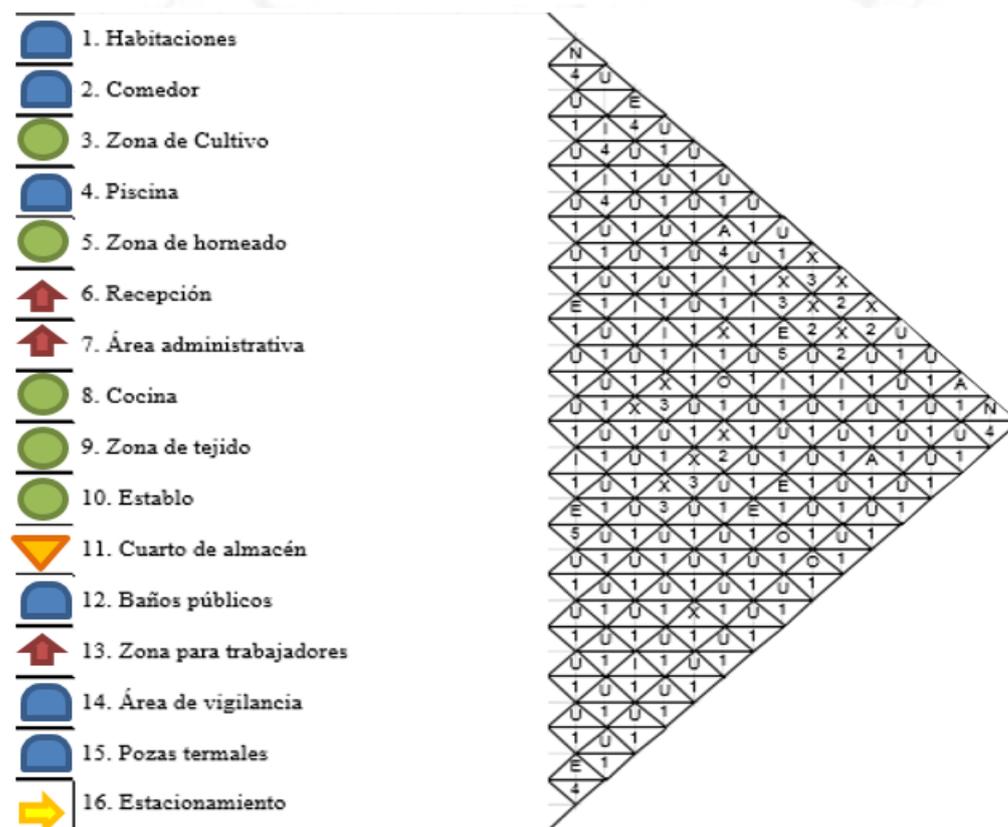
Para ello, se deberá tomar en cuenta que es especialmente necesario que las habitaciones estén cerca de las piscinas y áreas verdes, además es normal que estén cerca al comedor, debido a la comodidad del huésped y normal si están cerca al estacionamiento. Es absolutamente necesario que la piscina se encuentre cerca de las pozas termales debido a la secuencia del servicio. Es importante que el comedor esté cerca de la piscina, debido a la comodidad del huésped y es absolutamente necesario que esté al lado de la cocina. Además, es absolutamente necesario, que la zona de cultivo esté cerca de la zona de horneado, debido a la secuencia del servicio y es importante que esté cerca de la zona de tejido y el establo. El cuarto de almacén debe estar especialmente cerca de la zona de cultivo y el establo, debido a la conveniencia del personal y es normal que esté cerca de la zona de horneado. Es importante que esta zona esté cerca de la cocina, la zona de tejido y el establo, debido a la secuencia del servicio. Es importante que la piscina y las pozas termales estén cerca de los baños públicos y estos no son deseables cerca de las habitaciones, recepción y área administrativa. Es especialmente que la zona administrativa esté especialmente cerca del área de vigilancia y recepción; y esta que esté especialmente cerca del área de vigilancia e importante que esté cerca del estacionamiento debido a la comodidad del huésped. Es importante que la zona de tejido esté cerca del establo, por la secuencia del servicio, pero no es deseable que el establo esté cerca de las

habitaciones, el comedor, la piscina, las pozas termales, recepción y área administrativa. No es deseable que el cuarto de almacén esté cerca de las habitaciones y el comedor; además, no es deseable que los baños públicos estén cerca de la cocina, el área administrativa, recepción, el comedor y las habitaciones. Finalmente es especialmente necesario que el estacionamiento se encuentre cerca del área de vigilancia.

Finalmente, se obtiene la tabla aplicada y relacional, y el diagrama relacional de actividades, este diagrama se tomará como referencia para la disposición general del hospedaje, el cual tendrá un área total de 1 800m<sup>2</sup>.

Tabla 5. 11.

Tabla relacional de zonas



Elaboración propia

- Habitaciones: Se contará con tres tipos de habitaciones. La habitación simple tendrá un área de 15m<sup>2</sup>; la habitación doble y la habitación matrimonial tendrán un área de 20m<sup>2</sup>; finalmente, la habitación familiar tendrá 30m<sup>2</sup>. Estas áreas son mayores a las determinadas como mínimas en el Reglamento De Establecimientos de Hospedaje N 001-2015 MINCETUR (Anexo N° 6)
- Comedor: Se contará con un comedor que dispondrá de diez mesas de 1m<sup>2</sup> con cuatro sillas cada una; además tendrá dos mesas largas de dos 2m<sup>2</sup> cada una en las

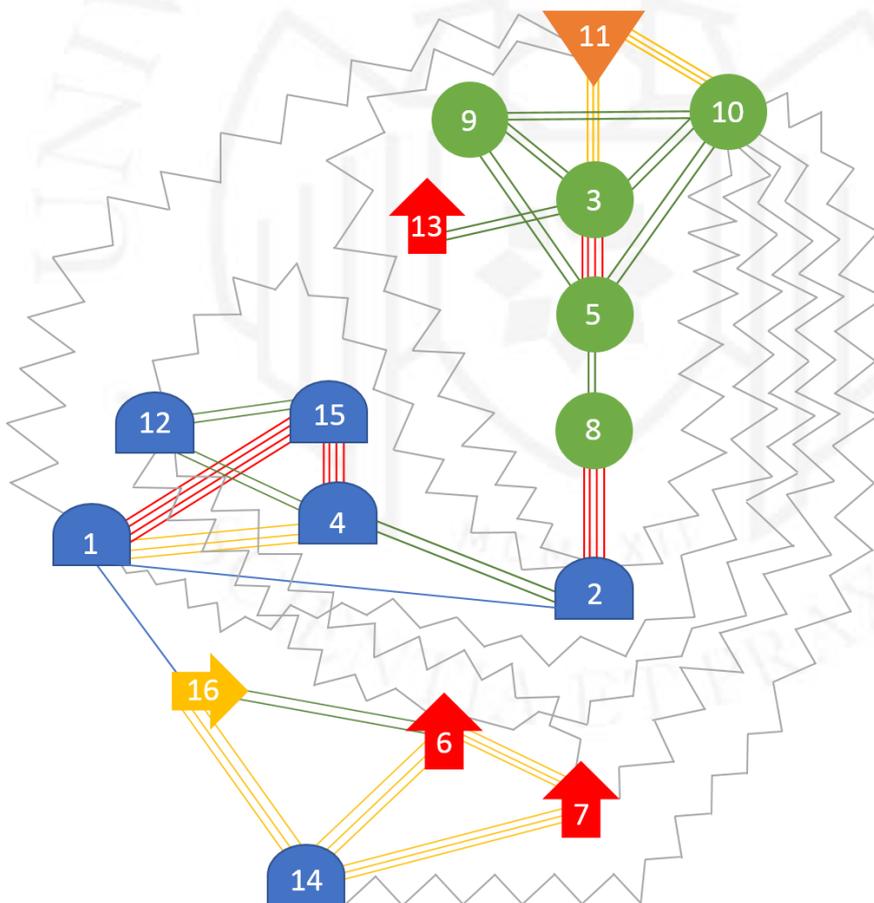
que se pondrá los alimentos para el desayuno y se tendrá un área de desplazamiento de  $20\text{m}^2$  para lo cual se tendrá un área total de  $72\text{m}^2$ .

- Zona de cultivo: Se consideró un área de  $40\text{ m}^2$  que brindará el trigo al hotel para el horneado de pan matutino.
- Piscina: Tendrá un área de  $75\text{ m}^2$ . El área de la piscina se halló en base a que “*seis personas necesitan al menos 18 metros cuadrados de agua para moverse holgadamente al mismo tiempo en una misma piscina*” (Eroski, 2018)
- Zona de Horneado: Se contará con un horno artesanal de  $5\text{ m}^2$  y un área común donde se tendrá siete mesas de  $1\text{m}^2$  con una silla cada una y se podrán realizar las actividades vivenciales, para lo cual se tendrá  $25\text{ m}^2$  y un área total de  $30\text{ m}^2$ .
- Recepción: Tendrá el escritorio de la recepcionista junto con sus implementos que ocupará  $5\text{m}^2$  aproximadamente, un sillón de espera para los huéspedes de  $2\text{m}^2$  y un área de desplazamiento de  $5\text{m}^2$ , para lo cual se tendrá un área total de  $12\text{m}^2$ .
- Área administrativa: Se consideró un área de  $15\text{m}^2$  en la cual se guardarán todos los documentos en estantes y habrá una mesa para reuniones.
- Cocina: Habrá una cocina de  $1\text{m}^2$ , una refrigeradora de  $1\text{m}^2$ , un horno microondas de  $0.5\text{m}^2$ , una licuadora de  $0.5\text{m}^2$ , un fregadero de  $2\text{m}^2$ , una mesa de  $3\text{m}^2$  y un área de desplazamiento de  $7\text{m}^2$  para lo cual se tendrá  $15\text{ m}^2$  en total.
- Zona de tejido: Se tendrá dos telares de  $2\text{ m}^2$  cada uno, adicionalmente se contará con un área común donde se tendrá 7 mesas de  $1\text{m}^2$  con una silla cada una y se podrán realizar las actividades vivenciales, para lo cual se tendrá  $26\text{ m}^2$  y un área total de  $30\text{ m}^2$ .
- Establo: Se consideró que cada caballo tendrá un área de  $16\text{ m}^2$ , las ovejas un área de  $10\text{ m}^2$  en total y las vacas  $12\text{ m}^2$  en total, adicionalmente se contará con un área común donde se podrán realizar las actividades vivenciales el cual será de  $46\text{m}^2$  y un área total de  $100\text{ m}^2$ . Los paseos a caballo se realizarán por las instalaciones y fuera del hospedaje.
- Cuarto de almacén: Se consideraron dos almacenes. En uno de ellos, se almacenarán las herramientas utilizadas para el cultivo y el establo; por ello, se encuentra cerca a estas áreas; en el otro, estarán todas las fundas, almohadas y sábanas de las camas, además de realizarse el lavado y planchado de estas. Para ello tendrán un área total de  $15\text{ m}^2$  y  $21\text{ m}^2$  respectivamente.

- Baños públicos: Se tendrán baños públicos de 20 m<sup>2</sup> diferenciados por sexo, los cuales contarán con tres baños y tres inodoros cada uno
- Zona para trabajadores: La zona para trabajadores, será la habitación donde dos trabajadores puedan descansar; esta zona tendrá un área de 20 m<sup>2</sup>.
- Áreas de vigilancia: El área de vigilancia en dónde se realizará el monitoreo de las diferentes áreas del hotel tendrá un área de 5 m<sup>2</sup>.
- Pozas termales: Contará con tres pozas privadas de 10 m<sup>2</sup> para un máximo de cuatro personas y una poza común de 20 m<sup>2</sup>.
- Estacionamiento: El estacionamiento tendrá un área de 70m<sup>2</sup> y debe albergar 5 autos como mínimo.

Figura 5. 7.

Diagrama relacional de actividades

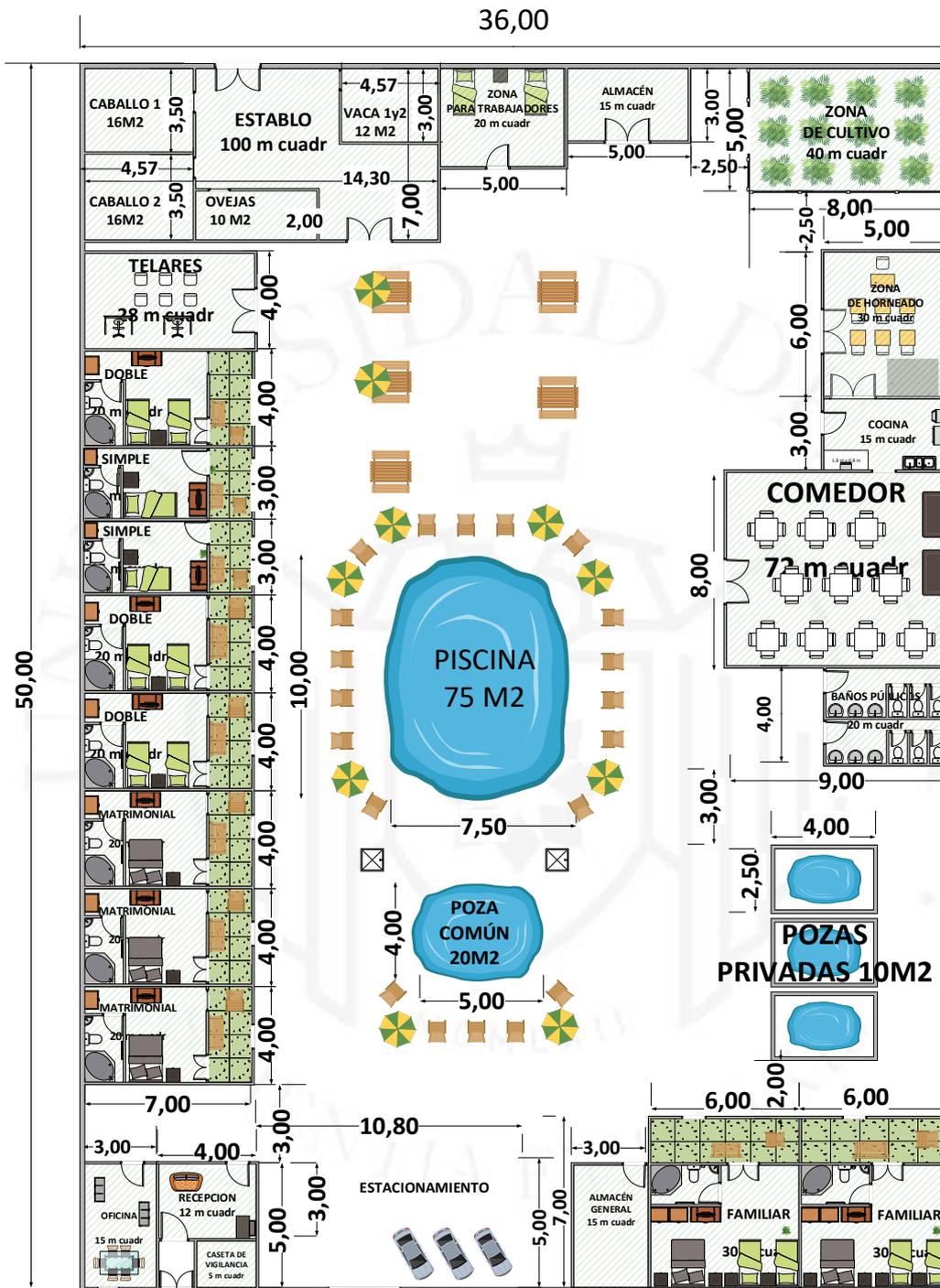


Elaboración propia

### 5.3.3.2. Disposición general

Figura 5. 8.

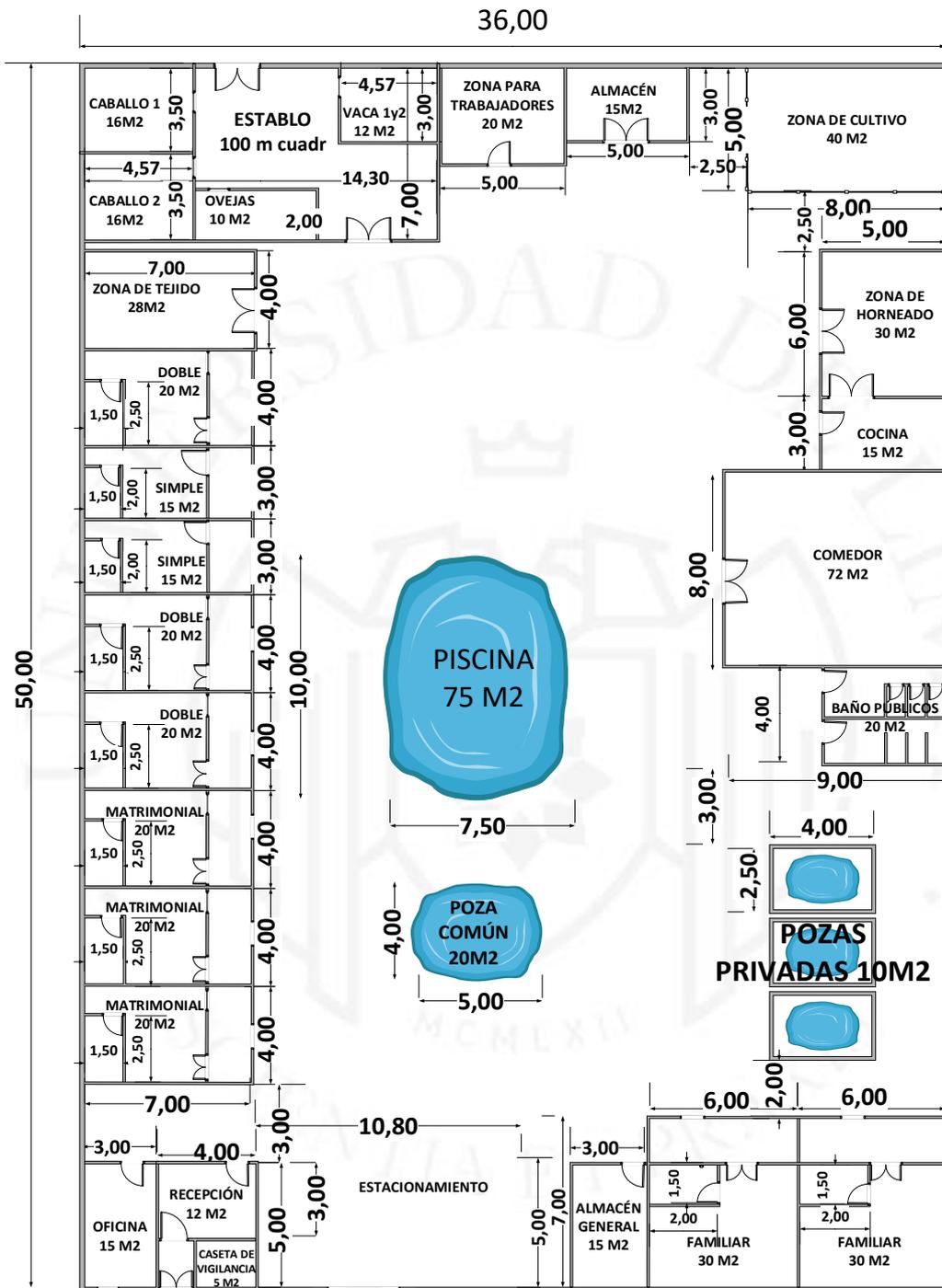
Disposición General



Universidad de Lima Facultad de Ingeniería y Arquitectura	Disposición por zonas Diseñado por: Maria Fernanda Huapaya y Corina
Carrera de Ingeniería Industrial Universidad de Lima Escala 1:100	Prado Disposición General del Hospedaje
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	Diseñado por: Maria Fernanda Huapaya y Corina
Carrera de Ingeniería Industrial	Prado
Escala 1:100	

Figura 5. 9.

Disposición General Áreas



### 5.3.3.3. Disposición de detalle

Figura 5. 11.  
Disposición de Habitación Doble

Figura 5. 10.  
Disposición de Habitación Matrimonial

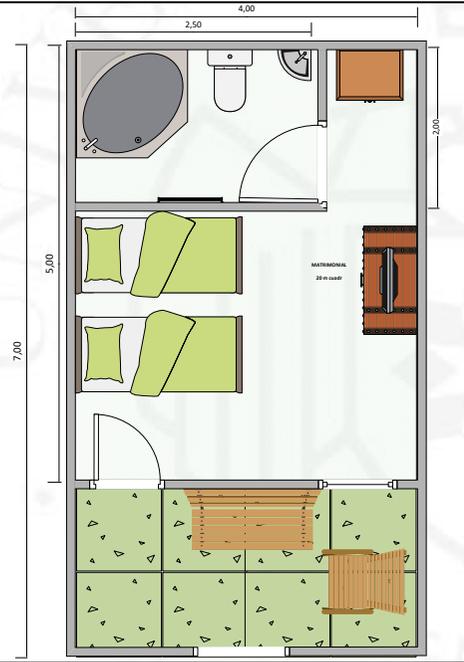
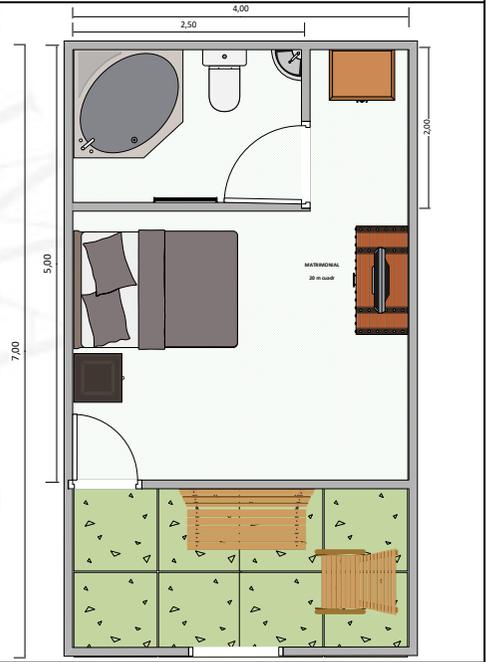
Habitación doble	Habitación matrimonial		
<p>Área total: 28 m<sup>2</sup> Dormitorio: 20 m<sup>2</sup> Terraza: 8 m<sup>2</sup></p> 	<p>Área total: 28 m<sup>2</sup> Dormitorio: 20 m<sup>2</sup> Terraza: 8 m<sup>2</sup></p> 		
<p>Universidad de Lima Facultad de Ingeniería y Arquitectura Carrera de Ingeniería Industrial Escala 1:20</p>	<p>Disposición de habitación doble Diseñado por: Maria Fernanda Huapaya y Corina Prado</p>	<p>Universidad de Lima Facultad de Ingeniería y Arquitectura Carrera de Ingeniería Industrial Escala 1:20</p>	<p>Disposición de habitación matrimonial Diseñado por: Maria Fernanda Huapaya y Corina Prado</p>

Figura 5. 12.

Disposición Habitación Simple

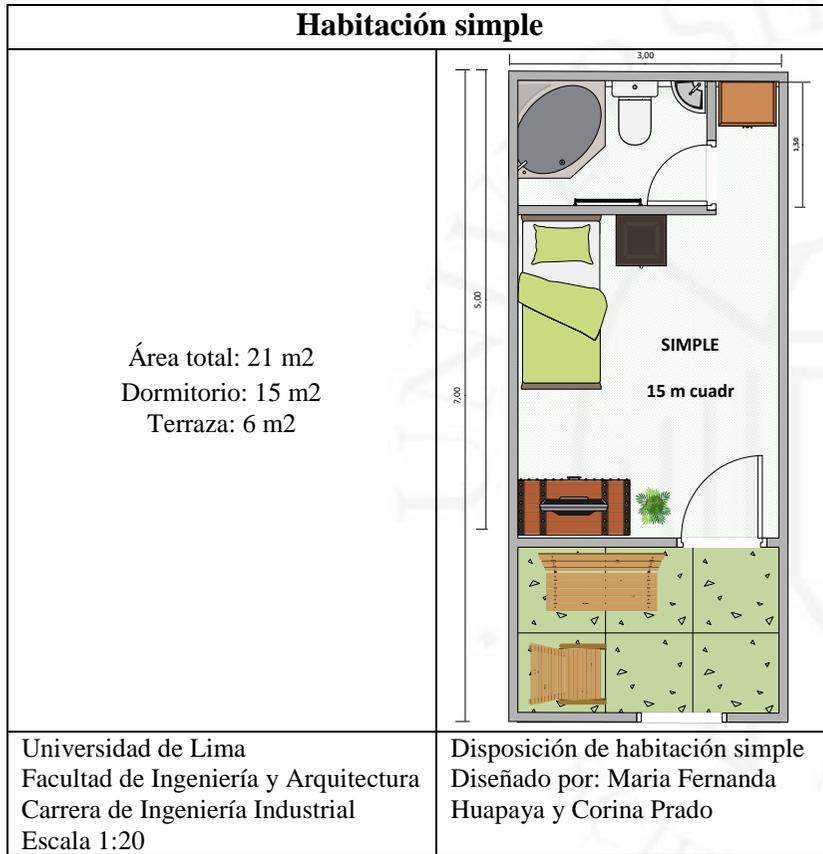
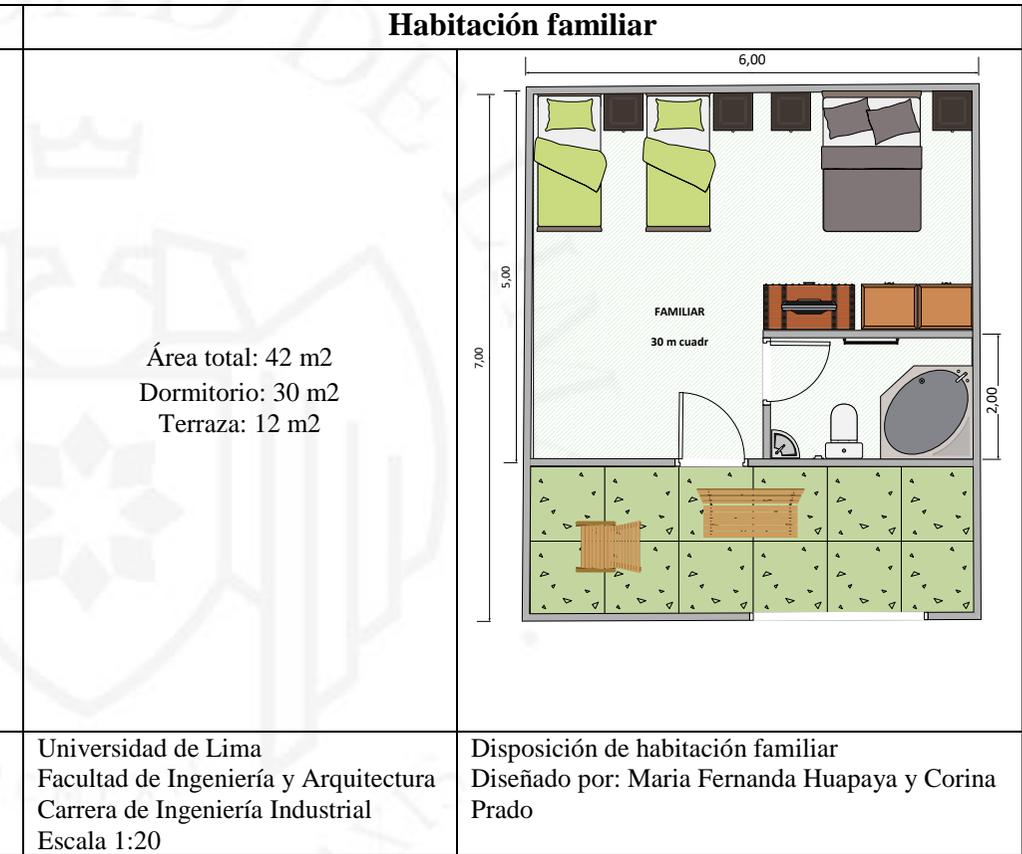


Figura 5. 13.

Disposición Habitación Familiar



## 5.4. Capacidad instalada del servicio

### 5.4.1. Determinación de recursos por tipo

Para calcular la capacidad instalada del servicio, se considerará la atención de un huésped en un día de 8 horas. Esta atención contará con los siguientes equipos y personal:

Tabla 5. 12.

Factores del servicio

Área	Personal	Equipos	Muebles	Otros
Recepción y áreas administrativas	Recepcionista Botones Vigilantes	Cámaras de seguridad Computadora Impresora Caja de seguridad Intercomunicador Teléfono Router de Internet POS Luces LED	Silla giratoria Escritorio Sofá Estantes Caseta de vigilancia	Tachos Cuadros
Habitaciones	Encargado de limpieza	Televisores DVD Estufas Linternas grandes Lámparas Teléfonos Caja de seguridad Luces LED	Camas Mesa de noche Cómodas Clósets Sillas de Terraza	Colchones Sábanas Frazadas Cubrecamas Almohadas Colgadores Cortinas
Cocina / Comedor	Cocinero Mozo Encargado de limpieza	Cocina Horno Microondas Refrigeradora Licuadora Detector de humo Luces LED	Mesa 4 personas Sillas Reposteros Mesas grandes	Utensilios de cocina Fuentes Thermos Menaje Manteles Secadores Ollas Sartenes
Piscina, áreas verdes y baños	Salvavidas Encargado de pozas termales	Luces de emergencia Extintores Alarma contra incendios Colectores solares Tanques de agua Bombas de agua	Poltronas Mesas 4 Personas Sillas	Sombrillas Espejos Tachos Duchas Lavabos Inodoros
Zona de Cultivo y horneado	Panadero Encargado de cultivo	Horno de leña Molino de trigo	Mesas individuales Sillas	Bandejas Herramientas Tachos
Zona de tejido	Tejedora	Telares artesanales	Sillas	Tachos
Zona de establo	Encargado de establo			Cubetas Pocillos Tachos
Zona de almacenes	Encargado de limpieza y almacenes	Lavadora-secadora Aspiradora Plancha industrial	Estantes	Set de toallas Set de sábanas Carrito de limpieza

Elaboración propia

### 5.4.2. Número de recursos físicos para el servicio

Para determinar el cálculo detallado del número de recursos dentro del servicio, se tomará en cuenta los recursos empleados dentro de una habitación, en el comedor, recepción y diferentes zonas donde se realizan las actividades vivenciales.

Tabla 5. 13.

Recursos de los demás factores

Área	Recursos	Total	Unidad	Área	Recursos	Total	Unidad
Recepción y área adm.	Cámaras de seguridad	1	Und.	Habitación	Televisores	23	Und.
	Computadora	4	Und.		DVD	23	Und.
	Impresora	1	Und.		Estufas	23	Und.
	Caja de seguridad	2	Und.		Linternas grandes	23	Und.
	Intercomunicador	1	Und.		Lámparas	50	Und.
	Teléfono	1	Und.		Teléfonos	23	Und.
	Router de Internet	1	Und.		Caja de seguridad	23	Und.
	POS	1	Und.		Luces LED	60	Und.
	Luces LED	10	Und.		Camas 2 plazas	9	Und.
	Silla giratoria	4	Und.		Camas 1.5 plazas	34	Und.
	Escritorio	4	Und.		Mesas de noche	51	Und.
	Sofá	2	Und.		Cómodas	23	Und.
	Estantes	2	Und.		Clósets	23	Und.
	Caseta de vigilancia	1	Und.		Sillas de terraza	46	Und.
	Tachos	5	Und.		Colchones 2 plazas	9	Und.
	Cuadros	5	Und.		Colchones 1.5 plazas	34	Und.
Cocina / Comedor	Cocina	1	Und.	Set de cama	258	Und.	
	Horno Microondas	1	Und.	Almohadas	150	Und.	
	Refrigeradora	1	Und.	Colgadores	100	Und.	
	Licuadora	1	Und.	Cortinas	30	Und.	
	Detector de humo	2	Und.	Piscina y áreas verdes	Lavadora-secadora	1	Und.
	Luces LED	10	Und.		Aspiradora	2	Und.
	Mesa 4 personas	12	Und.		Luces de emergencia	20	Und.
	Sillas	50	Und.		Extintores	15	Und.
	Reposteros	3	Und.		Alarma contra incendios	5	Und.
	Mesas grandes	2	Und.		Colectores solares	23	Und.
	Utensilios de cocina	100	Und.		Tanques de agua	4	Und.
	Fuentes	100	Und.		Bombas de agua	4	Und.
	Thermos	5	Und.		Poltronas	20	Und.
	Menaje	100	Und.		Mesas 4 personas	5	Und.
	Manteles	40	Und.		Sillas	20	Und.
	Secadores	100	Und.		Sombrillas	10	Und.
Ollas	20	Und.	Set de toallas		300	Und.	
Sartenes	10	Und.	Espejos		27	Und.	
Zona de cultivo y horneado	Horno de leña	1	Und.		Tachos	30	Und.
	Molino de trigo	1	Und.		Duchas	26	Und.
	Mesas individuales	7	Und.	Lavabos	27	Und.	
	Sillas	7	Und.	Inodoros	27	Und.	
	Bandejas	30	Und.	Zona de establo	Cubetas	50	Und.
	Palas, Picos, Rastrillos	15	Und.		Pocillos	50	Und.
	Mangueras	5	Und.		Tachos	2	Und.
Tachos	2	Und.	Zona de tejido	Telares artesanales	2	Und.	
Zona de almacenes	Estantes	4		Und.	Sillas	7	Und.
	Plancha	1		Und.	Tachos	1	Und.
	Carrito de limpieza	3	Und.				

Elaboración propia

### **5.4.3. Determinación del requerimiento de personal para el servicio**

El personal requerido para la atención al cliente se detalla a continuación:

- 4 recepcionistas, las cuales trabajarán en turnos rotativos de 8 horas cada uno, estarán encargadas de atender las llamadas y a los huéspedes que llegan al hotel, tendrán a su cargo a los botones.
- 2 botones, los cuales estarán encargados de ayudar a los huéspedes a llevar sus equipajes a las habitaciones, trabajarán en turnos rotativos de 4 horas cada uno. Tendrán a su cargo al personal de limpieza
- 4 personas de limpieza, 1 de ellas estará encargada de las áreas comunes y las otras 3 de las habitaciones, trabajarán en turno día y por la tarde realizarán el lavado y planchado de los sets de camas y de toallas.
- 1 mozo, el cual se encargará de la atención de los huéspedes en el comedor y atenderá solo en las mañanas, estará encargado de la limpieza de la cocina y comedor cuando los huéspedes se hayan retirado.
- 1 cocinero, el cual se encargará de preparar los alimentos para el desayuno, además de supervisar las labores del mozo.
- 1 panadero, el cual por las mañanas estará encargado del cultivo del trigo y por las tardes realizará el horneado de panes.
- 1 tejedora que vendrá por las tardes para enseñar el uso de telares.
- 2 encargados del establo, los cuales alimentarán a los animales y mantendrán los establos limpios, cuidarán estas áreas y vivirán en el hotel.
- 1 salvavidas el cual estará en el área de piscinas por si ocurre alguna emergencia. Solo laborará en turno diurno.
- 1 encargado de las pozas de aguas termales, el cual realiza la limpieza y mantenimiento de estas. Solo laborará en turno diurno.

Las vacaciones se cubrirán con un “descansero” cada que se necesite.

### **5.4.4. Servicio de terceros**

Para garantizar un mejor servicio del hotel, se dará a un tercero el servicio de lavandería, el cual se realizará diariamente, además, se contará con un servicio de seguridad para la vigilancia del hotel las 24 horas, se contará con 2 vigilantes que trabajarán en 2 turnos, una agencia turística que cuente con un punto de venta en el aeropuerto y en la ciudad a la cual

se le pagará por promocionar nuestros servicios. El servicio de mantenimiento preventivo y reactivo, según sea el caso, también será dado a un tercero, el cual se encuentre capacitado en el funcionamiento y arreglo de los equipos para garantizar un buen trabajo.

#### 5.4.5. Cálculo de la capacidad del servicio

Adicionalmente, cabe indicar que cada actividad de turismo vivencial se realizará en grupos de máximo 6 personas; de esta manera, se llevará un buen control del grupo y cada huésped podrá disfrutar de las actividades y aprenderá. Se deberá tener en cuenta que la piscina podrá ser usada por un número máximo de 10 personas.

Tabla 5. 14.

Capacidad de atención

Actividad	Número de huéspedes
Cultivo de trigo	6
Zona de tejido	6
Establo	6
Panadería	6
Poza termal privada 1	4
Poza termal privada 2	4
Poza termal privada 3	4
Poza termal común	6
Piscina	10

Elaboración propia

El cuello de botella en la atención del hotel es la zona de horneado; aquí el huésped permanecerá más tiempo; sin embargo, cabe resaltar que algunas actividades serán realizadas por grupo de personas. Por ello, la capacidad de atención del servicio será aproximadamente 52 huéspedes al día, promedio de la siguiente tabla:

Tabla 5. 15.

Tiempo de atención

Recurso	Lote (N° de personas)	N° de turnos	Atención		Permanencia Promedio	
			Min/Huésped	Hr/Huésped	Huésped/Hr	Huésped/Día
Recepcionista	1	2	15	0,3	4	64
Botones	1	2	15	0,3	4	64
Panadero	6	1	90	1,5	1	32
Encargado de cultivo	6	1	60	1,0	1	48
Encargado de establo	6	1	60	1,0	1	48
Mozo	6	1	45	0,8	1	64
Tejedora	6	1	60	1,0	1	48

Elaboración propia

## 5.5. Programa de operaciones del servicio

### 5.5.1. Consideraciones sobre la vida útil del proyecto

La vida útil del proyecto será de 5 años aproximadamente y será determinado por el periodo en el que se logren beneficios por encima de los costos; además de alcanzar los objetivos y metas trazadas. Comprenderá las etapas de la implementación, operación, realización del servicio y el cierre. Para determinar este periodo se deberá tomar en cuenta el tiempo de recuperación de la inversión, el cual se hallará en los siguientes capítulos.

### 5.5.2. Programa de operaciones del servicio durante la vida útil del proyecto

Para lograr un programa de operaciones óptimo es necesario evaluar dos indicadores, el % de demanda mensual, es decir la demanda anual del proyecto dividida mensualmente de acuerdo con festividades o temporadas altas (estacionalidad); el % de ocupabilidad del proyecto, es decir el porcentaje de pernoctaciones ocupadas entre el total de pernoctaciones posibles.

Para lograr alcanzar el porcentaje de ocupabilidad del proyecto, se realizarán campañas de publicidad en las redes sociales, descuentos a huéspedes históricos que recomienden el servicio.

Tabla 5. 16.

Demanda mensual

Mes	Demanda mensual					Demanda mensual %				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Enero	1 454	1 504	1 504	1 550	1 550	9,11%	9,21%	9,01%	9,08%	8,89%
Febrero	1 350	1 350	1 350	1 364	1 374	8,46%	8,27%	8,09%	7,99%	7,88%
Marzo	1 400	1 400	1 400	1 450	1 460	8,78%	8,58%	8,39%	8,50%	8,37%
Abril	1 350	1 350	1 400	1 400	1 400	8,46%	8,27%	8,39%	8,20%	8,03%
Mayo	1 150	1 150	1 370	1 350	1 350	7,21%	7,04%	8,21%	7,91%	7,74%
Junio	1 350	1 350	1 370	1 450	1 450	8,46%	8,27%	8,21%	8,50%	8,32%
Julio	1 400	1 400	1 400	1 450	1 550	8,78%	8,58%	8,39%	8,50%	8,89%
Agosto	1 100	1 200	1 250	1 350	1 450	6,89%	7,35%	7,49%	7,91%	8,32%
Septiembre	1 200	1 250	1 300	1 300	1 400	7,52%	7,66%	7,79%	7,62%	8,03%
Octubre	1 350	1 400	1 400	1 450	1 450	8,46%	8,58%	8,39%	8,50%	8,32%
Noviembre	1 400	1 450	1 450	1 450	1 450	8,78%	8,88%	8,69%	8,50%	8,32%
Diciembre	1 450	1 520	1 500	1 500	1 550	9,09%	9,31%	8,99%	8,79%	8,89%
<b>Total</b>	<b>15 954</b>	<b>16 324</b>	<b>16 694</b>	<b>17 064</b>	<b>17 434</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Tabla 5. 17.

Ocupabilidad del Proyecto

Mes	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Enero	93,81%	97,03%	97,03%	100,00%	100,00%
Febrero	96,43%	96,43%	96,43%	97,43%	98,14%
Marzo	90,32%	90,32%	90,32%	93,55%	94,19%
Abril	90,00%	90,00%	93,33%	93,33%	93,33%
Mayo	74,19%	74,19%	88,39%	87,10%	87,10%
Junio	90,00%	90,00%	91,33%	96,67%	96,67%
Julio	90,32%	90,32%	90,32%	93,55%	100,00%
Agosto	70,97%	77,42%	80,65%	87,10%	93,55%
Septiembre	80,00%	83,33%	86,67%	86,67%	93,33%
Octubre	87,10%	90,32%	90,32%	93,55%	93,55%
Noviembre	93,33%	96,67%	96,67%	96,67%	96,67%
Diciembre	93,55%	98,06%	96,77%	96,77%	100,00%
<b>Promedio</b>	<b>87,50%</b>	<b>89,51%</b>	<b>91,52%</b>	<b>93,53%</b>	<b>95,54%</b>

Elaboración propia

### 5.6. Sistema de mantenimiento

La gestión de mantenimiento que se aplicará en el hotel ayudará a extender la vida útil y maximizar la disponibilidad de los activos; de esta manera, se reducirán costos por reparaciones y fallas que impidan el normal funcionamiento de las máquinas, garantizando la seguridad y calidad del servicio dentro del hotel. Los tipos de mantenimiento a usarse dentro del hotel serán preventivos y reactivos; estos se realizarán dependiendo del tipo de activo y su conveniencia.

El mantenimiento reactivo se aplicará a aquellos activos que no tengan un costo elevado y realizarles un mantenimiento preventivo resultaría más costoso; además, que al momento de presentar una falla, esta no perjudique el normal desempeño de las actividades dentro del hotel. El mantenimiento preventivo será aplicado principalmente a aquellos activos que estén involucrados directamente con el desarrollo de las actividades, de manera que se eviten las fallas en estos, impedimentos del desarrollo de actividades y, finalmente, daños en la salud de los huéspedes y empleados involucrados.

Cabe mencionar que estos equipos, además de los mantenimientos, tendrán limpiezas diarias, e inspecciones semanales o mensuales, según sea el caso; con el fin de brindar la mayor disponibilidad a los huéspedes.

A continuación, se muestra el mantenimiento a realizar por áreas del hotel:

Tabla 5. 18.

Mantenimiento del hotel

ÁREA	EQUIPO	PERIODO	TIPO DE MANTENIMIENTO
Recepción	Cámaras de seguridad	-	Reactivo
	Computadora	Semestral	Preventivo
	Impresora	Anual	Preventivo
	Caja de seguridad	-	Reactivo
	Intercomunicador	-	Reactivo
	Teléfono	-	Reactivo
	Router de Internet	-	Reactivo
	POS	-	Reactivo
Habitaciones	Televisor	-	Reactivo
	DVD	-	Reactivo
	Estufa	-	Reactivo
	Lámpara	-	Reactivo
	Teléfono	-	Reactivo
	Colector solar	Semestral	Preventivo
	Tanque de agua	Anual	Preventivo
	Bomba de agua	Anual	Preventivo
Cocina	Cocina	-	Reactivo
	Horno Microondas	-	Reactivo
	Refrigeradora	-	Reactivo
	Licuadaora	-	Reactivo
Áreas de actividades vivenciales / otras áreas	Horno de leña	Anual	Preventivo
	Molino	Semestral	Preventivo
	Establos	Mensual	Reactivo
	Lavadora – Secadora	-	Reactivo
	Aspiradora	-	Reactivo
	Fontanería	Cada dos años	Preventivo
	Iluminación	-	Reactivo
	Pisos	-	Reactivo
	Pintura	-	Reactivo
	Plancha industrial	-	Reactivo

Elaboración propia

En el mantenimiento preventivo de las computadoras se revisarán tanto el hardware como el software; de esta manera, se corroborará el desempeño del sistema, la integridad de los datos almacenados y/o la velocidad posible del procesamiento de datos. Para las impresoras, el mantenimiento preventivo se realizará con una limpieza profunda, lo cual se refiere al desmontaje de las piezas y la lubricación de los ejes de engranaje y piezas para mejorar el desplazamiento de las impresiones.

En cuanto al mantenimiento preventivo del colector solar se deberá realizar una limpieza a fondo y, de ser el caso, hacer una descalcificación, además, se revisarán los filtros, conectores, serpentín y tubos de conexión. Para las bombas de agua, se realizará

el cambio de rodamientos y sellos mecánicos y para el tanque de agua se evacua el agua, se cepilla las paredes internas del tanque, se evacua los residuos y se enjuaga y se desinfecta con hipoclorito de sodio.

Para el horno de leña, el mantenimiento preventivo es una limpieza profunda que se hace con el horno encendido y se va añadiendo trozos de leña hasta formar una brasa que se distribuirá por el horno y facilitará el desprendimiento de restos y grasas existentes. El mantenimiento preventivo del establo consiste en asegurar y reforzar los cercos y techos. En cuanto al mantenimiento del molino se realizará el desmontaje y limpieza profunda de cada una de las piezas retirando los restos de las semillas acumuladas.

En cuanto a la fontanería, se revisarán los desagües, llaves de corte, sanitarios y duchas.

### **5.7. Seguridad y salud ocupacional**

El tema de Seguridad y Salud Ocupacional tiene mucha más importancia, al ser una empresa prestadora de servicios. El trabajo del personal es lo principal; se debe tener un especial cuidado con ellos, puesto que son la imagen de la empresa y los que tienen un trato directo con los huéspedes. Se les debe proveer de los equipamientos necesarios para realizar sus tareas de manera óptima y en el tiempo adecuado, brindando un servicio de calidad a los huéspedes.

Alguno de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores son los siguientes:

- **Carga física:** Los botones están expuestos a este riesgo pues si no adoptan una buena postura al cargar el equipaje de los huéspedes pueden tener problemas lumbares
- **Ergonomía:** La recepcionista está expuesta a este riesgo pues al estar mucho tiempo sentada utilizando la computadora puede adoptar una postura inadecuada y tener problemas lumbares
- **Caídas:** Todo el personal se encuentra expuesto a este riesgo, principalmente el personal de limpieza, pues al momento de limpiar se pueden resbalar por causa de pisos sucios, bebidas derramadas, etc.
- **Ruido:** Todo el personal se encuentra expuesto a este riesgo, puede darse por la bulla que realizan los huéspedes, ruido al limpiar, movimiento de equipajes, etc.

- Iluminación: Todo el personal se encuentra expuesto a este riesgo, en especial la recepcionista, si no cuenta con una buena iluminación para realizar sus tareas, disminuye su agudeza visual y tiene que realizar un mayor esfuerzo.
- Temperatura: El panadero si no conoce bien la utilización del horno puede sufrir quemadura por estar expuesto a temperaturas altas.
- Agentes biológicos: El personal de limpieza se encuentra expuesto a este peligro, por manipulación de alimentos en la cocina, basura que deben limpiar, entre otros.

A continuación, se evaluarán los riesgos dentro de una matriz IPER:

Tabla 5. 19.

Matriz IPER

N°	Actividad	Peligro	Riesgo	Medidas de control existente	Evaluación			Medidas de control a implementar
					Probabilidad	Severidad	Impacto	
1	Llevar el equipaje de los huéspedes	Equipaje pesado	Probabilidad de tener problemas lumbares	Ninguna	5	10	50	Brindar a los botones fajas
2	Utilizar la computadora mucho tiempo	Mala posición	Probabilidad de tener dolores en columna	Ninguna	5	5	25	Dar pequeños paseos
3	Transitar por el hospedaje	Pisos sucios	Probabilidad de caerse	Ninguna	3	10	30	Carteles de prevención
4	Mover equipajes o limpiar	Ruido	Probabilidad de ocasionar lesiones auditivas	Ninguna	2	2	4	Utilizar equipos que disminuyan el ruido
5	Realizar tareas	Mala iluminación	Probabilidad de disminuir agudeza visual	Ninguna	3	2	6	Aumentar la iluminaria en la zona
6	Hornear el pan	Horno caliente	Probabilidad de quemarse	Ninguna	3	20	60	Brindar guantes anti-quemaduras
7	Realizar limpieza	Agentes biológicos	Probabilidad de contraer enfermedad	Ninguna	4	10	40	Brindar implementen que eviten el contacto con la piel
8	Recreación	Piscina	Probabilidad de ahogo	Ninguna	3	10	30	Vigilancia diurna e iluminación por la noche
9	Manipular electrodomésticos	Conexiones eléctricas	Probabilidad de electrocución	Ninguna	4	10	40	Letreros de advertencia

Elaboración propia

Asimismo, se considerarán algunas medidas de seguridad para la prevención de riesgos, estos son las siguientes:

Tabla 5. 20

Medidas de Seguridad

Salidas de emergencia señalizada	Extintores distribuidos adecuadamente	Alarmas contra incendios	Luces de emergencia	Rampas para sillas de rueda
				

Elaboración propia

Además, se tendrán identificados los riesgos en cada zona a través de un mapa de riesgos:

Tabla 5. 21.

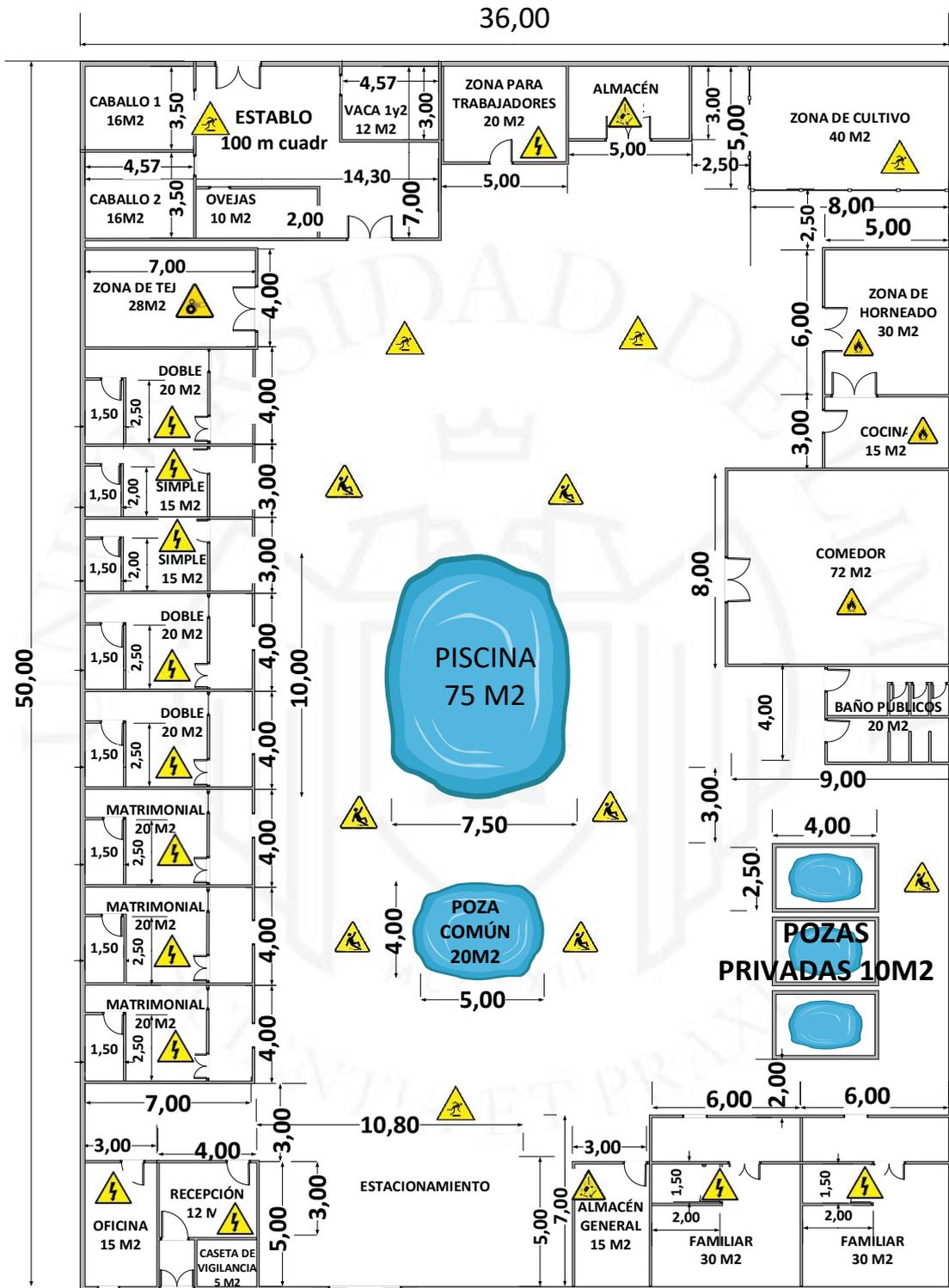
Leyenda Mapa de Riesgos

Leyenda			
Peligro materias inflamables		Atención riesgo de tropezar	
Cuidado piso resbaloso		Peligro riesgo de atrapamiento	
Peligro riesgo eléctrico		Peligro caída de objetos	

Elaboración propia

Figura 5. 14.

Mapa de Riesgos



<p>Universidad de Lima          Facultad de Ingeniería y Arquitectura          Carrera de Ingeniería Industrial          Escala 1:100</p>	<p>Mapa de Riesgos          Diseñado por: Maria Fernanda Huapaya y Corina Prado</p>
---	---

## **5.8. Impacto ambiental**

La etapa del proyecto que genera mayor impacto al medio ambiente, es la etapa de construcción, por lo que se debe tener un mayor cuidado en las actividades que se realizan dentro de esta etapa, los factores que impactan en mayor magnitud son los físicos, como son el agua y la tierra.

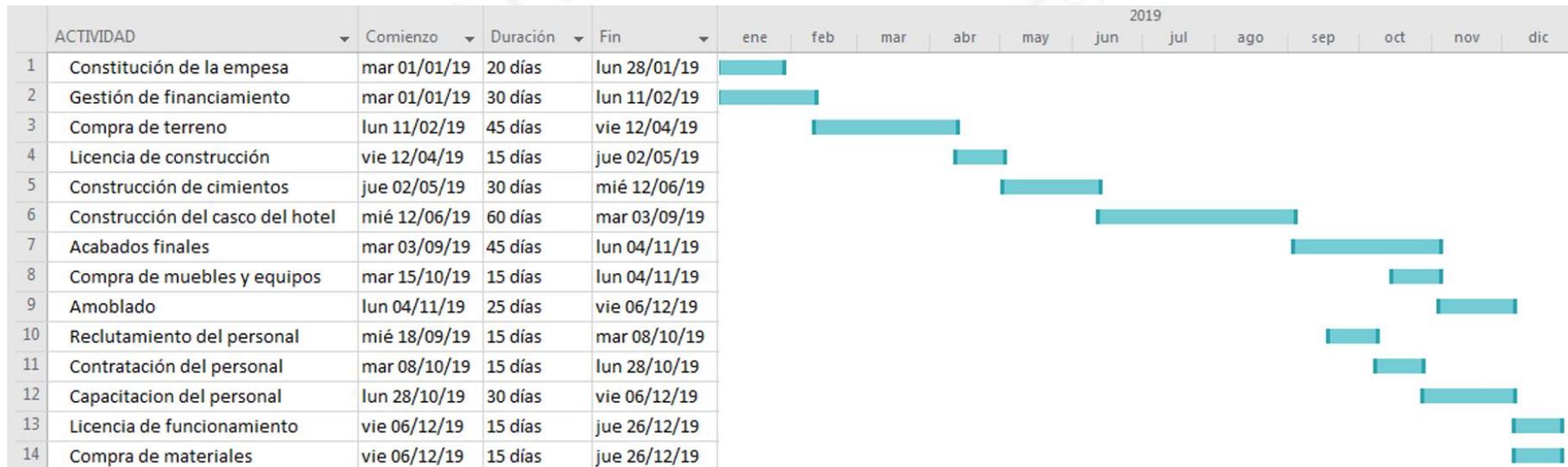
Para la evaluación del impacto ambiental del proyecto, se utiliza la matriz de Leopold, con la cual se determinará el grado de interacción de las actividades a realizar del proyecto con los factores ambientales. (Anexo N°7)



## 5.9. Cronograma de implementación del proyecto

Figura 5. 15.

Cronograma



Elaboración propia

## **CAPÍTULO VI: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **6.1. Organización empresarial**

Para lograr los objetivos trazados por la empresa es necesario contar con una buena organización empresarial, debe existir personal capacitado para atender y dirigir el hotel. Al ser un servicio el cual va a ser percibido por el huésped, el personal que lo brinda tiene un papel principal, es el encargado que se cumplan los estándares de satisfacción y que los huéspedes reciban un servicio de calidad.

Existen dos ámbitos laborales, el front office, el cual tiene un contacto directo con los huéspedes, está encargado de hacerlo sentir al huésped como si estuviera en casa, brindándole atención de calidad. Está conformado por la recepcionista, los botones, entre otros, y por otro lado, está el back office, el cual no tiene contacto directo con los huéspedes, el encargado de la administración del hotel, debe supervisar que todo se encuentre apto para que el personal puede atender de manera eficiente a los huéspedes, el cual está conformado por el administrador, el personal de limpieza, cocina, entre otros. El personal será capacitado constantemente para asegurar la calidad del servicio brindado por el mismo.

La organización está dividida en cuatro niveles, la primera está compuesta por el gerente general, la segunda por los jefes de operaciones y administración y finanzas, la tercera por el supervisor de actividades vivenciales y la cuarta está compuesta por los trabajadores.

### **6.2. Requerimientos de personal directivo, administrativo y de soporte interno**

El personal requerido para la administración del hotel se detalla a continuación:

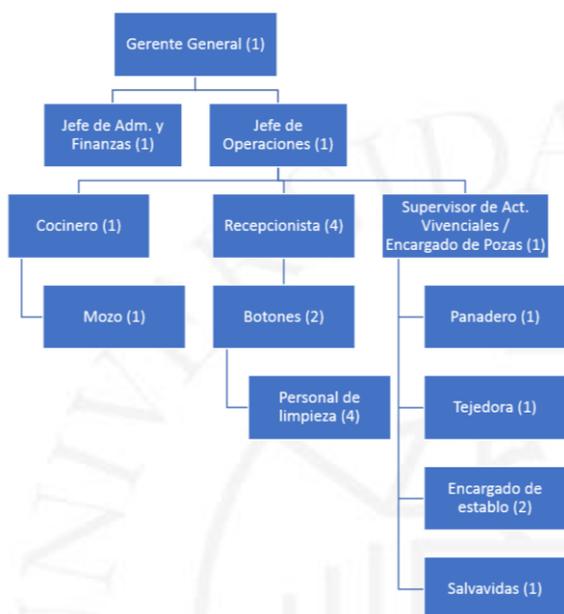
- 1 Gerente General
- 1 Jefe de Operaciones
- 1 Jefe de Administración y Finanzas
- 1 Supervisor de Actividades Vivenciales

### 6.3. Estructura organizacional

La organización tendrá la siguiente estructura, se detalla las funciones del personal administrativo:

Figura 6. 1.

Organigrama



Elaboración propia

- Gerente General: el cual se encargará de la parte estratégica del hotel, de verificar que se cumplan los objetivos trazados y supervisar que todos sigan los procedimientos para el buen funcionamiento del hotel, será el encargado del Marketing y Ventas de la empresa, así como gestionar la relación con la agencia.
- Jefe de Operaciones: el cual se encargará de la parte operacional del hotel, de verificar que cada área cumpla con los objetivos trazados y supervisar el buen funcionamiento. Tendrá a su cargo a un supervisor de actividades vivenciales.
- Jefe de Administración y Finanzas: el cual se encargará de dirigir la gestión administrativa del hotel, velará por el control de los actos administrativos, los recursos humanos y la logística del hotel, tendrá a su cargo a las recepcionistas.
- Supervisor de Actividades Vivenciales: será el encargado de verificar el cumplimiento del cronograma de las actividades vivenciales, que estas se efectúen con normalidad y en el tiempo establecido. Estará atento a las necesidades que los encargados identifiquen dentro de cada actividad, este puesto, será asumido por el encargado de pozas termales.

#### 6.4. Perfiles del personal de servicio

A continuación, se muestra los descriptivos de puesto del personal de servicio:

Tabla 6. 1.

Descriptivo del puesto de recepcionista

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Recepcionista</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Recepción
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Brindar información acerca de las tarifas de las habitaciones y su disponibilidad, gestionar el ingreso y salida de los huéspedes, atender solicitudes y quejas durante su estadía.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar información acerca de las tarifas de las habitaciones y su disponibilidad (vía telefónica o presencial)</li> <li>• Asignar habitación y entregar llaves</li> <li>• Controlar y registrar todo tipo de llamadas tanto de los huéspedes como del exterior</li> <li>• Atender solicitudes y quejas que se presenten durante la estadía del huésped</li> <li>• Realizar el Check-in y Check Out de los huéspedes, registrarlos en una base de datos</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	Botones
<i>Supervisado por</i>	Jefe de Operaciones
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios superiores en Administración Hotelera
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en atención al cliente, manejo de dinero y caja</li> <li>• Manejo del idioma inglés a nivel avanzado</li> <li>• Manejo de Office a nivel intermedio</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 1 año como recepcionista o en posiciones similares relacionadas a hotelería
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Orientación al cliente</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 2.

Descriptivo del puesto de botones

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Botones</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Housekeeping
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Atender a los huéspedes que llegan al hotel, ayudarlos a trasladar su equipaje a la habitación al momento del ingreso y a trasladar su equipaje al estacionamiento al momento de su salida.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar adecuada bienvenida a toda persona que ingresa al hotel</li> <li>• Acompañar al huésped a la habitación asignada y ayudarlo con su equipaje</li> <li>• Llevar las maletas del huésped de la habitación al estacionamiento al momento de la salida</li> <li>• Supervisar al personal de limpieza controlando que las habitaciones se encuentren en perfecto estado</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	Personal de Limpieza
<i>Supervisado por</i>	Recepcionista
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios superiores en Administración Hotelera
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en atención al cliente</li> <li>• Manejo del idioma inglés a nivel intermedio</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 1 año botones o en posiciones relacionadas a hotelería
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Comunicación</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 3.

Descriptivo del puesto de personal de limpieza

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Personal de Limpieza</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Housekeeping
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Mantener las habitaciones limpias y en perfecto estado cumpliendo con los estándares de calidad para hacer sentir al huésped como en casa, mantener ordenadas las áreas públicas del hotel.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar y ordenar las habitaciones y áreas públicas del hotel, cumpliendo con los estándares de calidad</li> <li>• Limpiar los baños y reponer los objetos del interior como jabones, shampoo, etc.</li> <li>• Recoger y lavar los juegos de cama y de toalla para su reposición diaria</li> <li>• Custodiar las llaves para acceder a las habitaciones</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	-
<i>Supervisado por</i>	Botones
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios secundarios completos
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en técnicas de limpieza de habitaciones, baños</li> <li>• Conocimiento en uso de máquinas de limpieza</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 6 meses como personal de limpieza o en posiciones similares relacionadas a hotelería
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden</li> <li>• Honradez</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 4.

Descriptivo del puesto del cocinero

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Cocinero</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Cocina y Comedor
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Preparar alimentos para servir en el desayuno, ser creativo en la preparación de los platos. Supervisar la limpieza del comedor y de la cocina.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar los alimentos para servir en el desayuno, ser creativo en la preparación de los platos</li> <li>• Realizar quincenalmente un inventario de los alimentos y solicitar la compra de los faltantes</li> <li>• Supervisar la limpieza el comedor y de la cocina</li> <li>• Tendrá a su cargo al mozo</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	Mozo
<i>Supervisado por</i>	Jefe de operaciones
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios superiores en Gastronomía
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en platos de la región</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 1 año como cocinero en hoteles o restaurantes
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Orden</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 5.

Descriptivo del puesto de mozo

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Mozo</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Comedor
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Atender a los huéspedes que se acerquen al comedor, ofrecer bebidas a los huéspedes y llevárselas a la mesa. Verificar que haya alimentos en la mesa del buffet en todo momento. Realizar la limpieza de la cocina y del comedor cuando los huéspedes se hayan retirado.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer bebidas a los huéspedes y llevárselas a la mesa</li> <li>• Reponer los alimentos de la mesa de buffet cuando se acaben</li> <li>• Atender alguna petición adicional de los huéspedes</li> <li>• Retirar los platos de la mesa cuando los huéspedes hayan acabado de comer</li> <li>• Realizar la limpieza de la cocina, aplicando las buenas prácticas de manipulación de alimentos</li> <li>• Realizar la limpieza del comedor cuando los huéspedes se hayan retirado</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	-
<i>Supervisado por</i>	Cocinero
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios superiores en Administración Hotelera
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en atención al cliente</li> <li>• Conocimientos en técnicas de limpieza y manipulación de alimentos</li> <li>• Manejo del idioma inglés a nivel intermedio</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 1 año como mozo o en posiciones similares relacionadas a hotelería
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Orientación al cliente</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 6.

Descriptivo del puesto de panadero

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Panadero/Encargado de cultivo</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Actividades Vivenciales
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Encargarse de las actividades vivenciales de horneado de panes y cultivo de trigo, explicar al grupo cuáles son las diferentes etapas dentro del cultivo y dar instrucciones para la preparación de los panes.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargarse de las actividades vivenciales de horneado de panes y cultivo de trigo</li> <li>• Explicar al grupo cuáles son las diferentes etapas dentro del cultivo</li> <li>• Dar instrucciones para la preparación de los panes</li> <li>• Dar instrucciones para el cultivo de trigo</li> <li>• Meter al horno los panes y retirarlos cuando estén listos</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	-
<i>Supervisado por</i>	Supervisor de Actividades Vivenciales
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios técnicos en Agricultura
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en técnicas de horneado</li> <li>• Conocimiento en técnicas de cultivo</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 6 meses como panadero en hoteles, restaurantes o panaderías
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad y trabajo en equipo</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 7.

Descriptivo del puesto de tejedora

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Tejedora</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Actividades Vivenciales
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Encargarse de la actividad vivencial de tejido, explicar al grupo cuáles son las diferentes técnicas de tejido y cuáles son los materiales que se pueden utilizar.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargarse de la actividad vivencial de tejido</li> <li>• Explicar al grupo cuáles son las diferentes técnicas de tejido</li> <li>• Explicar al grupo cuáles son los materiales que se pueden utilizar en el tejido.</li> <li>• Dar instrucciones para el uso de telares</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	-
<i>Supervisado por</i>	Supervisor de Actividades Vivenciales
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios secundarios completos
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en uso de telares</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 6 meses realizando trabajos con telares
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 8.

Descriptivo del puesto del encargado del establo

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Encargado de Establo</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Actividades Vivenciales
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Encargarse de la actividad vivencial de establo, explicar al grupo que animales se tienen dentro del establo, cuáles son las interacciones que se tendrán con ellos y cuál es su cuidado. Cuidar de los animales en todo momento, dándoles alimento y limpiándolos.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargarse de la actividad vivencial de establo</li> <li>• Explicar al grupo que animales se tienen dentro del establo</li> <li>• Explicar al grupo cuales son las interacciones que se tendrán con cada animal y cuál es su cuidado.</li> <li>• Cuidar de los animales en todo momento, dándoles alimento y limpiándolos.</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	-
<i>Supervisado por</i>	Supervisor de Actividades Vivenciales
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios secundarios completos
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en cuidado de animales</li> <li>• Conocimiento en ordeñado de vacas</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 6 meses realizando cuidado de establos
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 9.

Descriptivo del puesto del salvavidas

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Salvavidas</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Piscina
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Velar por el correcto uso de la piscina, brindar respuesta inmediata de rescate y primeros auxilios a los huéspedes en situación de riesgo, dentro y alrededor de la piscina.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el correcto uso de la piscina</li> <li>• Brindar respuesta inmediata de rescate y primeros auxilios a los huéspedes en situación de riesgo, dentro y alrededor de la piscina</li> <li>• Semanalmente dar mantenimiento a la piscina, probando la cantidad de cloro en el agua y verificando la limpieza de esta</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	-
<i>Supervisado por</i>	Supervisor de Actividades Vivenciales
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios en Salvataje
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en primeros auxilios y técnicas de reanimación</li> <li>• Conocimiento en tratamiento de piscinas</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	Experiencia mínima de 1 año como Salvavidas en hoteles o clubes
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Compromiso</li> </ul>

Elaboración propia

Tabla 6. 10.

Descriptivo del puesto del encargado de pozas

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<i>Nombre del puesto</i>	<b>Encargado de Pozas</b>
<i>Área a la que pertenece</i>	Área de Pozas Termales
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	
Velar por el correcto uso de las pozas termales, que se respeten los turnos y las pozas siempre queden limpias para el uso de los siguientes huéspedes. Supervisar las demás actividades vivenciales verificando que se cumpla el cronograma de actividades.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el correcto uso de las pozas, que los huéspedes respeten los turnos en los que se han inscrito</li> <li>• Verificar que las pozas siempre queden limpias para el uso de los siguientes huéspedes</li> <li>• Semanalmente dar mantenimiento a las pozas termales verificando la limpieza de esta</li> </ul>	
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<i>Supervisa a</i>	-
<i>Supervisado por</i>	Supervisor de Actividades Vivenciales
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<i>Estudios</i>	Estudios secundarios completos
<i>Conocimientos complementarios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en funcionamiento y limpieza de pozas termales</li> </ul>
<i>Experiencia previa</i>	-
<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

Elaboración propia

## 6.5. Normas de presentación personal

Al estar en constante contacto con los huéspedes, es necesario que los trabajadores mantengan buena higiene y presencia en todo momento, por lo que se establecen ciertas normas:

- La vestimenta y los zapatos deben estar limpios. El cabello debe estar acicalado y peinado de forma profesional. Para el caso de las damas con cabello largo, este deberá estar recogido con una cola; en caso de tener el cabello corto, no deberá presentar cabellos en el rostro.
- Las uñas deben mantenerse cuidadas, limpias y de un largo moderado apropiado para un ambiente profesional. Para el caso de las damas, si se utiliza esmalte de uñas, este debe ser de un color sobrio, no llamativo.
- Para el caso de las damas, el maquillaje debe ser sencillo y natural, adecuado para un lugar de trabajo. De usar joyería o accesorios estos deberán ser recatados, los tamaño y colores deberán reflejar una imagen profesional, el personal de cocina no podrá hacer uso de ellos ya que podrían entrar en contacto con la comida.
- No se permiten los aretes en la nariz o en cualquier parte del cuerpo que quede expuesta, solo se permitirán el uso de estos en las orejas. Los tatuajes deben estar cubiertos en todo momento.
- El perfume debe ser de una fragancia liviana, para no afectar a otros trabajadores o a los huéspedes.
- Es obligatorio el uso del uniforme del hotel, el cual siempre debe estar limpio y planchado, siempre se debe utilizar el gafete proporcionado por el hotel.

Tabla 6. 11.

Uniformes

Puesto	Uniforme	Puesto	Uniforme
Recepcionista		Botones	
Personal de Limpieza		Cocinero	
Mozo		Panadero	
Tejedoras		Encargado de establo y cultivo	
Salvavidas		Encargado de Pozas Termales	

Fuente: Norvil Hoteles, (2017); Dreamstime, (2017); Cajamarca Peru, (2006); BigStock, (2017)

## 6.6. Protocolo del servicio

*“Las reglas del protocolo son importantes en toda empresa; sin embargo, en el ámbito de la hotelería su importancia se revaloriza.”* (Dato, 2017). Se implementará un manual de protocolo interno en el cual se dejen establecidas las normas protocolares más importantes que se adecuen a las características propias del hotel:

- Saludar de una manera cortés el huésped, siendo amable y respetuoso en todo momento, cuidando el tono de voz, vocabulario y expresiones.
- Mostrar siempre una sonrisa, una mirada cálida y transmitir amabilidad y seguridad al momento de brindarle información al cliente.
- Mostrar vocación de servicio y orientación al cliente, estando siempre disponibles para atender y ayudar a los huéspedes en las situaciones que lo requieran, hacerlos sentir como en casa.
- Escuchar atentamente las sugerencias y quejas de los clientes, al momento de brindar una solución expresarse con claridad, si el cliente no está conforme buscar otras soluciones, no se le debe decir no al cliente, tomar cada queja como una oportunidad para mejorar y no volver a cometer los mismos errores.
- Manejar con discreción la información brindada por el huésped, ser reservado.
- Seguir las normas de presentación personal descritas anteriormente, ser puntual a la hora de llegar al trabajo y realizar las tareas manera eficaz y responsable, ser buen compañero y trabajar en equipo, apoyarse mutuamente, mantener el área de trabajo siempre limpia y reportar todas las anomalías a los supervisores.

### Protocolo atención de la recepcionista:

- Recibir a los huéspedes siempre con una sonrisa, saludando cordialmente y haciéndolos sentir como en casa, siempre dirigiéndose como “señor, señora, joven o señorita”.
- Si el huésped cuenta con una reserva, ingresar los datos y verificar la reserva, en caso contrario brindar información sobre los servicios y si el huésped accede, realizar una reserva y recibir el pago, manejar con mucho cuidado la información personal y las tarjetas de débito o crédito, entregar comprobante de pago ya sea boleta o factura según lo solicitado por el huésped.
- Entregarle la llave de la habitación al huésped y dar la señal al botones para que proceda a llevar los equipajes a la habitación.

- Brindar información acerca de los servicios y el cronograma de las actividades vivenciales que se realizan, absolviendo cualquier duda que tenga el huésped.
- Atender las llamadas de manera cortés, tener a la mano un papel y lápiz para recibir y comunicar los mensajes a los huéspedes, siempre siendo reservados y brindando la información correcta, hora y fecha de la llamada.
- Si llega un huésped al momento que se está atendiendo una llamada, saludar al recién llegado y solicitarle que por favor espere unos minutos, esperar que la persona que está llamando cuelgue primero el teléfono, brindarle la información precisa para que la llamada no sea muy larga.
- Al momento de la salida del huésped, agradecer y preguntar si disfrutó su estancia, solicitarle si dispone de tiempo para llenar una encuesta de satisfacción o si desea dejar alguna sugerencia o recordatorio.

Protocolo atención del botones:

- Verificar que la recepción y entrada del hotel estén limpios y ordenados, si no es así solicitar al personal de limpieza su apoyo.
- Recibir a los huéspedes siempre con una sonrisa, saludando cordialmente y haciéndolos sentir como en casa, siempre dirigiéndose como “señor, señora, joven o señorita”.
- Esperar atento al lado derecho de la recepcionista una vez se haya confirmado la reserva de la habitación y se haya hecho entrega de la llave.
- Consultar al huésped si se encuentra listo para trasladarse a su habitación, si la respuesta es afirmativa, ayudarlo a trasladar el equipaje, caminar a paso moderado y de manera erguida, llevar los equipajes de dos en dos; un equipaje en cada mano.
- Al momento de llegar a la habitación, colocar con cuidado el equipaje a un lado y abrir la puerta y encender la luz, ingresar los equipajes y colocarlos con cuidado, esperar a que el huésped revise la habitación y asegurarse que se encuentre satisfecho con la habitación que recibió, entregar la llave al huésped y despedirse cordialmente, cerrar la puerta de forma silenciosa.
- Indicarle al huésped que para el momento de la salida puede coordinar el recojo del equipaje, presentarse a la hora acordada, verificar que el huésped no se esté olvidando nada dentro de la habitación, acompañarlo a la recepción y preguntarle si desea que lo ayude a trasladar su equipaje al estacionamiento.

### Protocolo atención del mozo:

- Vestir las mesas con manteles limpios y bien planchados, verificar que las mesas se encuentren estables y, si no lo están, colocar una base en la pata que está causando el tambaleo para que los huéspedes puedan comer tranquilos. Posteriormente, se reparará dentro del mantenimiento correctivo.
- En la mesa de buffet colocar las bandejas con los alimentos al centro y los platos limpios de forma apilada en los extremos para de esta manera hacer más fluido el flujo al momento que los huéspedes se acerquen a servirse los alimentos.
- Colocar las cucharas y los cuchillos a la derecha y el tenedor a la izquierda del huésped; el filo deberá apuntar hacia adentro, colocar los vasos y las tazas a la derecha del huésped con el asa hacia la derecha.
- Estar atento a los pedidos adicionales de los huéspedes, al momento de acercarse a la mesa, no apoyarse, pararse derecho y apoyar la libreta en la mano.
- Utilizar siempre una bandeja para llevar y servir los platos y bebidas. Servir al grupo completo al mismo tiempo; las damas primero, servir por la derecha del huésped y no cruzar el brazo por delante de los huéspedes, retirar los platos solo cuando todos hayan terminado de comer o a sugerencia del huésped.
- Si algún huésped se siente enfermo, ayudarlo inmediatamente y preguntarle si necesita algún tratamiento adicional o desea un alimento específico para que el cocinero lo pueda preparar.
- Velar por la reposición de los alimentos en la mesa del buffet.
- Si se encuentra un objeto olvidado reportarlo para que la recepcionista lo derive a la habitación del huésped si se conoce de quien es, caso contrario colocarlo en objetos perdidos y etiquetarlo para que el huésped pueda reconocerlo posteriormente.

### Protocolo de atención del personal de limpieza:

- La limpieza de habitaciones se realizará diariamente, preferentemente por la mañana. El personal de limpieza tendrá un recorrido definido; sin embargo, dará prioridad a las habitaciones en las que se hayan colocado el cartel de limpieza en la puerta; se respetará el descanso de los huéspedes. Así mismo, las habitaciones que se encuentren desocupadas tendrán que recibir una limpieza ligera (se abrirán las ventanas y puertas para que la habitación se airee, se descargarán las cisternas, se abrirán los grifos y se desempolvarán los muebles)

- Los baños y zonas comunes tales como recepción y pasillos, se limpiarán y ordenarán tres veces al día como mínimo y, en cuanto a las áreas de atención a los huéspedes, como el comedor y los salones de actividades vivenciales deberán limpiarse tantas veces como se hayan realizado servicios en ellas.
- Para realizar estas labores cada personal de limpieza contará con un carrito en el que deberá colocar aquellos utensilios necesarios para su correcto desempeño, además deberá llevar juegos de sábanas y toallas limpias (toalla de manos, toalla bidé, toalla ducha y alfombrilla ducha). Paralelamente, este carrito será utilizado para el traslado de sábanas y toallas sucias cada vez que se haga un servicio de limpieza. Estas sábanas y toallas serán retiradas de las habitaciones y colocadas en bolsas negras, evitando que sean tiradas al suelo en pasillos o escaleras.
- Para el almacenamiento de estos insumos, el hotel tendrá un almacén general para los equipos y productos de limpieza. Si los productos son adquiridos en envases grandes y luego deben trasvasarse a otros recipientes, se les debe colocar una etiqueta indicando el nombre del producto; de esta manera, se evitará confusiones. Es importante utilizar productos que no desprendan un olor muy fuerte y productos que no sean agresivos con el medio ambiente. Deben utilizarse productos que brinden sensación de limpieza y un olor agradable.

#### **6.7. Sistema de motivación y reconocimiento**

Para que el servicio brindado por los trabajadores sea de calidad y los trabajadores den más de lo que están acostumbrados a dar, es necesario crear un ambiente de trabajo agradable y mantener motivado al personal. Se realizarán actividades de integración y reconocimientos por acontecimientos importantes, como por ejemplo:

- En el mes del cumpleaños del trabajador, podrá escoger un día para disfrutar de las instalaciones del hotel junto con sus familiares directos, en caso de ser soltero podrá invitar a sus padres y hermanos; en caso de ser casado, a su pareja e hijos.
- Regalos por el día del padre y de la madre, se les entregará un presente a cada padre o madre por su día junto con una felicitación.
- Desayuno por fiestas patrias y navidad, se les realizará un desayuno buffet por estas fechas.

Se realizarán evaluaciones de desempeño anualmente, esta evaluación será realizada por el trabajador y revisada por su supervisor, quien luego le brindará un feedback y revisaran la evaluación conjuntamente, para de esta manera, reconocer los logros alcanzados e identificar los aspectos de mejora de cada trabajador.

Se colocará un reconocimiento al trabajador del mes, el cual será evaluado bajo los criterios de puntualidad, responsabilidad y proactividad; será escogido por el jefe de administración y finanzas, se le otorgará una canasta con panes del horneado o víveres.

Adicionalmente se realizarán talleres semestrales para reforzar actitudes de los trabajadores, dentro de estos talleres los trabajadores podrán compartir su experiencia y sus métodos de solución de problemas, lo cual permitirá reconocer a los trabajadores que destacan y motivar a sus compañeros a seguir su ejemplo. Así mismo, se realizarán talleres para reforzar conocimientos, formarlos en la ejecución de sus tareas diarias, así como, para puestos a ocupar en el futuro, de esta manera se sentirán más motivados para realizar su trabajo ya que tendrán más confianza en sus conocimientos.

Tabla 6. 12.

#### Evaluación de desempeño

<b>Nombre:</b>		<b>Puesto/Cargo:</b>	
<b>Antigüedad en el Puesto:</b>		<b>Jefe Directo/ Puesto:</b>	
<b>Período:</b>			
<b>Objetivo</b>	Asignar una calificación en relación con las responsabilidades, funciones y metas clave del evaluado.		
<b>Instrucciones</b>			
<b>Evaluado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leer atentamente el contenido de cada aspecto y autoevaluar del 1 al 4</li> <li>2. Culminada la autoevaluación, suma (no es promedio) las calificaciones de cada sección</li> <li>3. En la hoja adjunta, coloca comentarios relevantes que sustenten tu desempeño y entrégalo a tu jefe.</li> </ol>		
<b>Evaluador</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa cada aspecto y califica el desempeño del evaluado según la escala indicada del 1 al 4.</li> <li>2. Suma (no es promedio) las calificaciones y coloca una nota final</li> <li>3. En la hoja adjunta, coloca comentarios que te ayudarán a realizar el Feedback.</li> </ol>		

Calificación	Definición
<b>4</b>	<b>Altamente Efectivo:</b> Excede las expectativas de desempeño consistentemente.
<b>3</b>	<b>Efectivo :</b> Cumple con las expectativas de desempeño consistentemente.
<b>2</b>	<b>Parcialmente Efectivo:</b> Cumple algunas veces con las expectativas de desempeño.
<b>1</b>	<b>Necesita Mejora:</b> No cumple con las expectativas de desempeño.

Desempeño orientado a Negocio	Autoevaluación	Calificación Jefe Inmediato
<b>Aprovechamiento de recursos:</b> Utiliza eficientemente los recursos que se le asignan, los optimiza y reduce tiempos en los procesos en los que colabora.		
<b>Seguimiento:</b> da seguimiento a las actividades, logrando siempre cumplir en tiempo y forma con los compromisos fijados.		
<b>Efectividad:</b> Identifica y aplica las mejores acciones para lograr hacer las cosas con resultados efectivos y sostenidos a lo largo del tiempo		
<b>Resolución de Problemas:</b> Elimina y reduce probables obstáculos para el cumplimiento de una tarea dentro de las actividades de su cargo		
<b>Sentido de Urgencia:</b> Establece prioridades y busca la forma de que las cosas sucedan o canaliza la situación para encontrar guía, apoyo o colaboración para obtener resultados		

(continúa)

(continuación)

Suma de calificaciones de Negocio		
<b>Desempeño orientado a Gente</b>	<b>Autoevaluación</b>	<b>Calificación Jefe Inmediato</b>
<b>Contribución al Equipo:</b> apoya activamente a los miembros del equipo en el logro de los objetivos comunes		
<b>Comunicación:</b> Establece vínculos efectivos con otros miembros de la organización, elimina rumores y fomenta la colaboración		
<b>Suma de Calificaciones de Gente</b>		
<b>Suma de Calificaciones de Negocio y Gente</b>		

\*Completar los comentarios acerca de la autoevaluación en la hoja adjunta

GUÍA DEL JEFE INMEDIATO PARA CALIFICAR EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR			
Ubicar el puntaje correspondiente según la sumatoria de las calificaciones:			
< 13	14 - 21	22 - 29	30 >
1	2	3	4
<b>Necesita Mejora</b>	<b>Parcialmente Efectivo</b>	<b>Efectivo</b>	<b>Altamente Efectivo</b>
<i>No cumple con las expectativas de desempeño</i>	<i>Cumple algunas veces con las expectativas de desempeño</i>	<i>Cumple con las expectativas de desempeño consistentemente</i>	<i>Excede las expectativas de desempeño consistentemente</i>

Evaluación Final Jefe Inmediato	

\*Completar los comentarios de feedback en la hoja adjunta

Comentarios acerca de la Autoevaluación (Evaluado) (Mencionar proyectos, objetivos, metas o indicadores específicos bajo su responsabilidad con los que se puede contrastar logro)
Comentarios de la Evaluación y Feedback (Evaluador)

Nombre	Firma	Fecha:
<b>Colaborador:</b>		
<b>Jefe Directo:</b>		

Elaboración propia

## **CAPÍTULO VII: RESGUARDO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

En el ámbito turístico, los conceptos de la calidad del servicio son subjetivos y variables, ya que no es igual este concepto para un viajero que realiza su primer viaje que para un viajero habitual; además también depende mucho de las culturas de los turistas que lleguen al hospedaje; por lo tanto, es necesario orientar la calidad hacia los clientes, quienes son los que evalúan y deciden pagar por un servicio.

Principalmente, se orientará la calidad del servicio en el trato, la actuación y desempeño del talento humano hacia los clientes; una correcta actitud de servicio. El resguardo de la calidad no solo se verá reflejado en la prestación del servicio, sino también en la capacidad para responder ante cualquier situación emergente que puede presentar el desarrollo del servicio.

### **7.1. Calidad del proceso y del servicio**

La calidad del proceso y del servicio se enfocará en la satisfacción del cliente, ya que es una empresa de servicios y es principalmente lo que se buscará lograr. Se determinará los procesos del flujograma en los que el servicio sea vulnerable, es decir, la calidad pueda variar, y se analizará.

*“El verdadero significado de lujo aparece asociado con la calidez de los ambientes en las posadas y hoteles, la familiaridad en el trato, los paisajes naturales y la culinaria con ingredientes locales”* (Camacaro, 2014). Por ello, la calidad de este servicio se verá reflejada en los materiales utilizados y el trato hacia los clientes.

### **7.2. Identificación de los “momentos de la verdad”**

Los momentos de la verdad son aquellos en los que el huésped entra en contacto con los servicios del hotel y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del servicio. Este contacto no solo es humano, sino también se refiere a la infraestructura. Se tienen los siguientes momentos de la verdad:

Figura 7. 1.

Ciclo del Servicio



Elaboración propia

### 7.3. Plan de Calidad

Como medida de resguardo de la calidad del servicio ofrecido dentro del hotel se estableció un Plan de Calidad, el cual consta de los objetivos, actividades y acciones que se realizarán.

#### Objetivos del Plan de Calidad:

- Garantizar la satisfacción del cliente
- Brindar la mayor comodidad al huésped
- Alcanzar las expectativas de servicio del huésped
- Ofrecer la presencia activa del personal durante las 24 horas

#### Actividades del Plan de Calidad

1. Identificación de las Etapas del Proceso
  - Check In
  - Instalación en la habitación
  - Uso del comedor
  - Uso de piscinas y áreas verdes
  - Actividades vivenciales
  - Check Out

## 2. Descripción de las actividades realizadas, identificación de los responsables

<b>Actividad</b>	<b>Durante</b>	<b>Dónde</b>	<b>Quién</b>
Dar protocolo de bienvenida, explicar el uso de los servicios y comodidades del hotel	Check In	Recepción	Recepcionista
Ayudar con el equipaje, acompañar al huésped a la habitación	Instalación en la habitación	Habitación	Botones
Dar información sobre los alimentos que se servirán en el desayuno	Uso del comedor	Comedor	Mozo
Reponer los alimentos al buffet para que no falten	Uso del comedor	Comedor	Mozo
Orientar al huésped sobre la ubicación de cada zona	Traslado por áreas verdes	Áreas verdes	Botones
Dar información sobre el uso de piscinas y pozas termales	Uso de las piscinas	Piscina y pozas termales	Salvavidas
Dar protocolo de bienvenida, explicar las actividades a realizar	Actividades vivenciales	Área de act. vivenciales	Encargado de act. vivencial
Ayudar al huésped a realizar las actividades vivenciales	Actividades vivenciales	Área de act. vivenciales	Encargado de act. vivencial
Tomar fotos a los huéspedes realizando las actividades para que se puedan llevar recuerdos del momento	Actividades vivenciales	Área de act. vivenciales	Encargado de act. vivencial
Agradecer al huésped por la estadía, indicarle sobre las promociones futuras por clientes recurrentes	Check Out	Recepción	Recepcionista
Ayudar con el equipaje, acompañar al huésped a recepción y luego al estacionamiento	Check Out	Habitación / Estacionamiento	Botones

## 3. Acciones de prevención para que las actividades del plan de calidad no fallen

<b>Actividad</b>	<b>Acción</b>
Dar la bienvenida, explicar el uso de los servicios y comodidades del hotel	Tener una capacitación y recordatorio mensual sobre el protocolo de bienvenida
Ayudar con el equipaje, acompañar al huésped a la habitación	Tener cuidado sobre el traslado y manipulación de los equipajes del huésped
Dar información sobre los alimentos que se servirán en el desayuno	Tener un conocimiento a detalle sobre los alimentos a servir en el día
Reponer los alimentos en el buffet para que no falten	Estar atento a la falta de algún alimento sobre la mesa
Orientar al huésped sobre la ubicación de cada zona	Estar informado sobre cada zona dentro del hotel y los servicios que brinda cada una de ellas
Dar información sobre el uso de piscinas y pozas termales	Tener conocimiento sobre las piscinas y pozas termales del hotel a detalle
Dar la bienvenida y explicar las actividades a realizar	Recibir de manera acogedora y tener un conocimiento sobre las actividades a cargo
Ayudar al huésped a realizar las actividades vivenciales	Estar atento para brindar apoyo cada que algún huésped lo necesite
Tomar fotos a los huéspedes realizando las actividades	Ser espontáneo y captar la mejor imagen del momento.
Agradecer al huésped por la estadía, indicarle sobre las promociones futuras por clientes recurrentes	Estar informado sobre las promociones futuras del hotel
Ayudar con el equipaje, acompañar al huésped a recepción y luego al estacionamiento	Tener cuidado con el equipaje y recibir una capacitación mensual sobre la despedida del huésped

#### **7.4. Servicios complementarios**

El proyecto tendrá como servicios complementarios excepciones como desayuno bajo en azúcar para aquellos clientes que lo soliciten. De esta manera, se podrá satisfacer a huéspedes con diferencias alimentarias.

Además, el hotel contará con actividades vivenciales y calefacción como parte de la hospitalidad. Por otro lado, se tendrá cámaras de vigilancia que capten cualquier suceso dentro del hotel, vigilantes que brinden mayor seguridad a los huéspedes, zonas de seguridad en caso de sismos y cajas de seguridad dentro de cada habitación para mantener objetos de valor a salvo. En cuanto a la facturación, se tendrá la opción de poder generar boleta de pago o factura electrónica, de acuerdo con lo que solicite el huésped. Además, el medio de pago podrá ser a través de tarjetas de crédito o débito Visa o efectivo.

Por otro lado, la información y las consultas referentes al hotel será otorgada a través de las redes sociales, tales como Facebook e Instagram, además de tener una página web y recibir las llamadas por teléfono. Para mantener estas plataformas activas, el hotel tendrá una community manager, la recepcionista, quién se encargará de absolver cualquier duda.

Finalmente, las reservaciones serán a través de Booking, Trivago y de manera presencial. Estas serán las tres diferentes modalidades a través de las cuales el huésped podrá agendar una reserva en el hotel.

#### **7.5. Niveles de satisfacción del cliente**

*“Lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta” (Thompson, 2016)*

Se aplicará una encuesta bajo el modelo SERVQUAL. Esta metodología mide el espacio entre las expectativas del cliente final y la percepción del servicio recibido dentro de cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía).

La dimensión de elementos tangibles mide el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales que intervienen durante el servicio; la dimensión de fiabilidad mide la habilidad para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa en los tiempos establecidos; la dimensión de capacidad de respuesta mide la disposición para proporcionar un servicio rápido, atender las necesidades de los huéspedes cuando lo soliciten; la

dimensión de seguridad mide los conocimientos que muestran los trabajadores, las habilidades y destrezas al realizar su trabajo inspiran confianza en el huésped; por último, la dimensión de empatía mide la atención individualizada que se le brinda al huésped, en la forma de entender sus necesidades y ayudarlos a resolverlas, es importante mantener informado al huésped sobre el proceso del servicio.

Tabla 7. 1.

Encuesta de Satisfacción – Modelo SERVQUAL

<b>Expectativa del servicio</b>								
<i>Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen otros hospedajes, piense en aquel que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que un hotel debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted cree que una característica no es esencial para considerar como excelente un servicio, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente un servicio, haga un círculo en el número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas.</i>								
		Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
1	Los equipos del hotel tienen apariencia moderna	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas del hotel son visualmente atractivas y amigables	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados del hotel tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
4	El hotel tiene instalaciones limpias	1	2	3	4	5	6	7
5	El Check-in del hotel es preciso	1	2	3	4	5	6	7
6	El inicio de las actividades del hotel es puntual	1	2	3	4	5	6	7
7	Las actividades del hotel muestran confianza	1	2	3	4	5	6	7
8	Las instalaciones del hotel excelentes muestran confianza	1	2	3	4	5	6	7
9	El Check-out en el hotel se da a la hora correcta	1	2	3	4	5	6	7
10	Las consultas dentro del hotel son respondidas de manera precisa	1	2	3	4	5	6	7
11	La atención a alguna emergencia dentro del hotel es brindada de manera inmediata	1	2	3	4	5	6	7
12	La disposición del personal al solucionar un inconveniente dentro del hotel es inmediata	1	2	3	4	5	6	7
13	La capacidad de respuesta a cambios dentro del hotel es buena	1	2	3	4	5	6	7
14	Los empleados del hotel muestran conocer su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15	Las instalaciones e infraestructura del hotel muestran seguridad	1	2	3	4	5	6	7
16	Dentro del hotel se visualizan las señales de seguridad y salida	1	2	3	4	5	6	7
17	Las actividades dentro del hotel son realizadas con precaución	1	2	3	4	5	6	7
18	El servicio recibido dentro del hotel con es personalizado	1	2	3	4	5	6	7
19	La atención del personal en el hotel es cálida y amable	1	2	3	4	5	6	7
20	La ayuda recibida por los empleados del hotel es clara y exacta	1	2	3	4	5	6	7
21	La participación del personal dentro del hotel en la solución de problemas es activa y responsable	1	2	3	4	5	6	7
22	La comprensión de las necesidades del personal del hotel es precisa	1	2	3	4	5	6	7

(continúa)

(continuación)

### Percepción del servicio

El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre el Hotel "Paz y Tranquilidad". Para cada declaración señale hasta qué punto considera que el hotel posee las características descritas en cada declaración. En este caso, también trazar un círculo alrededor del número 1 si se encuentra fuertemente en desacuerdo con que el Hotel "Paz y Tranquilidad" cuenta con esa característica y rodear el número 7 de estar fuertemente de acuerdo. También puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que interpreten mejor su decisión. No hay respuestas correctas o incorrectas.

		Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo			
1	Los equipos del Hotel "Paz y Tranquilidad" tienen apariencia moderna	1	2	3	4	5	6	7	
2	Las instalaciones físicas del Hotel "Paz y Tranquilidad" son visualmente atractivas y amigables	1	2	3	4	5	6	7	
3	Los empleados del Hotel "Paz y Tranquilidad" tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7	
4	El Hotel "Paz y Tranquilidad" tiene instalaciones limpias	1	2	3	4	5	6	7	
5	El check in del Hotel "Paz y Tranquilidad" es preciso	1	2	3	4	5	6	7	
6	El inicio de las actividades del Hotel "Paz y Tranquilidad" es puntual	1	2	3	4	5	6	7	
7	Las actividades del Hotel "Paz y Tranquilidad" muestran confianza	1	2	3	4	5	6	7	
8	Las instalaciones del Hotel "Paz y Tranquilidad" muestran confianza	1	2	3	4	5	6	7	
9	El Check out en el Hotel "Paz y Tranquilidad" se da a la hora correcta	1	2	3	4	5	6	7	
10	Las consultan dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" son respondidas de manera precisa	1	2	3	4	5	6	7	
11	La atención a alguna emergencia dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" es brindada de manera inmediata	1	2	3	4	5	6	7	
12	La disposición del personal al solucionar un inconveniente dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" es inmediata	1	2	3	4	5	6	7	
13	La capacidad de respuesta a cambios dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" es buena	1	2	3	4	5	6	7	
14	Los empleados del Hotel "Paz y Tranquilidad" muestran conocer su trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
15	Las instalaciones e infraestructura del Hotel "Paz y Tranquilidad" muestran seguridad	1	2	3	4	5	6	7	
16	Dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" se visualizan las señales de seguridad y salida	1	2	3	4	5	6	7	
17	Las actividades dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" son realizados con precaución	1	2	3	4	5	6	7	
18	El servicio recibido dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" es personalizado	1	2	3	4	5	6	7	
19	La atención del personal en el Hotel "Paz y Tranquilidad" es cálida y amable	1	2	3	4	5	6	7	
20	La ayuda recibida por los empleados del Hotel "Paz y Tranquilidad" es clara y exacta	1	2	3	4	5	6	7	
21	La participación del personal dentro del Hotel "Paz y Tranquilidad" es activa y responsable	1	2	3	4	5	6	7	
22	La comprensión de las necesidades del personal del Hotel "Paz y Tranquilidad" es precisa	1	2	3	4	5	6	7	

**¡Gracias por su preferencia, vuelve pronto!**

Elaboración propia

Luego de obtener estas mediciones, se procede a hallar la diferencia entre la expectativa y percepción del huésped, el modelo sugiere que sea cada vez menor.

Tabla 7. 2.

Diferencia expectativa y percepción

<b>Dimensión</b>	<b>Percepción (P)</b>	<b>Expectativa (E)</b>	<b>Diferencia GAP (E - P)</b>
Fiabilidad			
Capacidad de respuesta			
Seguridad			
Empatía			
Elementos tangibles			

Elaboración propia

## **7.6. Sistema de atención de quejas y reclamos**

El servicio del proyecto se basa en la atención a los huéspedes; por tal motivo, una queja o reclamo mal manejada no solo podría significar un huésped menos, sino también un huésped que comente su mala experiencia a otros posibles huéspedes. Sin embargo, una queja o reclamo bien manejada podría significar una oportunidad para saber en qué está fallando o podemos mejorar el servicio, además de reforzar la relación con el huésped haciéndolo sentir útil y yendo más allá de sus expectativas.

Para ello se pondrá a cabo el siguiente sistema de atención de quejas y reclamos:

- Cuando el cliente se acerque con una queja o reclamo, se deberá afrontar rápidamente el problema, se deberá procurar dejar de hacer lo que se esté haciendo para atenderlo; de esta manera, se demostrará interés por ayudarlo y se evitará que pueda enojarse más al tener que esperar por ser atendido.
- Se deberá escuchar al huésped manifestar su queja sin ser interrumpido. De esta manera, se demostrará interés por la situación y evitará que incremente el enojo.
- Se mostrará aprobación: De esta manera, se demostrará al huésped haber comprendido el motivo de su queja y que se la considera válida.
- Se ofrecerán las disculpas y se dará una breve excusa por lo sucedido además de prometerle que nunca más volverá a pasar. De esta manera, se hará saber al huésped que se acepta el error y el hotel lo lamenta.
- Se soluciona el problema, si es por un servicio mal brindado, se podrá volver a hacer el servicio o si es una mala atención, se harán investigaciones. En caso el huésped no se encuentre satisfecho con la solución se consultará cómo es que él quisiera que se resolviera el problema y se procurará satisfacerlo y aceptar lo que pida.

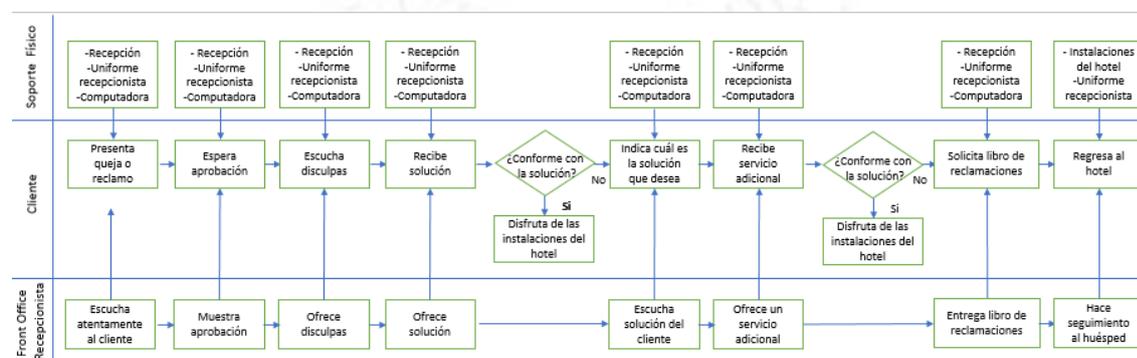
- Se ofrecerá un servicio adicional de manera gratuita como compensación por el mal momento. Así se superarán las expectativas y se llevará una buena impresión.
- Se hará seguimiento: Se asegurará de que el cliente haya quedado satisfecho y que el problema no se repita, de esta manera, se demostrará interés por el huésped. Por otro lado, se tendrá un registro de ocurrencias.

“El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados, mientras que la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como por ejemplo, la mala atención.” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2018)

Se contará con un libro de reclamaciones en el área de recepción que estará a disposición del huésped cada que este lo requiera y crea conveniente, éste deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y con al menos tres hojas autocopiativas, debidamente numeradas. La primera debe ser entregada al huésped, al momento de dejar su queja o reclamo; la segunda archivada por la recepcionista y la tercera debe ser remitida al INDECOPI cuando sea solicitada. El reclamo se debe atender en los próximos 30 días calendario. (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2018). *El libro de reclamaciones promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas de los consumidores. Al contar con este mecanismo de defensa del consumidor, tus clientes se sentirán seguros y protegidos. Esto te beneficia, ya que generarás mayor confianza y, por ende, mejores relaciones de consumo.* (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2018)

Figura 7. 2.

Flujograma Atención de Quejas o Reclamos



Elaboración propia

## CAPÍTULO VIII: ASPECTOS ECONÓMICOS

### 8.1. Inversiones

#### 8.1.1. Inversión en la infraestructura para el servicio

Para iniciar con la infraestructura del servicio, primero se realizará el presupuesto de adquisición del terreno:

Tabla 8. 1.

Presupuesto de Adquisición de Terreno

Área requerida m2	Precio por m2	Total
1800	S/. 300	S/. 540 000

Elaboración propia

Luego, se procederá a realizar una estimación para la inversión en edificación y acabados de todos los ambientes; para ellos se tomó como base la Resolución ministerial N° 415-2017 – VIVIENDA (Anexo N°8) y se detallan los costos según el tipo de espacio que se necesita construir (Anexo N° 9)

Tabla 8. 2.

Presupuesto de Construcción

Espacio	Área requerida (m2)	Cantidad	S/. / m2	Total
Habitación Simple	10	6	S/. 730,87	S/. 43 852,20
Baño Simple	5	6	S/. 809,33	S/. 24 279,90
Terraza Simple	6	6	S/. 135,69	S/. 4 884,84
Habitación Doble	15	8	S/. 730,87	S/. 87 704,40
Baño Doble	5	8	S/. 809,33	S/. 32 373,20
Terraza Doble	8	8	S/. 135,69	S/. 8 684,16
Habitación Matrimonial	15	4	S/. 730,87	S/. 43 852,20
Baño Matrimonial	5	4	S/. 809,33	S/. 16 186,60
Terraza Matrimonial	8	4	S/. 135,69	S/. 4 342,08
Habitación Familiar	25	5	S/. 730,87	S/. 91 358,75
Baño Familiar	5	5	S/. 809,33	S/. 20 233,25
Terraza Familiar	12	5	S/. 135,69	S/. 8 141,40
Recepción	12	1	S/. 730,87	S/. 8 770,44
Oficina administrativa	15	1	S/. 730,87	S/. 10 963,05
Comedor	72	1	S/. 730,87	S/. 52 622,64
Cocina	15	1	S/. 758,80	S/. 11 382,00
Salón de horneado	30	1	S/. 681,74	S/. 20 452,20
Salón de tejido	28	1	S/. 681,74	S/. 19 088,72
Cultivo de trigo	40	1	S/. 145,70	S/. 5 828,00
Establo	100	1	S/. 166,38	S/. 16 638,00
Zona para trabajadores	20	1	S/. 730,87	S/. 14 617,40
Almacén general	15	1	S/. 681,74	S/. 10 226,10
Almacén	15	1	S/. 681,74	S/. 10 226,10
Baños públicos	20	1	S/. 809,33	S/. 16 186,60
Escalera	6	1	S/. 652,27	S/. 3 913,62
Áreas verdes	480	1	S/. 4,58	S/. 2 198,40
<b>Total</b>	<b>947</b>	<b>37</b>	<b>S/.14 891,06</b>	<b>S/.589 006,25</b>

Elaboración propia

Asimismo, se hizo la estimación de la construcción de las pozas termales y piscina.

Tabla 8. 3.

Presupuesto de Construcción Zona de Spá

Espacio	Área requerida (m3)	S/. /m3	Precio total
Piscina	150	S/. 780,82	S/. 117 123,00
Poza común	40	S/. 780,82	S/. 31 232,80
Poza privada	60	S/. 780,82	S/. 46 849,20
<b>Total</b>	<b>250</b>		<b>S/. 195 205,00</b>

Elaboración propia

Una vez acabada la infraestructura del hospedaje se realizará el equipamiento del mismo. Para ello, se realizará un presupuesto de la adquisición de maquinarias y equipos, seguido de muebles y enseres y, finalmente, la adquisición de los animales del establo:

Tabla 8. 4.

Presupuesto de equipamiento

Ítem	Total
Equipos	S/. 94 490
Muebles y enseres	S/. 126 315
Animales	S/. 7 000

Elaboración propia

El detalle de los presupuestos anteriormente mostrados se encuentra en el Anexos N° 10 y el Anexo N°11. Por otro lado, se tiene la inversión en activos intangibles detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 8. 5.

Inversión Activos Intangibles

Concepto	Monto
Ingeniería y estudios especializados	S/. 50 000
Permisos y licencias	S/. 6 000
Publicidad	S/. 9 000
<b>Total</b>	<b>S/. 63 000</b>

Elaboración propia

### 8.1.2. Capital de trabajo

Para la estimación de las inversiones de corto plazo se tomó en cuenta un periodo aproximado de tres meses, en el cual la empresa podrá operar a la empresa sin problemas.

Tabla 8. 6.

Capital de Trabajo

Concepto	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Total
Mano de obra	S/. 39 502,36	S/. 39 502,36	S/. 39 502,36	S/. 118 507,08
Servicios generales	S/. 9 600,00	S/. 9 600,00	S/. 9 600,00	S/. 28 800,00
Publicidad	S/. 2 000,00	S/. 2 000,00	S/. 2 000,00	S/. 6 000,00
Insumos en general	S/. 54 526,58	S/. 54 526,58	S/. 4 526,58	S/. 163 579,75
<b>Total</b>	<b>S/. 105 628,94</b>	<b>S/. 105 628,94</b>	<b>S/. 105 628,94</b>	<b>S/. 316 886,83</b>

Elaboración propia

Finalmente, de acuerdo con los presupuestos mostrados, se tiene una inversión que asciende a S/. 2 110 793,39, tal como se detalla en el siguiente cuadro; el cual será financiado al 50% por el Banco Continental con una tasa de 10,56% y el 50% los socios con una tasa de 7.16%.

Tabla 8. 7.

Inversión Total

<b>Concepto</b>	<b>Año 0</b>
<b><i>Inversión fija tangible</i></b>	<b>S/. 1 537 016,25</b>
Terreno	S/. 540 000,00
Construcción y edificaciones	S/. 784 211,25
Equipos	S/. 94 490,00
Muebles y enseres	S/. 126 315,00
Animales	S/. 7 000,00
<b><i>Inversión fija intangible</i></b>	<b>S/. 65 000,00</b>
Ingeniería y estudios especializados	S/. 50 000,00
Permisos y licencias	S/. 6 000,00
Publicidad	S/. 9 000,00
<b><i>Capital de trabajo</i></b>	<b>S/. 316 886,83</b>
<b>Sub total</b>	<b>S/. 1 918 903,08</b>
Imprevistos	S/. 191 890,31
<b><i>Inversión total</i></b>	<b>S/. 2 110 793,39</b>

Elaboración propia

## 8.2. Costos de las operaciones del servicio

### 8.2.1. Costos de materiales del servicio

Para analizar los costos de materiales del servicio se tomó en cuenta todos aquellos insumos que se usarán dentro de las áreas del hospedaje, tales como habitación, comedor, recepción y actividades vivenciales. Estos costos están clasificados dentro de costos variables y costos fijos.

En los cuadros siguientes se mostrará el costo variable unitario por huésped y el costo fijo; el detalle se encuentra en el Anexo N° 12.

Tabla 8. 8.

Costo Variable de Materiales de Servicio

<b>Ítem</b>	<b>Total</b>
Materiales del servicio	S/. 38,16

Elaboración propia

Tabla 8. 9.

Costo Fijo de Materiales de Servicio

<b>Ítem</b>	<b>Total</b>
Materiales del servicio	S/. 27 325,00

Elaboración propia

### 8.2.2. Costo de los servicios (energía eléctrica, agua, transporte, etc.)

Para determinar el costo de los servicios se asumió un costo fijo mensual en la telefonía, internet, cable, agua con un cargo fijo de S/. 3,88, un servicio de agua de 2,25 S/. / m<sup>3</sup>, un servicio de desagüe de 1,02 S/. /m<sup>3</sup> y para el servicio eléctrico se asumió un cargo fijo de S/. 3,16, un cargo por reposición de S/. 1,56, energía activa de 0,5952 S/. /Kwh y alumbrado público de S/. 15,49; así como para los servicios tercerizados.

Tabla 8. 10.

#### Costo de los Servicios

<b>Rubro</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo anual</b>
Energía eléctrica	S/. 800	S/. 9 600
Telefonía + Internet + Cable	S/. 350	S/. 4 200
Agua	S/. 700	S/. 8 400
Lavandería	S/. 750	S/. 9 000
Seguridad	S/. 3 500	S/. 42 000
Mantenimiento	S/. 2 200	S/. 26 400
Agencia turística	S/. 1 300	S/. 15 600
<b>Total</b>	<b>S/. 9 600</b>	<b>S/. 115 200</b>

Elaboración propia

### 8.2.3. Costo del personal

#### 8.2.3.1. Personal de atención al cliente

Tabla 8. 11.

#### Costo de Personal Indirecto

<b>Tipo de MO</b>	<b>Mano de Obra</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Rem. mensual</b>	<b>Sueldos al Año</b>	<b>CTS</b>	<b>ESSALUD</b>	<b>Bonificación</b>	<b>Rem. anual total</b>
Mano de obra directa	Personal de limpieza	4	S/. 1 000,00	14	S/. 1 166,67	S/. 1 260,00	S/. 90,00	S/. 66 066,67
	<b>Total</b>						<b>S/. 90,00</b>	<b>S/. 66 066,67</b>

Elaboración propia

Tabla 8. 12.

Costo de Personal Directo

Tipo de MO	Mano de Obra	Cantidad	Rem. mensual	Sueldos al Año	CTS	ESSALUD	Bonificación	Rem. anual total
Mano de obra directa	Cocinero	1	S/. 1 100,00	14	S/. 1 283,33	S/. 1 386,00	S/. 99,00	S/. 18 168,33
	Tejedora	1	S/. 1 300,00	14	S/. 1 516,67	S/. 1 638,00	S/. 117,00	S/. 21 471,67
	Encargado de establo	2	S/. 1 200,00	14	S/. 1 400,00	S/. 1 512,00	S/. 108,00	S/. 39 640,00
	Panadero	1	S/. 1 000,00	14	S/. 1 166,67	S/. 1 260,00	S/. 90,00	S/. 16 516,67
	Mozo	1	S/. 1 100,00	14	S/. 1 283,33	S/. 1 386,00	S/. 99,00	S/. 18 168,33
	Salvavidas	1	S/. 1 000,00	14	S/. 1 166,67	S/. 1 260,00	S/. 90,00	S/. 16 516,67
	Encargado de pozas termales	1	S/. 1 000,00	14	S/. 1 166,67	S/. 1 260,00	S/. 90,00	S/. 16 516,67
	Recepcionista	4	S/. 1 200,00	14	S/. 1 400,00	S/. 1 512,00	S/. 108,00	S/. 79 280,00
	Botones	2	S/. 1 000,00	14	S/. 1 166,67	S/. 1 260,00	S/. 90,00	S/. 33 033,33
	<b>Total</b>							<b>S/. 259 311,67</b>

Elaboración propia

### 8.2.3.2. Personal de soporte interno del servicio

Los sueldos del personal que brindará el soporte interno y así brindar un servicio de calidad al huésped se detallan a continuación:

Tabla 8. 13.

Costo de Personal de Soporte Interno

Tipo de MO	Mano de Obra	Cantidad	Rem. mensual	Sueldos al Año	CTS	ESSALUD	Bonificación	Rem. anual total
Mano de obra directa	Gerente General	1	S/. 4 500,00	14	S/. 5 250,00	S/. 5 670,00	S/. 405,00	S/. 74 325,00
	Jefe de Operaciones	1	S/. 2 500,00	14	S/. 2 916,67	S/. 3 150,00	S/. 225,00	S/. 41 291,67
	Jefe de administ. y finanzas	1	S/. 2 000,00	14	S/. 2 333,33	S/. 2 520,00	S/. 180,00	S/. 33 033,33
	<b>Total</b>							<b>S/. 148 650,00</b>

Elaboración propia

### 8.3. Presupuestos Operativos

#### 8.3.1. Presupuesto de ingreso por ventas

En primer lugar, se halló las pernoctaciones mensuales por tipo de habitación, las cuales varían de acuerdo con la ocupabilidad del hospedaje y la suma nos da como resultado la demanda anual.

Tabla 8. 14.

Pernoctaciones por año

Tipo	Año 1											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Simple	178	162	168	162	138	162	168	132	144	162	168	174
Doble	464	432	448	432	368	432	448	352	384	432	448	464
Matrimonial	232	216	224	216	184	216	224	176	192	216	224	232
Familiar	580	540	560	540	460	540	560	440	480	540	560	580
<b>Total</b>	<b>1 454</b>	<b>1 350</b>	<b>1 400</b>	<b>1 350</b>	<b>1 150</b>	<b>1 350</b>	<b>1 400</b>	<b>1 100</b>	<b>1 200</b>	<b>1 350</b>	<b>1 400</b>	<b>1 450</b>
Tipo	Año 2											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Simple	184	162	168	162	138	162	168	144	150	168	174	180
Doble	480	432	448	432	368	432	448	384	400	448	464	480
Matrimonial	240	216	224	216	184	216	224	192	200	224	232	240
Familiar	600	540	560	540	460	540	560	480	500	560	580	620
<b>Total</b>	<b>1 504</b>	<b>1 350</b>	<b>1 400</b>	<b>1 350</b>	<b>1 150</b>	<b>1 350</b>	<b>1 400</b>	<b>1 200</b>	<b>1 250</b>	<b>1 400</b>	<b>1 450</b>	<b>1 520</b>
Tipo	Año 3											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Simple	184	162	168	168	162	162	168	150	156	168	174	180
Doble	480	432	448	448	432	432	448	400	416	448	464	480
Matrimonial	240	216	224	224	216	216	224	200	208	224	232	240
Familiar	600	540	560	560	560	560	560	500	520	560	580	600
<b>Total</b>	<b>1 504</b>	<b>1 350</b>	<b>1 400</b>	<b>1 400</b>	<b>1 370</b>	<b>1 370</b>	<b>1 400</b>	<b>1 250</b>	<b>1 300</b>	<b>1 400</b>	<b>1 450</b>	<b>1 500</b>
Tipo	Año 4											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Simple	186	166	174	168	162	174	174	162	156	174	174	180
Doble	496	432	464	448	432	464	464	432	416	464	464	480
Matrimonial	248	216	232	224	216	232	232	216	208	232	232	240
Familiar	620	550	580	560	540	580	580	540	520	580	580	600
<b>Total</b>	<b>1 550</b>	<b>1 364</b>	<b>1 450</b>	<b>1 400</b>	<b>1 350</b>	<b>1 450</b>	<b>1 450</b>	<b>1 350</b>	<b>1 300</b>	<b>1 450</b>	<b>1 450</b>	<b>1 500</b>
Tipo	Año 5											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Simple	186	170	174	168	162	174	186	174	168	174	174	186
Doble	496	432	464	448	432	464	496	464	448	464	464	496
Matrimonial	248	216	232	224	216	232	248	232	224	232	232	248
Familiar	620	556	590	560	540	580	620	580	560	580	580	620
<b>Total</b>	<b>1 550</b>	<b>1 374</b>	<b>1 460</b>	<b>1 400</b>	<b>1 350</b>	<b>1 450</b>	<b>1 550</b>	<b>1 450</b>	<b>1 400</b>	<b>1 450</b>	<b>1 450</b>	<b>1 550</b>

Elaboración propia

Se procedió a multiplicar las pernoctaciones por el precio de cada habitación y de esta manera se obtuvo los ingresos por ventas.

Tabla 8. 15.

Presupuesto de Ingreso por Ventas

Tipo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Simple	S/. 325 084,75	S/. 332 203,39	S/. 339 322,03	S/. 347 457,63	S/. 355 254,24
Doble	S/. 648 813,56	S/. 663 050,85	S/. 677 288,14	S/. 693 559,32	S/. 707 796,61
Matrimonial	S/. 346 033,90	S/. 353 627,12	S/. 361 220,34	S/. 369 898,31	S/. 377 491,53
Familiar	S/. 675 847,46	S/. 692 796,61	S/. 709 745,76	S/. 723 516,95	S/. 740 042,37
<b>Total</b>	<b>S/. 1 995 779,66</b>	<b>S/. 2 041 677,97</b>	<b>S/. 2 087 576,27</b>	<b>S/. 2 134 432,20</b>	<b>S/. 2 180 584,75</b>

Elaboración propia

### 8.3.2. Presupuesto operativo de costos

Para determinar el presupuesto de costos del servicio se tomaron en cuenta los costos variables, los costos fijos, la mano de obra directa, la mano de obra indirecta y la depreciación fabril.

Tabla 8. 16.

Presupuesto de Costos del Servicio

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
C. Variable	S/. 608 829,11	S/. 622 948,88	S/. 637 068,64	S/. 651 188,41	S/. 665 308,18
C. Fijo	S/. 27 325,00				
MOD	S/. 259 311,67				
MOI	S/. 66 066,67				
Dep. Fabril	S/. 89 337,65	S/. 89 337,65	S/. 89,337,65	S/. 89,337,65	S/. 89,337,65
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1 050 870,09</b>	<b>S/. 1 064 989,86</b>	<b>S/. 1 079 109,63</b>	<b>S/. 1 093 229,39</b>	<b>S/. 1 107 349,16</b>

Elaboración propia

### 8.3.3. Presupuesto operativo de gastos administrativos

Para determinar el presupuesto operativo de gastos administrativos se tomaron en cuenta los sueldos al personal administrativo, el cual se mantendrá fijo para efecto del ejercicio del proyecto, el pago de los servicios fijos y la depreciación no fabril.

Tabla 8. 17.

Presupuesto de Gastos Administrativos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Personal Adm.	S/. 148 650,00				
Servicios Fijos	S/. 115 200,00				
Amort. Intangibles	S/. 5 508,48				
Dep. No Fabril	S/. 7 724,32				
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 277 082,80</b>				

Elaboración propia

## 8.4. Presupuestos Financieros

### 8.4.1. Presupuesto de Servicio de Deuda

Se consideró una TEA de 10,56% y una tasa de interés nominal mensual de 0,84% con lo que se generan las siguientes cuotas de amortización trimestrales equivalentes a anuales:

Tabla 8. 18.

#### Presupuesto de Servicio de Deuda

Años	D.Inicial	Cuota	Amort	Interés	D. Final
1	S/. 1 055 396,70	S/. 269 593,30	S/. 170 955,26	S/. 98 638,04	S/. 884 441,44
2	S/. 884 441,44	S/. 269 593,30	S/. 189 008,13	S/. 80 585,17	S/. 695 433,31
3	S/. 695 433,31	S/. 269 593,30	S/. 208 967,39	S/. 60 625,91	S/. 486 465,92
4	S/. 486 465,92	S/. 269 593,30	S/. 231 034,35	S/. 38 558,95	S/. 255 431,57
5	S/. 255 431,57	S/. 269 593,30	S/. 255 431,57	S/. 14 161,73	S/. 0,00

Elaboración propia

### 8.4.2. Presupuesto de Estado de Resultados

Tabla 8. 19.

#### Estado de Resultados Proyectado

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso por Ventas	S/.1 995 779,66	S/.2 041 677,97	S/.2 087 576,27	S/.2 134 432,20	S/.2 180 584,75
(-) Costo de Servicios	S/.1 050 870,09	S/.1 064 989,86	S/.1 079 109,63	S/.1 093 229,39	S/.1 107 349,16
Utilidad Bruta	S/. 944 909,57	S/. 976 688,11	S/.1 008 466,64	S/.1 041 202,81	S/.1 073 235,58
(-) Gastos Adm.	S/. 277 082,80				
Utilidad Operativa	S/. 667 826,77	S/. 699 605,31	S/. 731 383,84	S/. 764 120,01	S/. 796 152,78
(-) Gastos Financieros	S/. 98 638,04	S/. 80 585,17	S/. 60 625,91	S/. 38 558,95	S/. 14 161,73
Ut. Antes de impuestos	S/. 569 188,72	S/. 619 020,14	S/. 670 757,93	S/. 725 561,05	S/. 781 991,05
(-) Participaciones	S/. 56 918,87	S/. 61 902,01	S/. 67 075,79	S/. 72 556,11	S/. 78 199,11
Ut. Antes de impuestos	S/. 512 269,85	S/. 557 118,12	S/. 603 682,14	S/. 653 004,95	S/. 703 791,95
(-) Impuesto a la Renta	S/. 151 119,61	S/. 164 349,85	S/. 178 086,23	S/. 192 636,46	S/. 207 618,63
Ut. Antes de Rs. Legal	S/. 361 150,24	S/. 392 768,28	S/. 425 595,91	S/. 460 368,49	S/. 496 173,32
(-) Reserva Legal	S/. 36 115,02	S/. 39 276,83	S/. 42 559,59	S/. 46 036,85	S/. 47 091,05
<b>UT DISPONIBLE</b>	<b>S/. 325 035,22</b>	<b>S/. 353 491,45</b>	<b>S/. 383 036,32</b>	<b>S/. 414 331,64</b>	<b>S/. 449 082,27</b>

Elaboración propia

### 8.4.3. Presupuesto de Estado de Situación Financiera

Tabla 8. 20.

#### Presupuesto de Estado de Situación Financiera

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>ACTIVO</b>						
Caja Bancos	S/. 508 777,14	S/. 1 085 316,99	S/. 1 311 491,28	S/. 1 521 003,67	S/. 1 733 891,14	S/. 1 948 053,46
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>S/. 508 777,14</b>	<b>S/. 1 085 316,99</b>	<b>S/. 1 311 491,28</b>	<b>S/. 1 521 003,67</b>	<b>S/. 1 733 891,14</b>	<b>S/. 1 948 053,46</b>
Activo Fijo	S/. 1 302 556,14					
Depreciación Acumulada	S/. -	S/. 97 061,97	S/. 194 123,94	S/. 291 185,91	S/. 388 247,88	S/. 485 309,85
Intangibles	S/. 55 084,75					
Amortización Acumulada	S/. -	S/. 5 508,47	S/. 11 016,95	S/. 16 525,42	S/. 22 033,90	S/. 27 542,37
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>S/. 1 357 640,89</b>	<b>S/. 1 255 070,44</b>	<b>S/. 1 152 500,00</b>	<b>S/. 1 049 929,56</b>	<b>S/. 947 359,11</b>	<b>S/. 844 788,67</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>S/. 1 866 418,03</b>	<b>S/. 2 340 387,44</b>	<b>S/. 2 463 991,28</b>	<b>S/. 2 570 933,22</b>	<b>S/. 2 681 250,25</b>	<b>S/. 2 792 842,13</b>
<b>PASIVO</b>						
IGV por pagar	S/. -244 375,36	S/. -20 378,76				
Imp a la Renta		S/. 111 204,01	S/. 123 516,29	S/. 136 334,71	S/. 149 947,82	S/. 164 006,93
Beneficios por pagar		S/. 56 918,87	S/. 61 902,01	S/. 67 075,79	S/. 72 556,11	S/. 78 199,11
Deuda a Corto Plazo						
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>S/. -244 375,36</b>	<b>S/. 147 744,12</b>	<b>S/. 185 418,30</b>	<b>S/. 203 410,50</b>	<b>S/. 222 503,92</b>	<b>S/. 242 206,04</b>
Deuda a Largo Plazo	S/. 1 055 396,70	S/. 884 441,44	S/. 695 433,31	S/. 486 465,92	S/. 255 431,57	S/. -
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>S/. 1 055 396,70</b>	<b>S/. 884 441,44</b>	<b>S/. 695 433,31</b>	<b>S/. 486 465,92</b>	<b>S/. 255 431,57</b>	<b>S/. -</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>S/. 811 021,34</b>	<b>S/. 1 032 185,56</b>	<b>S/. 880 851,61</b>	<b>S/. 689 876,42</b>	<b>S/. 477 935,49</b>	<b>S/. 242 206,04</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	S/. 1 055 396,70	S/. 1 091 511,72	S/. 1 130 788,55	S/. 1 173 348,14	S/. 1 219 384,99	S/. 1 269 002,32
Reserva Legal	S/. -	S/. 36 115,02	S/. 75 391,85	S/. 117 951,44	S/. 163 988,29	S/. 211 079,34
Resultados acumulados	S/. -	S/. -	S/. 180 575,12	S/. 376 959,26	S/. 589 757,21	S/. 819 941,46
Resultado del ejercicio	S/. -	S/. 180 575,12	S/. 196 384,14	S/. 212 797,95	S/. 230 184,24	S/. 248 086,66
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>S/. 1 055 396,70</b>	<b>S/. 1 308 201,87</b>	<b>S/. 1 583 139,66</b>	<b>S/. 1 881 056,80</b>	<b>S/. 2 203 314,74</b>	<b>S/. 2 550 636,06</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/. 1 866 418,03</b>	<b>S/. 2 340 387,44</b>	<b>S/. 2 463 991,28</b>	<b>S/. 2 570 933,22</b>	<b>S/. 2 681 250,25</b>	<b>S/. 2 792 842,13</b>

Elaboración propia

#### 8.4.4. Flujo de caja de corto plazo

Tabla 8. 21.

Flujo de caja de corto plazo

	Mes 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso por ventas contado	S/. -	S/. 2 355 020,00	S/. 2 409 180,00	S/. 2 463 340,00	S/. 2 518 630,00	S/. 2 573 090,00
Aporte de Capital	S/. 1 055 396,70					
Préstamo Bancario	S/. 1 055 396,70					
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>S/. 2 110 793,39</b>	<b>S/. 2 355 020,00</b>	<b>S/. 2 409 180,00</b>	<b>S/. 2 463 340,00</b>	<b>S/. 2 518 630,00</b>	<b>S/. 2 573 090,00</b>
Activo intangible	S/. 65 000,00					
Activo fijo	S/. 1 537 016,25					
Costo de servicio		S/. 1 076 040,18	S/. 1 092 701,51	S/. 1 109 362,84	S/. 1 126 024,16	S/. 1 142 685,48
Gastos administrativos		S/. 284 586,00				
Impuesto a la renta (Pago a cuenta)		S/. 39 915,59	S/. 40 833,56	S/. 41 751,53	S/. 42 688,64	S/. 43 611,69
Impuesto a la renta (regularización)		S/.	S/. 111 204,01	S/. 123 516,29	S/. 136 334,71	S/. 149 947,82
Pago de IGV			S/. 209 337,97	S/. 235 436,87	S/. 241 329,38	S/. 247 095,28
Pago de dividendos		S/. 108 345,07	S/. 117 830,48	S/. 127 678,77	S/. 138 110,55	S/. 148 852,00
Amortizaciones		S/. 170 955,26	S/. 189 008,13	S/. 208 967,39	S/. 231 034,35	S/. 255 431,57
Intereses		S/. 98 638,04	S/. 80 585,17	S/. 60 625,91	S/. 38 558,95	S/. 14 161,73
Pago de Participaciones			S/. 56 918,87	S/. 61 902,01	S/. 67 075,79	S/. 72 556,11
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>S/. 1 602 016,25</b>	<b>S/. 1 778 480,15</b>	<b>S/. 2 183 005,71</b>	<b>S/. 2 253 827,61</b>	<b>S/. 2 305 742,53</b>	<b>S/. 2 358 927,68</b>
Caja Inicial	S/. -	S/. 508 777,14	S/. 1 085 316,99	S/. 1 311 491,28	S/. 1 521 003,67	S/. 1 733 891,14
Ingresos menos Egresos	S/. 508 777,14	S/. 576 539,85	S/. 226 174,29	S/. 209 512,39	S/. 212 887,47	S/. 214 162,32
<b>CAJA FINAL</b>	<b>S/. 508 777,14</b>	<b>S/. 1 085 316,99</b>	<b>S/. 1 311 491,28</b>	<b>S/. 1 521 003,67</b>	<b>S/. 1 733 891,14</b>	<b>S/. 1 948 053,46</b>

Elaboración propia

## 8.5. Flujo de fondos netos

### 8.5.1. Flujo de fondos económicos

Tabla 8. 22.

#### Flujo de Fondos Económico

	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>						
<b>Inversión Total</b>	S/. 2 110 793,39											
Utilidad antes de la reserva legal	S/.	423 736,08	S/.	443 899,57	S/.	464 063,05	S/.	484 834,14	S/.	505 158,94		
(+) Amort. de intangibles sin interés pre.ope.	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47		
(+) Depreciación fabril	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65		
(+) Depreciación no fabril	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32		
(+) Participaciones	S/.	66 782,68	S/.	69 960,53	S/.	73 138,38	S/.	76 412,00	S/.	79 615,28		
(+) Gastos financieros												
(+) Valor residual									S/.	817 246,29		
(+) Capital de trabajo									S/.	316 886,83		
<b>Flujo de fondos neto económico</b>	<b>S/.</b>	<b>-2 110 793,39</b>	<b>S/.</b>	<b>593 089,21</b>	<b>S/.</b>	<b>616 430,54</b>	<b>S/.</b>	<b>639 771,88</b>	<b>S/.</b>	<b>663 816,59</b>	<b>S/.</b>	<b>1 821 477,79</b>

Elaboración propia

## 8.5.2. Flujo de fondos financieros

Tabla 8. 23.

### Flujo de Fondos Financiero

	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>				
Inversión Total	S/. 2 110 793,39									
Préstamo	S/. 1 055 396,70									
Utilidad antes de la reserva legal	S/.	361 150,24	S/.	392 768,28	S/.	425 595,91	S/.	460 368,49	S/.	496 173,32
(+) Amort. de intangibles sin interés pre.ope.	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47	S/.	5 508,47
(+) Depreciación fabril	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65	S/.	89 337,65
(+) Depreciación no fabril	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32	S/.	7 724,32
(+) Participaciones	S/.	56 918,87	S/.	61 902,01	S/.	67 075,79	S/.	72 556,11	S/.	78 199,11
(-) Amortización de la deuda	S/.	170 955,26	S/.	189 008,13	S/.	208 967,39	S/.	231 034,35	S/.	255 431,57
(+) Capital de trabajo									S/.	316 886,83
(+) Valor residual									S/.	817 246,29
<b>Flujo neto de fondos financieros</b>	<b>S/. -1 055 396,70</b>	<b>S/. 349 684,31</b>	<b>S/. 368 232,60</b>	<b>S/. 386 274,76</b>	<b>S/. 404 460,69</b>	<b>S/. 1 555 644,43</b>				

Elaboración propia

## **CAPÍTULO IX: EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL PROYECTO**

### **9.1. Evaluación económica**

Para realizar la evaluación económica del proyecto se consideró que los accionistas aportan el 100% de la inversión. En primer lugar, se utilizó un COK de 7.16% hallado a través del método CAPM (Anexo N°13) el cual es el esperado dentro del área de servicios. En base a ese costo de oportunidad y el flujo económico presentado en el capítulo anterior se estimaron los siguientes indicadores:

$$\begin{aligned} \text{VANE} &= \text{S/. } 1\,291\,612,38 \\ \text{TIR} &= 24,12\% \\ \text{B/C} &= 1,61 \\ \text{PR} &= 4 \text{ años y } 1 \text{ mes} \end{aligned}$$

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el proyecto presenta un VAN positivo, la TIR hallada es mayor al COK utilizado en la evaluación y la evaluación Beneficio-Costo es mayor a la unidad. Por lo tanto, se concluye que el proyecto financiado con el 100% de aporte de los accionistas es viable.

### **9.2. Evaluación financiera**

Para la evaluación financiera del proyecto se considera que el 50% de la inversión está siendo financiado por el Banco Continental a una tasa de 10,54% descontada después de impuestos a 7.44% por lo cual el costo del capital promedio ponderado sería:

$$7.44\% * 0.50 + 7.16\% * 0.50 = 7,30\%$$

Una vez que se obtuvo esta tasa se procedió a calcular los mismos indicadores que en el punto anterior:

$$\begin{aligned} \text{VANF} &= \text{S/. } 1\,301\,601,26 \\ \text{TIR} &= 36,29\% \\ \text{B/C} &= 2,23 \\ \text{PR} &= 3 \text{ años y } 4 \text{ mes} \end{aligned}$$

Se obtiene un VAN positivo, la TIR es mayor al costo del capital promedio y la evaluación Beneficio – Costo es mayor a la unidad. Por lo tanto, se puede concluir que el proyecto, financiado en 50% por una entidad bancaria, es viable.

### 9.3. Análisis de ratios

#### 9.3.1. Ratios de Liquidez

En primer lugar, se analizaron las ratios de liquidez, con el objetivo de evaluar si el proyecto es capaz de convertir sus activos en liquidez a corto plazo, los ratios que se tomaron en cuenta son: razón corriente, prueba defensiva y capital de trabajo.

Tabla 9. 1.

##### Razón Corriente

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo Corriente	S/. 1 085 316,99	S/. 1 311 491,28	S/. 1 521 003,67	S/. 1 733 891,14	S/. 1 948 053,46
Pasivo Corriente	S/. 147 744,12	S/. 185 418,30	S/. 203 410,50	S/. 222 503,92	S/. 242 206,04
Razón Corriente	7,35	7,07	7,48	7,79	8,04

Elaboración propia

Dentro del ratio Razón corriente, se puede observar que el proyecto presenta un ratio mayor a la unidad; el cual muestra que, por ejemplo, en el primer año, por cada nuevo sol de obligaciones por pagar, se tiene 7,35 nuevos soles para respaldarlos (liquidar).

Tabla 9. 2.

##### Prueba Defensiva

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Caja	S/. 1 085 316,99	S/. 1 311 491,28	S/. 1 521 003,67	S/. 1 733 891,14	S/. 1 948 053,46
Pasivo Corriente	S/. 147 744,12	S/. 185 418,30	S/. 203 410,50	S/. 222 503,92	S/. 242 206,04
Prueba Defensiva	7,35	7,07	7,48	7,79	8,04

Elaboración propia

A través de la prueba defensiva se mide la capacidad que tiene el proyecto para atender su pasivo corriente recurriendo a sus inversiones a corto plazo. En este caso, se puede observar que el proyecto cuenta con una gran capacidad de respuesta ante imprevistos.

Tabla 9. 3.

##### Capital de Trabajo

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo Corriente	S/. 1 085 316,99	S/. 1 311 491,28	S/. 1 521 003,67	S/. 1 733 891,14	S/. 1 948 053,46
Pasivo Corriente	S/. 147 744,12	S/. 185 418,30	S/. 203 410,50	S/. 222 503,92	S/. 242 206,04
Capital de Trabajo	S/. 937 572,87	S/. 1 126 072,98	S/. 1 317 593,17	S/. 1 511 387,22	S/. 1 705 847,43

Elaboración propia

Dentro del ratio Capital de trabajo, se puede apreciar que luego de cancelarse el total de obligaciones corrientes, se tiene más de un millón para atender las obligaciones que lleguen a surgir dentro del normal desarrollo de la actividad económica del proyecto.

### 9.3.2. Ratios de Solvencia

En segundo lugar, se analizaron los ratios de solvencia, con el objetivo de evaluar si el proyecto es capaz de hacer frente a sus obligaciones de pago, tanto en el corto como en el largo plazo. Los ratios que se tomaron en cuenta son: endeudamiento, deuda y apalancamiento financiero.

Tabla 9. 4.

#### Endeudamiento

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pasivo	S/. 1 032 185,56	S/. 880 851,61	S/. 689 876,42	S/. 477 935,49	S/. 242 206,04
Patrimonio Neto	S/. 1 308 201,87	S/. 1 583 139,66	S/. 1 881 056,80	S/. 2 203 314,74	S/. 2 550 636,06
Endeudamiento	0,79	0,56	0,37	0,22	0,09

Elaboración propia

Dentro del ratio endeudamiento, se puede observar que el proyecto es capaz de pagar su deuda a largo plazo con su patrimonio neto.

Tabla 9. 5.

#### Deuda

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pasivo	S/. 1 032 185,56	S/. 880 851,61	S/. 689 876,42	S/. 477 935,49	S/. 242 206,04
Activo	S/. 2 340 387,44	S/. 2 463 991,28	S/. 2 570 933,22	S/. 2 681 250,25	S/. 2 792 842,13
Deuda	0,44	0,36	0,27	0,18	0,09

Elaboración propia

Dentro del ratio deuda, podemos observar que el proyecto es capaz de pagar su deuda total con su activo total, ya que los ratios obtenidos son menor a la unidad.

Tabla 9. 6.

#### Apalancamiento Financiero

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo	S/. 2 340 387,44	S/. 2 463 991,28	S/. 2 570 933,22	S/. 2 681 250,25	S/. 2 792 842,13
Patrimonio Neto	S/. 1 308 201,87	S/. 1 583 139,66	S/. 1 881 056,80	S/. 2 203 314,74	S/. 2 550 636,06
Ap. Financiero	1,79	1,56	1,37	1,22	1,09

Elaboración propia

Dentro del ratio apalancamiento financiero, podemos observar que, por cada nuevo sol de aporte del accionista, este ha generado, por ejemplo, en el año 1, 1,79 nuevos soles, lo cual presenta un aspecto positivo en el proyecto ya que muestra la rentabilidad del aporte mencionado.

### 9.3.3. Ratios de Rentabilidad

En tercer lugar, se analizaron los ratios de rentabilidad, con el objetivo de evaluar la eficiencia en la utilización de los activos del proyecto en relación a la gestión de sus operaciones.

Tabla 9. 7.

#### Beneficio Neto Sobre Ventas

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Neta	S/. 361 150,24	S/. 392 768,28	S/. 425 595,91	S/. 460 368,49	S/. 496 173,32
Ventas	S/. 1 995 779,66	S/. 2 041 677,97	S/. 2 087 576,27	S/. 2 134 432,20	S/. 2 180 584,75
Beneficio Neto Ventas	0,18	0,19	0,20	0,22	0,23

Elaboración propia

Este ratio muestra la eficiencia del proyecto sobre las ventas, el cual va incrementando con los años. Quiere decir que el proyecto cuenta con una buena gestión de sus operaciones.

Tabla 9. 8.

#### Rentabilidad Económica

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ut. Antes de Imp.	S/. 512 269,85	S/. 557 118,12	S/. 603 682,14	S/. 653 004,95	S/. 703 791,95
Activo Total	S/. 2 340 387,44	S/. 2 463 991,28	S/. 2 570 933,22	S/. 2 681 250,25	S/. 2 792 842,13
Rent. Económica	0,22	0,23	0,23	0,24	0,25

Elaboración propia

Este ratio nos muestra la eficiencia de la utilización del activo, la cual, según este proyecto, no es muy grande, debido a que se cuenta con diferentes activos adquiridos dentro del proyecto.

Tabla 9. 9.

#### Rentabilidad Sobre Activos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad Neta	S/. 361 150,24	S/. 392 768,28	S/. 425 595,91	S/. 460 368,49	S/. 496 173,32
Activo Total	S/. 2 340 387,44	S/. 2 463 991,28	S/. 2 570 933,22	S/. 2 681 250,25	S/. 2 792 842,13
Rent. Sobre Activos	0,15	0,16	0,17	0,17	0,18

Elaboración propia

Este ratio nos muestra la rentabilidad de los activos dentro del proyecto. En este caso, la utilidad obtenida, en relación a los activos, no es mayor a la unidad; lo cual muestra que no hubo una buena utilización de ellos.

#### **9.4. Análisis de sensibilidad del proyecto**

Se analizará el proyecto en un escenario optimista y en uno pesimista.

Para el escenario optimista se propuso un incremento en la demanda del proyecto en 10% y se obtuvo lo siguiente:

VANE: S/. 1 915 807,33  
TIRE: 31,98%  
R B/C: 1,91  
PR= 3,4 años

VANF: S/. 1 923 408,48  
TIRF: 50,13%  
R B/C: 2,82  
PR=2,5 años

El detalle de los flujos en este escenario se encuentra en el Anexo N° 14

Luego, para el escenario pesimista se consideró un decremento en la demanda del 10% y se obtuvo lo siguiente:

VANE: S/. 667 417,44  
TIRE: 16,06%  
R B/C: 1,32  
PR=4,4 años

VANF: S/. 443 580,31  
TIRF: 17,27%  
R B/C: 1,42  
PR=4,7 años

Luego de realizar el análisis se puede concluir que, si se incrementa la demanda en un 10%, los indicadores de evaluación también van a incrementar y se tendría un proyecto más rentable; además, si este disminuye en un 10% la situación también varía, pero no negativamente. Por esta razón, se debe tener un mayor cuidado para lograr mantener el precio estable conforme pasen los años.

Los flujos en estos escenarios se encuentran en el Anexo N° 15.

## **CAPÍTULO X: EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO**

### **10.1. Identificación de las zonas y comunidades de influencia del proyecto**

Para realizar el análisis del impacto que produce el presente proyecto, es necesario identificar la región y los grupos de interés dentro de las 13 provincias que se encuentran en el departamento de Cajamarca.

El área de influencia es considerada el área donde se desarrollará el proyecto; es decir, la provincia de Cajamarca, específicamente el distrito de Los Baños del Inca. Las comunidades con mayor influencia serán aquellas que se encuentren dentro de la ruta de viaje al mencionado distrito o aquellas que se encuentren a su alrededor; tales como: Cajamarca, Encañada, Namora y Llacanora. Estas comunidades aportarán a los turistas distintos factores como: la mano de obra, insumos, lugares turísticos, etc.

Adicionalmente, cabe resaltar que las comunidades serán beneficiadas con la disminución del índice de pobreza y la PEI (Población Económicamente Inactiva).

*Se estima que el turismo generó el 10% del PBI mundial (US\$ 7,2 billones) y uno de cada once puestos de trabajo, por lo que es considerado como un sector económico con mejores perspectivas en el mediano y largo plazo". (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016)*

Finalmente, tanto el hospedaje como las comunidades buscan la preservación de los recursos naturales; por ende, se buscará brindar una influencia con impacto positivo hacia el medio ambiente y sus grupos de interés.

### **10.2. Impacto social del proyecto**

Los indicadores sociales a evaluar en el siguiente proyecto son: valor agregado, densidad de capital e intensidad de capital. No se tomará en cuenta la generación de divisas, debido a que dentro del proyecto no se importan ni exportan insumos ni materia prima.

El valor agregado representa el aporte a los insumos para poder ofrecer el servicio dentro del proyecto y es hallado a través de la suma de los sueldos y salarios, depreciación, gastos financieros y utilidad antes de impuestos.

Tabla 10. 1.

Valor Agregado

<b>Rubros</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Sueldos y salarios	S/. 474 028,33	S/. 474 028,33	S/. 474 028,33	S/. 474 028,33	S/. 474 028,33
Depreciación	S/. 97 061,97	S/. 97 061,97	S/. 97 061,97	S/. 97 061,97	S/. 97 061,97
Gastos financieros	S/. 98 638,04	S/. 80 585,17	S/. 60 625,91	S/. 38 558,95	S/. 14 161,73
Ut. antes de impuestos	S/. 512 269,85	S/. 557 118,12	S/. 603 682,14	S/. 653 004,95	S/. 703 791,95
Valor agregado	S/.1 181 998,20	S/.1 208 793,60	S/.1 235 398,35	S/.1 262 654,21	S/.1 289 043,98
Valor agreg. al CCPP	S/. 1 101 548,64	S/.1 126 520,28	S/.1 151 314,25	S/.1 176 715,01	S/.1 201 308,63
<b>Valor acumulado</b>	<b>S/. 1 101 548,64</b>	<b>S/.2 228 068,92</b>	<b>S/.3 379 383,17</b>	<b>S/.4 556 098,18</b>	<b>S/.5 757 406,81</b>

Elaboración propia

La densidad de capital es la relación de la inversión total con la cantidad de empleos generados.

Tabla 10. 2.

Densidad de Capital

<b>Ítem</b>	<b>Monto</b>
Inversión total	S/. 2 110 793,39
# Empleos	21
Densidad de capital	<b>S/. 100 513,97</b>

Elaboración propia

En este caso, se observa que se ha invertido S/. 100 513,97 por cada empleo generado en el proyecto.

Por último, la intensidad de capital es el aporte del proyecto a través del nivel de la inversión que genera valor agregado sobre los insumos, por lo que se dividió la inversión total entre el valor agregado.

Tabla 10. 3.

Intensidad de Capital

<b>Ítem</b>	<b>Monto</b>
Inversión total	S/. 2 110 793,39
Valor agregado	S/. 5 280 246,44
Intensidad de capital	<b>0,40</b>

Elaboración propia

Como se puede observar, la inversión total representa solo el 40% del valor agregado del proyecto; lo restante ha sido obtenido gracias a componentes como la mano de obra, salarios, utilidades, entre otros.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que hay una gran aceptación por parte de los turistas a realizar turismo vivencial en los departamentos ubicados en la sierra peruana, como Cajamarca.
- Se concluye como la mejor ubicación del hospedaje el distrito de Los Baños del Inca; de esta manera, se tiene la aceptación de los turistas y se logra satisfacer las necesidades
- Se concluye que el hospedaje tendrá 50 plazas-cama dentro de 23 habitaciones, siendo este un número adecuado que cubre la demanda del proyecto.
- Se determinó que los colectores solares es la mejor técnica para disminuir el consumo de energía dentro del hospedaje.
- Se concluye que el proyecto es viable a través de un financiamiento con una entidad bancaria y con aportes de accionistas.
- Mediante la evaluación económica y financiera, se concluye que el proyecto es rentable financiera y económicamente y tiene un periodo de recupero de 3 años y 4 meses y 4 años y 1 mes.

## RECOMENDACIONES

A continuación, detallaremos las recomendaciones:

- Se recomienda innovar en actividades vivenciales constantemente para que el huésped se sienta atraído y conozca más de las costumbres del lugar.
- El proyecto resulta bastante atractivo para un inversionista con miras de expansión y diversificación del capital; por ello, se recomienda poner en marcha el proyecto.
- Se recomienda realizar detenidamente el diagrama relacional de actividades para ubicar de manera apropiada cada área dentro del hospedaje. De esta manera, se podrá brindar una mejor estética al hospedaje y con ello un mejor servicio al huésped.
- Se recomienda obtener un financiamiento a cuotas constantes; de esta manera, se sabrá cuál es el monto de cada cuota y no se operará en la incertidumbre.

## REFERENCIAS

- Gamarra Rosales, M. (2004). *Estudio de Pre – Factibilidad de un albergue para turistas donde experimentan la vida natural en la comunidad de Huaraz*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.
- Patiño La Noire, K. (2014). *Estudio de Pre - Factibilidad para la instalación de un Ecolodge mediante la utilización de servicios ecoeficientes en la Zona Sur del Perú*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.
- Quintero Diaz, E. (2015). *Estudio de Prefactibilidad para la instalación de un ecolodge en la ciudad de Carhuaz*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.
- Sandoval Arbizu, G. (2015). *Estudio de Prefactibilidad para la construcción de un ecolodge en el distrito de Huancaya*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.
- Serkovick Loli, J. (2007). *Estudio preliminar para la creación de un albergue de turismo vivencial en Huaraz*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial) Universidad de Lima, Perú.

## BIBLIOGRAFÍA

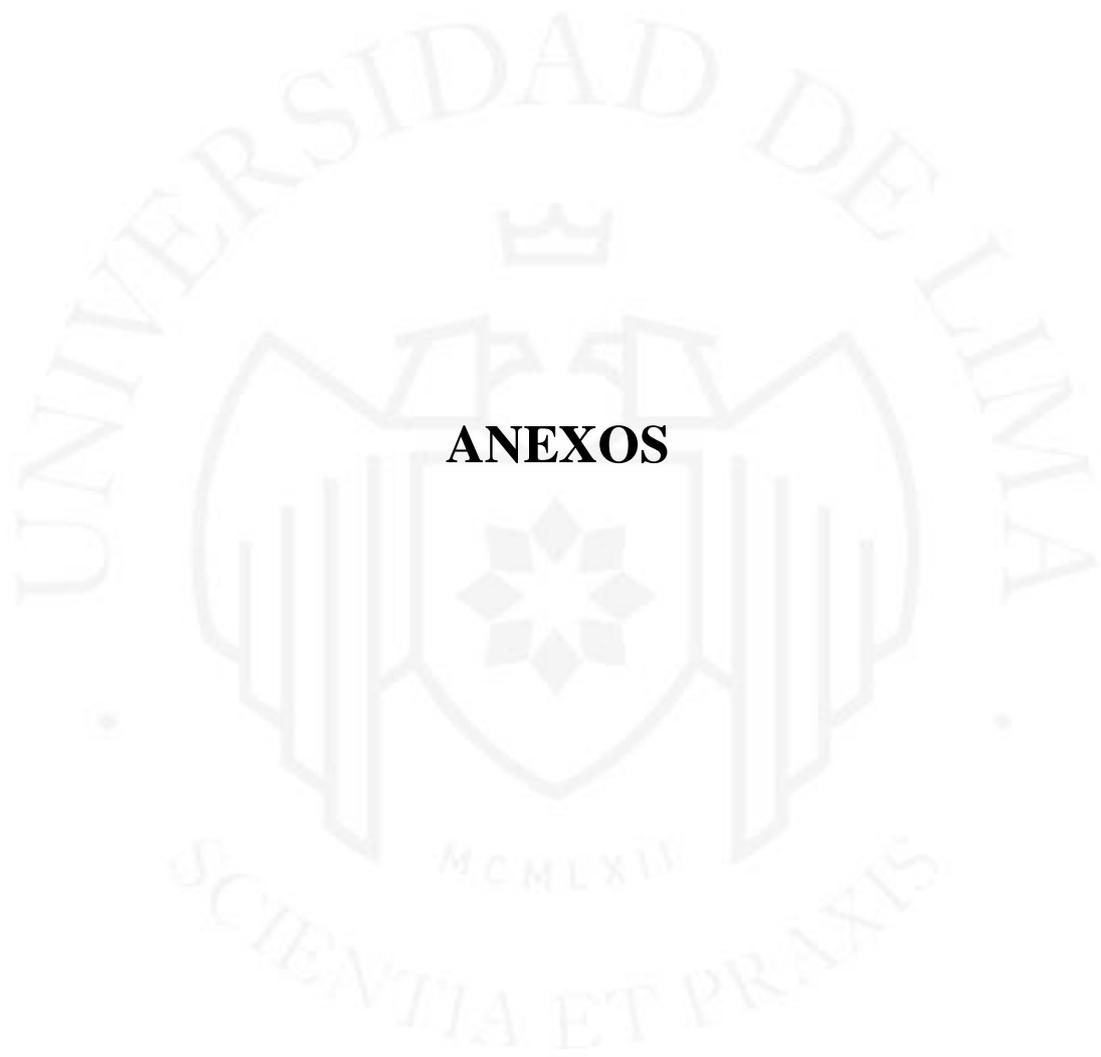
- Agencia de Viajes y Turismo CATEQUIL TOURS. (2017). Recuperado de <http://www.catequiltours.com/turismovivencial.html>
- Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno. (2004). Recuperado de <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2016). *El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/gasto-turistas-extranjeros-crecio-6-2016-406246>
- Beltrán-Bueno, M. (2017). Perfiles Turísticos en Función a las Motivaciones para Viajar. *Cuadernos de Turismo*, 41-65.
- BigStock. (2017). Recuperado de <https://www.bigstockphoto.com/es/image-34981919/stock-photo-alegre-granjero-senior,-apoy%C3%A1ndose-en-la-horquilla-de-heno>
- Booking. (2017). Recuperado de <https://www.booking.com/>
- Cajamarca Peru. (2006). Recuperado de <http://www.cajamarcaperu.com/>
- Camacaro, A. (2014). *Calidad en el servicio turístico*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos89/calidad-servicio-turistico/calidad-servicio-turistico.shtml>
- Centro de Conservación de la Energía y del Ambiente. (2017). *Promoviendo el uso de energía renovable*. Recuperado de <http://www.cenergia.org.pe/blog/paneles-solares-peru/>
- Comercializadora Electrónica de Turismo. (2012). *Cusco*. Recuperado de <http://www.cusco-peru.info/>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2016). Recuperado de Perfil del Turista Extranjero: [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202016&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/39/PTE16\\_Consolidado.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202016&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/39/PTE16_Consolidado.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=)
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2016). Recuperado de Perfil del Turista Extranjero que Visita Cusco: [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Lugar%20visitado%20-%20Cusco&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/39/tips/2436/PTE\\_Cusco\\_2016.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&peso=86499](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Lugar%20visitado%20-%20Cusco&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/39/tips/2436/PTE_Cusco_2016.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&peso=86499)
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2016). *Estadísticas en Línea*. Recuperado de <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/Estadisticas>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2016). *Perfil del Vacacionista Nacional*. Recuperado de [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%20&url=Uploads/publicaciones/2025/PVN%2016%20\(SPREAD\).pdf&nombObjeto=Publicaciones&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuuid=0](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%20&url=Uploads/publicaciones/2025/PVN%2016%20(SPREAD).pdf&nombObjeto=Publicaciones&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuuid=0)

- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2016). *Perfil del Vacacionista Nacional que Visita Cusco*. Recuperado de [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Lugar%20visitado%20-%20Cusco&url=~/Uploads/perfiles\\_vacac\\_nac/1038/tips/2161/PVN16\\_%20Cusco.pdf&nombObjeto=PerfVacacionistaNac&back=/TurismoIN/sitio/PerfVacacionistaNac&peso=0](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Lugar%20visitado%20-%20Cusco&url=~/Uploads/perfiles_vacac_nac/1038/tips/2161/PVN16_%20Cusco.pdf&nombObjeto=PerfVacacionistaNac&back=/TurismoIN/sitio/PerfVacacionistaNac&peso=0)
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2017). Recuperado de ¿Y tu que planes?: <https://www.ytuqueplanes.com>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2017). *Conociendo al turista que visita Cajamarca*. Recuperado de [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Conociendo%20al%20turista%20que%20visita%20Cajamarca&url=~/Uploads/conociendoAlTurista/25/TIPS%20CAJAMARCA\(julio\).pdf&nombObjeto=conociendoAlTurista&back=/TurismoIN/sitio/ConociendoAlTuristaQueVisita?region=Cajamarca&tab=tab1](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Conociendo%20al%20turista%20que%20visita%20Cajamarca&url=~/Uploads/conociendoAlTurista/25/TIPS%20CAJAMARCA(julio).pdf&nombObjeto=conociendoAlTurista&back=/TurismoIN/sitio/ConociendoAlTuristaQueVisita?region=Cajamarca&tab=tab1)
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2017). *Perú Travel*. Recuperado de <https://www.peru.travel/es-es/ofertas.aspx>
- Dato, L. (06 de Noviembre de 2017). *Insignia*. Recuperado de PROTOCOLO APLICADO EN LA HOTELERÍA: <http://blog.elinsignia.com/2017/11/06/protocolo-aplicado-en-la-hoteleria/>
- Decoora. (s.f.). Recuperado de Decoora: <https://www.decoora.com/las-mejores-plantas-para-decorar-tu-balcon/>
- Diario de un Turista. (s.f.). Recuperado de <https://diariodeunturista.com/turismo-senior-nueva-tendencia-turistica/11877>
- Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (2017). Recuperado de Diario Oficial del Bicentenario El Peruano: <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-valores-unitarios-oficiales-de-edificacion-para-las-resolucion-ministerial-no-415-2017-vivienda-1581335-5/>
- Dorantes Rodriguez, C. H. (2002). El estrés y la ciudad. *Revista del Centro de Investigación*, 71-77.
- Dreamstime. (2017). Recuperado de Panadero Medieval: <https://es.dreamstime.com/foto-de-archivo-editorial-panadero-medieval-parque-de-atracciones-medieval-de-la-comida-campestre-en-el-castillo-chudow-image57236413>
- Eroski. (Noviembre de 2018). *Consumer*. Recuperado de [http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/servicios-y-hogar/2007/04/05/161337.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/servicios-y-hogar/2007/04/05/161337.php)
- Garrido, J. J. (09 de Setiembre de 2015). *Perú21*. Recuperado de <http://peru21.pe/economia/mtc-gobierno-ejecutara-30-proyectos-carreteras-2016-2227174>
- Google. (Noviembre de 2013). *Hotelerum*. Recuperado de Estrategias eficaces de marketing para los hoteles de hoy: <http://www.hotelerum.com/5-estrategias-de-marketing-para-hoteles/>
- Greiffenstein, R. (2012). *Vida más verde*. Recuperado de La tecnología verde está pisando fuerte en la construcción: <http://vidamasverde.com/2012/la-tecnologia-verde-entra-pisando-fuerte-en-la-construccion/>

- Hostal Casa de Piedra*. (s.f.). Recuperado de Hostal Casa de Piedra:  
<http://www.tourbymexico.com/tamps/elcielo/hoteles/casapiedra/casapied2.htm>
- INEI. (2016). Recuperado de INEI: <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2018). Recuperado de Libro de reclamaciones:  
<https://www.indecopi.gov.pe/libro-de-reclamaciones>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Agosto de 2017). *Perú: Evolución de Indicadores de Empleo e Ingresos por Departamento*. Recuperado de  
[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1441/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1441/libro.pdf)
- Kayak. (Abril de 2017). Recuperado de Diario Gestión : <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/peru-tarifas-baratas-region-hoteles-3-estrellas-132312>
- Loo, J. (Mayo de 2017). *Think with Google*. Recuperado de  
<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/es-es/canales-de-publicidad/movil/la-planificacion-y-compra-de-viajes-ha-evolucionado-con-los-dispositivos-moviles/>
- MINCETUR. (2004). *APTAE*. Recuperado de Turismo Responsable:  
<http://www.aptae.pe/es/noticias/ecoturismo-en-el-peru>
- MINCETUR. (2015). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje*. Recuperado de  
[https://www.mincetur.gov.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/restadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_NRO\\_001\\_2015\\_MINCETUR\\_REH.pdf](https://www.mincetur.gov.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/restadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *PENTUR 2025*.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2012). *Estrategia de Turismo Termal de Perú*. Recuperado de <https://www.mincetur.gov.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/estudiosConsultorias/PeruEstrategiaTurismoTermal-InformeFinal.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Indicadores*. Recuperado de  
[https://centrodeinformacion.mincetur.gov.pe/cinforeg/datos\\_turismo.htm](https://centrodeinformacion.mincetur.gov.pe/cinforeg/datos_turismo.htm)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Estadística de Turismo*. Recuperado de  
<http://datosturismo.mincetur.gov.pe/appdatosTurismo/Content3.html>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2016). *Cajamarca; Camino al desarrollo*. Recuperado de  
[https://www.mtc.gov.pe/transportes/caminos/normas\\_carreteras/obras\\_mapas/Cajamarca.pdf](https://www.mtc.gov.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/obras_mapas/Cajamarca.pdf)
- Municipalidad de Lima. (2015). Recuperado de  
<http://www.munlima.gov.pe/eficiencia/que-es-la-eficiencia>
- Norvil Hoteles. (2017). *Norvil Hoteles*. Recuperado de <http://www.norvil.com/hoteles>
- OLX. (30 de Septiembre de 2018). *OLX*. Recuperado de  
<https://www.olx.com.pe/q/llacanora/c-410>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Entender el Turismo*. Recuperado de Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Pastorino, A. H. (2013). *El Marketing Verde. Tiempo de Opinión*.
- Perú Servicios Turísticos. (2015). *Perú Servicios Turísticos*. Recuperado de  
<http://serviciosturisticosperu.com/cajamarca.php>

- PROMPERU*. (s.f.). Recuperado de Perfil del turista extranjero:  
[http://www.promperu.gob.pe/TurismoIn/Sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202013&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/28/Tips-PTE-2013-](http://www.promperu.gob.pe/TurismoIn/Sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202013&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/28/Tips-PTE-2013-)
- Rurales, C. (s.f.). Recuperado de Casas Rurales: <https://www.casasrurales.net/casas-rurales/a-casa-vella-da-rivera--c3049>
- Sostenibilidad para todos*. (2016). Recuperado de Infórmate, aprende y comparte sostenibilidad: <http://www.sostenibilidad.com/bombillas-led-vs-bombillas-de-bajo-consumo>
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. (2018). Recuperado de Tasa de Interés Promedio del Sistema Bancario:  
<http://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPPortal/Paginas/TIActivaTipoCreditoEmpresa.aspx?tip=B>
- Thompson, I. (2016). *Promonegocios*. Recuperado de La satisfacción del cliente:  
<http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- TripAdvisor. (2017). Recuperado de TripAdvisor: [www.tripadvisor.com.pe/](http://www.tripadvisor.com.pe/)
- Universidad de Piura. (2013). *El turismo vivencial es la tendencia del siglo XXI*. Recuperado de <http://udep.edu.pe/hoy/2013/el-turismo-vivencial-es-la-tendencia-del-siglo-xxi/>





## **ANEXOS**

## ANEXO 1:

### Perfil del Vacacionista Nacional y Turista Extranjero que Visitan Cusco 2016

#### Vacacionista Nacional

##### Características Sociodemográficas:

Edad	Total	Estado Civil	Total
18 a 24 años	16%	Forma parte de una pareja	61%
25 a 34 años	26%	No forma parte de una pareja	39%
35 a 44 años	22%		
45 a 64 años	36%		

Fuente: (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

##### Características del viaje:

Tipo de alojamiento utilizado	Total	Actividades realizadas	Total
Turismo cultural	96%	Hotel 3 estrellas	53%
Turismo urbano	81%	Hostal / Casa de hospedaje	17%
Compras	80%	Casa de familiares / amigos	29%
Turismo de naturaleza	47%		
Turismo, diversión y entretenimiento	25%		

Fuente: (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

#### Turista Extranjero

##### Características Sociodemográficas:

Edad	Total	Estado Civil	Total
15 a 24 años	14%	Forma parte de una pareja	53%
25 a 34 años	33%	No forma parte de una pareja	47%
35 a 44 años	23%		
45 a más	30%		

Fuente: (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

##### Características del viaje:

Tipo de alojamiento utilizado	Total	Actividades realizadas	Total
Hotel 4 o 5 estrellas	20%	Turismo cultural	99%
Hotel / Hostal 3 estrellas	34%	Turismo de naturaleza	74%
Hotel / Hostal 1 o 2 estrellas	29%	Turismo de aventura	43%
Albergue	18%		
Camping	9%		
Casa de familiares / amigos	2%		

Fuente: (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2016)

## ANEXO 2:

### Encuesta

Encuesta “Hotel 3 Estrellas Orientado al Turismo Vivencial”

La presente encuesta ayudará a medir el grado de aceptación de un nuevo servicio. Agradeceremos su respuesta con la mayor transparencia posible, colocando un aspa (o lo que indique) según cada una de las preguntas que a continuación se detalla. Es anónima.

1. Género: F ( ) M ( )
2. País de procedencia: \_\_\_\_\_
3. ¿Qué edad tiene?
  - a. De 15 a 24 años
  - b. De 25 a 34 años
  - c. De 35 a 44 años
  - d. De 45 a más
4. ¿Con qué frecuencia realiza viajes dentro del Perú?
  - a. Trimestralmente
  - b. Semestralmente
  - c. Anualmente
  - d. Ocasionalmente
5. ¿Qué destino del Perú preferiría visitar? (Puede marcar más de una)
  - a. Cajamarca
  - b. Cusco
  - c. Huánuco
  - d. Puno
6. ¿Qué actividades realiza en su viaje? (Puede marcar más de una)
  - a. Turismo de naturaleza
  - b. Turismo vivencial
  - c. Turismo urbano o cultural
  - d. Turismo de aventura

Le proponemos un tipo de alojamiento orientado al turismo vivencial, el cual les permite realizar actividades propias de la localidad. Brinda tranquilidad apartándolos de la ciudad y manteniéndolos en contacto con la naturaleza.

7. ¿Estaría dispuesto a alojarse en este tipo de alojamiento?
- Sí
  - No
- Si respondió Sí, por favor pase a la siguiente pregunta.
  - Si respondió No, indique por qué: \_\_\_\_\_ Fin de la encuesta.
8. ¿Qué tan dispuesto está?
- 1   2   3   4   5   6   7   8   9   10
- Probablemente iría Definitivamente iría
9. ¿Cuál es el precio que estaría dispuesto a pagar por una habitación simple por noche de estadía en este alojamiento?
- S/.95 – S/.150
  - S/.151 – S/.200
  - S/. 201 – S/.250
  - S/. 251 – S/.300
10. ¿Cuántas noches se hospedaría en este lugar?
- Ninguna
  - De una a dos noches
  - De tres a cuatro noches
  - Una semana
11. ¿Qué tipo de actividades vivenciales le gustaría realizar? (Puede marcar más de una)
- Horneado de pan
  - Cultivo de trigo
  - Tejido
  - Crianza de animales
12. ¿Qué servicio adicional le gustaría tener en el hotel?
- Desayuno
  - Lavandería
  - Visitas guiadas en la ciudad
  - Otro: \_\_\_\_\_

## **ANEXO 3:**

### **Focus Group**

Focus Group “Hotel 3 Estrellas Orientado al Turismo Vivencial”

El presente focus group ayudará a medir el grado de aceptación de un nuevo servicio. Tendremos aproximadamente 70 minutos para conversar acerca de la propuesta. Les explicaremos el servicio que ofrece nuestro proyecto, nos brindarán sus comentarios y nos indicarán que tan dispuestos a asistir. Agradeceremos su respuesta con la mayor transparencia posible.

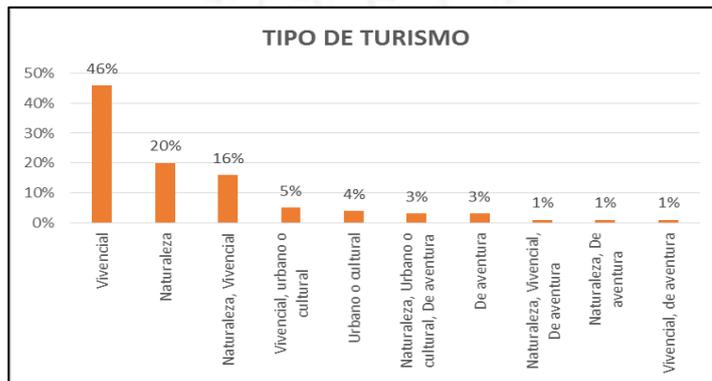
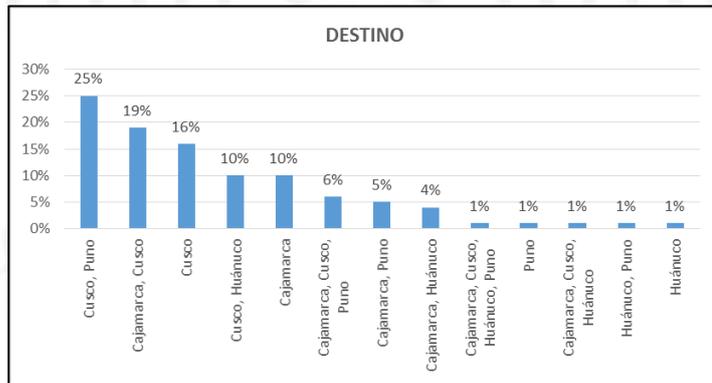
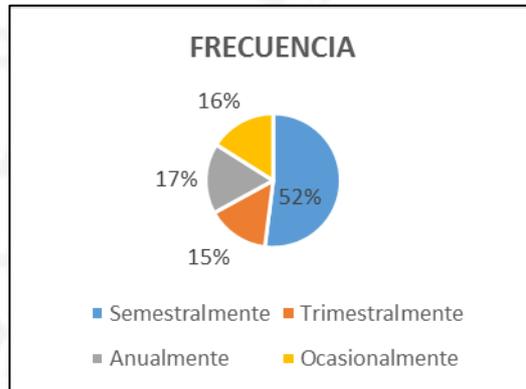
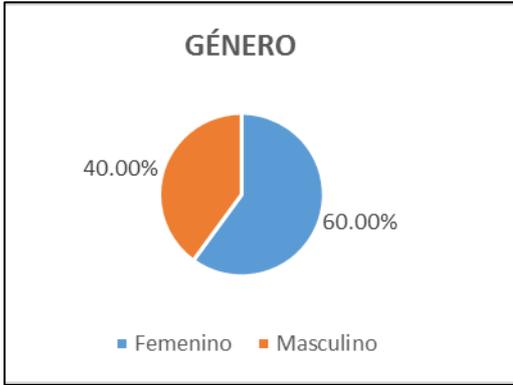
- Fecha de realización: 24 de marzo
- Duración: 70 minutos
- Participantes: 4 hombres y 4 mujeres entre los rangos de 24 a 35 años (6 nacionales y 2 extranjeros).

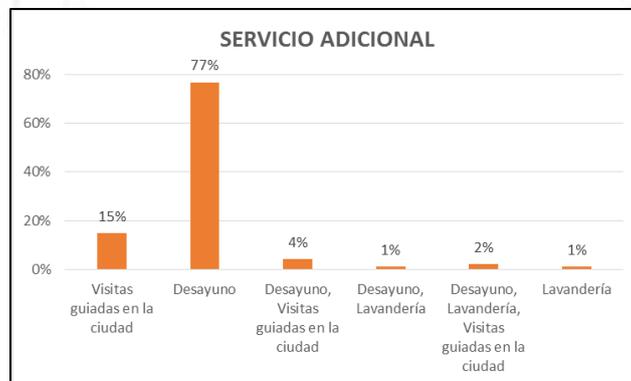
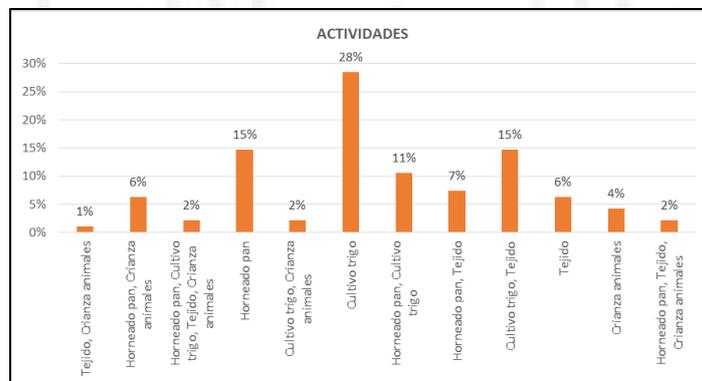
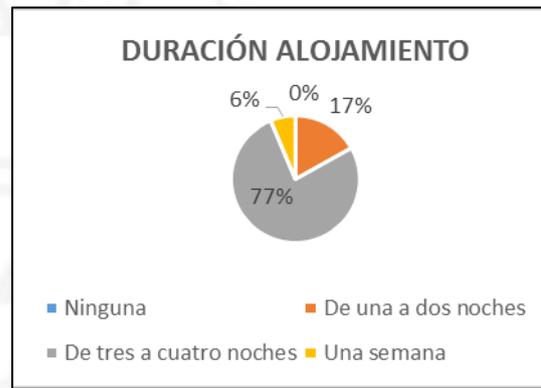
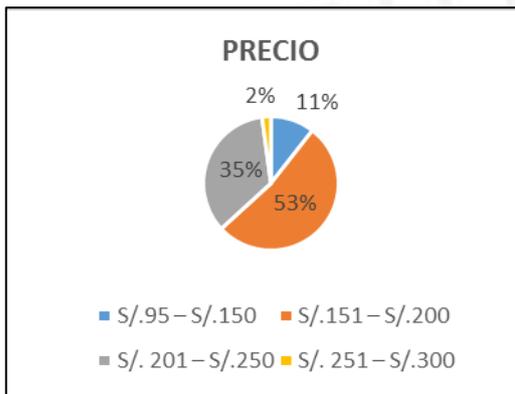
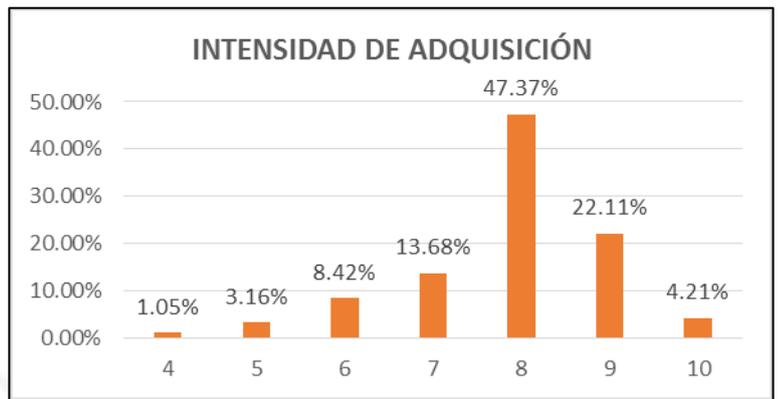
Preguntas:

- ¿Con qué frecuencia realiza viajes dentro del Perú?
- ¿Elegirían de destino la región de Cusco?
- ¿Elegirían de destino la región de Cajamarca?
- ¿Qué actividades realiza en su viaje? Turismo de naturaleza, vivencial, urbano o de aventura
- ¿Quiénes estarían dispuestos a adquirir el servicio?
- ¿Qué tan dispuestos están?
- ¿Cuánto estarían dispuestos a pagar por el servicio?
- ¿Qué recomendaciones adicionales darían al servicio?
- ¿Qué es lo que más les atrae del servicio?

## ANEXO 4:

### Resultados de la Encuesta





## ANEXO 5: Costos Variables y Costos Fijos

### Servicios generales al año

Rubro	Costo mensual	Costo anual
Energía eléctrica	S/. 800	S/. 9 600
Telefonía + Internet + Cable	S/. 350	S/. 4 200
Agua	S/. 700	S/. 8 400
Lavandería	S/. 750	S/. 9 000
Seguridad	S/. 3 500	S/. 42 000
Mantenimiento	S/. 2 200	S/. 26 400
Agencia turística	S/. 1 300	S/. 15 600
<b>Total</b>	<b>S/. 9 600</b>	<b>S/. 115 200</b>

Elaboración propia

### Salarios Anuales

Cargo	Cant.	Rem. Mensual	Sueldos al año	CTS	ESSALUD	Bonificación	Remuneración anual total
Gerente General	1	S/.4 500,00	14	S/.5 250,00	S/.5 670,00	S/.405,00	S/.74 325,00
Jefe de Operaciones	1	S/.2 500,00	14	S/.2 916,67	S/.3 150,00	S/.225,00	S/.41 291,67
Jefe de Administ. y Fin.	1	S/.2 000,00	14	S/.2 333,33	S/.2 520,00	S/.180,00	S/.33 033,33
Recepcionista	4	S/.1 200,00	14	S/.1 400,00	S/.1 512,00	S/.108,00	S/.79 280,00
Botones	2	S/.1 000,00	14	S/.1 166,67	S/.1 260,00	S/. 90,00	S/.33 033,33
Personal de limpieza	4	S/.1 000,00	14	S/.1 166,67	S/.1 260,00	S/. 90,00	S/.66 066,67
Cocinero	1	S/.1 100,00	14	S/.1 283,33	S/.1 386,00	S/. 99,00	S/.18 168,33
Tejedora	1	S/.1 300,00	14	S/.1 516,67	S/.1 638,00	S/.117,00	S/.21 471,67
Encargado de establo	2	S/.1 200,00	14	S/.1 400,00	S/.1 512,00	S/.108,00	S/.39 640,00
Panadero	1	S/.1 000,00	14	S/.1 166,67	S/.1 260,00	S/. 90,00	S/.16 516,67
Mozo	1	S/.1 100,00	14	S/.1 283,33	S/.1 386,00	S/. 99,00	S/.18 168,33
Salvavidas	1	S/.1 000,00	14	S/.1 166,67	S/.1 260,00	S/. 90,00	S/.16 516,67
Encarg. de pozas termales	1	S/.1 000,00	14	S/.1 166,67	S/.1 260,00	S/. 90,00	S/.16 516,67
<b>Total</b>	<b>21</b>						<b>S/. 474 028,33</b>

Elaboración propia

### Insumos fijos al año

Área	Insumo	Precio total
Cocina	Manteles	S/. 1 080
	Menaje	S/. 1 000
	Lavavajillas	S/. 875
	Secadores	S/. 360
Recepción y oficina administrativa	Leña	S/. 3 600
	Hojas	S/. 1 300
	Útiles de escritorio	S/. 420
Cultivo	Tinta	S/. 1 440
	Semillas	S/. 1 000
Establo	Abono	S/. 4 250
	Comida para animales	S/. 8 000
Salón de tejido	Implementos para animales	S/. 2 000
	Lana	S/. 1 500
	Implementos para tejer	S/. 500
<b>Total</b>		<b>S/. 27 325</b>

Elaboración propia

Costos Fijos Anuales

<b>Rubro</b>	<b>Costo</b>
Servicios generales	S/. 115 200,00
Salarios	S/. 474 028,33
Insumos	S/. 27 325,00
Publicidad	S/. 24 000,00
<b>Total</b>	<b>S/. 640 553,33</b>

Costos Variables

<b>Área</b>	<b>Insumo</b>	<b>S/. / huésped</b>
Comedor	Servilletas	S/. 1,22
	Mermelada	S/. 2,56
	Mantequilla	S/. 4,87
	Queso	S/. 4,87
	Huevo	S/. 1,46
	Café	S/. 4,87
	Infusiones	S/. 0,97
Cocina	Sal	S/. 0,15
	Azúcar	S/. 0,49
	Aceite	S/. 0,91
	Shampoo	S/. 1,20
Baños	Acondicionador	S/. 1,10
	Jabón	S/. 1,90
	Peine	S/. 1,10
Actividades vivenciales	Papel higiénico	S/. 0,50
	Implementos	S/. 10,00
<b>Total</b>		<b>S/. 38,16</b>

Elaboración propia

# ANEXO 6:

## Reglamento De Establecimientos De Hospedaje N° 001 – 2015

### MINCETUR

#### REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones para la clasificación, categorización, operación y supervisión de los establecimientos de hospedaje; así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia.

##### Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, deben ser aplicadas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, los Gobiernos Regionales, la Municipalidad Metropolitana de Lima y por los establecimientos de hospedaje.

##### Artículo 3.- Clases y Categorías de hospedaje

Los establecimientos de hospedaje solicitarán al Órgano Competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal establecidos en los Anexos Nos. 1 al 4 del presente Reglamento, según corresponda.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart – Hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	-,-

##### Artículo 4.- Definiciones y siglas

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se tendrá en consideración las siguientes definiciones y siglas, conforme se señala a continuación:

##### 4.1 Definiciones:

- Albergue:** Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo. Los Albergues deberán cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 4, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- Apart-Hotel:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de Tres a Cinco Estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 2, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- Cafetería:** Ambiente donde se sirve el desayuno y/o donde el huésped puede tomar otras bebidas y alimentos de fácil preparación.



d) **Calificador de establecimientos de hospedaje:** Persona inscrita en el Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje y designada por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico de MINCETUR, para emitir Informes Técnicos respecto a las solicitudes de reconocimiento oficial del estatus de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado, de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

e) **Categoría:** Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart- Hotel y Hostal.

f) **Clase:** Identificación del establecimiento de hospedaje en función a sus características arquitectónicas de infraestructura, equipamiento y servicios que ofrece. Deberá estar de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 3 del presente Reglamento.

g) **Contrato de Hospedaje:** Es la relación jurídica que se genera entre el huésped y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma en el Registro de Huéspedes, se regula por el Código Civil, las normas del propio establecimiento de hospedaje y las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Las agencias de viajes y turismo u otras personas naturales y jurídicas que pudieran intermediar en la contratación de los servicios de alojamiento, no son parte del contrato de hospedaje referido en el párrafo precedente.

h) **Día hotelero:** Período de veinticuatro (24) horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento.

i) **Establecimiento de hospedaje:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. Los establecimientos de hospedaje que opten por no clasificarse y/o categorizarse, deberán cumplir con los requisitos señalados en el presente Reglamento.

j) **Habitación o Departamento:** Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar, según su capacidad, el cual debe cumplir con los requisitos previstos en los anexos del presente Reglamento.

k) **Hotel:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante del presente Reglamento.

l) **Hostal:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser clasificados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 3, que forma parte integrante del presente Reglamento.

m) **Huésped:** Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento.



- n) **Informe Técnico:** Es el documento emitido por el Calificador de Establecimientos de Hospedaje, en el que se acredita que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje para ostentar la condición de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado.
- o) **Inspector:** Servidor público autorizado por el Órgano Competente, para desarrollar las acciones de verificación y supervisión previstas en el presente Reglamento.
- p) **Oficio:** Lugar donde se ubican los suministros de limpieza, lencería o ropa de cama y demás implementos que facilitan y permiten el aseo de las habitaciones.
- q) **Órgano Competente:** Las Gerencias Regionales o Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo o quienes hagan sus veces en los Gobiernos Regionales. En el caso de Lima Metropolitana el Órgano que ésta designe para tal efecto.
- r) **Personal Calificado:** Persona con formación, capacitación y/o con experiencia acreditada mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas, de acuerdo a la función desempeñada, para prestar servicios en un establecimiento de hospedaje. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped deberá acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.
- s) **Recepción y Conserjería:** Área del establecimiento de hospedaje, en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares.
- t) **Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje:** Registro a cargo de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, en el cual se inscriben y registran los Calificadores de Establecimientos de Hospedaje.
- u) **Registro de Huéspedes:** Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas, libros o medios digitales, en el que obligatoriamente se inscribirá el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa.
- v) **Servicio higiénico:** Es el ambiente que cuenta como mínimo con un lavatorio, inodoro, tina y/o ducha (en caso se trate de medio baño solo se considera lavatorio e inodoro), iluminación eléctrica, toma corriente y un espejo, papelería, toalla de baño, jabón, papel higiénico y shampoo; debiendo cumplir además con requisitos establecidos en los Anexos adjuntos al presente Reglamento.  
  
En el caso del servicio higiénico de uso público deberá contar como mínimo con un lavatorio, inodoro, iluminación eléctrica, papelería, jabón, secador eléctrico o papel toalla y papel higiénico.
- w) **Suite:** Habitación con instalaciones y ambientes separados y/o conectados.
- x) **Titular de Establecimiento de Hospedaje:** Persona natural o jurídica que ofrece la prestación del servicio, es el responsable y conductor del establecimiento de hospedaje.

#### 4.2 Sigla:

- a) **MINCETUR:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.



**ANEXO N° 1 - HOTEL**  
**A. REQUISITOS MINIMOS DE INFRAESTRUCTURA**

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
N° de ingresos de los huéspedes (para uso exclusivo de los huéspedes, separado de ingreso de servicios) (1)	1	1	1	-	-
Recepción y conserjería	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Comedor	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	-	-
Bar	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	-	-
Cocina	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cafetería	-	-	-	obligatorio	obligatorio
Servicio higiénico de uso público (2)	Obligatorio diferenciado por sexos	Obligatorio diferenciado por sexo			
Oficio (s) que permita garantizar la limpieza de todas las habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	obligatorio	-	-
Ascensor de uso público (3)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano)
Ascensor de servicio distinto al de uso público (3)	Obligatorio a partir de 4 plantas	Obligatorio a partir de 4 plantas	-	-	-
Alimentación eléctrica de emergencia para ascensores	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	-	-
Servicios básicos de emergencia (ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable)	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	Obligatorio sólo equipo de almacenamiento de agua potable	Obligatorio sólo equipo de almacenamiento de agua potable
Estacionamiento privado y cerrado (porcentaje por el número de habitaciones) (4)	30%	25%	20%	-	-
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito (5)	Obligatorio	obligatorio	-	-	-
Zona de mantenimiento - depósito	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	-	-
<b>Habitaciones</b>					
N° mínimo de habitaciones	40	30	20	20	20
Simple	13 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	11 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>
Dobles	18 m <sup>2</sup>	16 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	11 m <sup>2</sup>
Suites (m <sup>2</sup> mínimos si la sala está integrada al dormitorio)	28 m <sup>2</sup>	26 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>	-	-
Suites (m <sup>2</sup> mínimos si la sala está separada del dormitorio)	32 m <sup>2</sup>	28 m <sup>2</sup>	26 m <sup>2</sup>	-	-
Closet o guardarropa incluido en el área de la habitación	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Servicios higiénicos por habitación					
Uno privado con área mínima (6)	5 m <sup>2</sup>	4 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>
Todas las paredes revestidas con material impermeable - altura de	1.80 m				
Servicios y equipos para todas las					

habitaciones					
Sistemas de ventilación y/o climatización (7)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio		
Agua fría y caliente (8)	Obligatorio para líneas o duchas y lavatorios	Obligatorio para líneas o duchas y lavatorios	Obligatorio para líneas o duchas	Obligatorio para líneas o duchas	Obligatorio para líneas o duchas
Sistema de comunicación telefónica	En habitación y baño	En habitación y baño	En habitación		

(1) El ingreso está referido al área de recepción

(2) Deben tener acceso directo en el área de recepción y cumplir con los requisitos establecidos en el inciso v) del artículo 4° del presente Reglamento.

(3) Con parada en todos los pisos, incluyendo al sótano o semisótano

(4) Considerar excepciones establecidas en el Reglamento

(5) Estará supeditado a la ubicación del establecimiento en centros históricos o en zonas de reglamentación especial

(6) Deben cumplir con los requisitos establecidos en el inciso v) del artículo 4° del presente Reglamento

(7) Deben proporcionar niveles de confort (temperatura, ventilación, humedad, etc.) de acuerdo a la solicitud por el huésped.

(8) Uso continuo las 24 horas. No se aceptan sistemas de calentamiento activados por el huésped.

- No se podrá dejar de brindar a los huéspedes los servicios de recepción, comedor, cafetería, si estas áreas se utilizan para eventos (reuniones, congresos u otros similares)

- El área mínima exigida corresponde al área útil y no incluye el área que ocupan los muros

- La edificación deberá guardar armonía con el entorno en el que se ubique el establecimiento

#### B. REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Teléfono de uso público	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Custodia de valores (individual en habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	-	-
Primeros auxilios (1)	Obligatorio	obligatorio	botiquín	botiquín	botiquín
Internet	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
<b>En habitaciones</b>					
Frigobar	Obligatorio	obligatorio	-	-	-
Televisor	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio

(1) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros

- En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el hotel

#### C. REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del hotel	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Servicio de lavado y planchado (1)	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	-	-
Servicio de llamadas telefónicas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	-	-
Servicio de custodia de equipaje	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
<b>Habitaciones</b>					
Atención en habitación (room service)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped (2)	Obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio

(1) Servicio prestado en el hotel o a través de terceros.

(2) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.



Fuente: (MINCETUR, Reglamento de Establecimiento de Hospedaje, 2015)

## ANEXO 7: Impacto Ambiental

Para realizar la puntuación de los factores se analizó el impacto de la actividad hacia el factor; este podía ir de 0 a +/-10 el cual fue puesto en la parte superior de la diagonal y, por otro lado, se analizó la importancia del factor respecto a la actividad la cual se puntuó de 0 a 10 y se colocó debajo de la diagonal. Aquellos recuadros que no tienen puntuaciones son los que se consideran que no tienen interacción entre factor y actividad.

		Actividades del proyecto										Evaluaciones	
		Construcción		Operación						Cierre			
		Construcción	Manejo de residuos	Reservación	Recepción	Alojamiento	Comedor	Talleres	Piscina y Aguas termales	Facturación y despedida	Manejo de residuos		
Factores ambientales	Factores físicos	Tierra	-3	8			-2	6	8	4		9	30
		Agua	-4	8			7	-2	7	-4		9	21
		Atmósfera	-2	7			-1	-1	6	6		7	22
	Factores biológicos	Flora	-2	8			7		9	6		8	36
		Fauna	-2	7			8		9	6		9	37
	Factores socio-económicos	Empleo	5	4	6	6	8	8	8	7	6	7	65
		Salud y seguridad	4	5	5	6	6	6	7	8	7	8	62
		Evaluaciones	-4	47	11	12	33	17	54	33	13	57	74
			56	47	10	12	50	33	56	51	14	59	

Elaboración propia

## ANEXO 8:

### Resolución ministerial N° 415-2017 - VIVIENDA

**CUADRO DE VALORES UNITARIOS OFICIALES DE EDIFICACIÓN  
LIMA METROPOLITANA Y PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, COSTA, SIERRA y SELVA - EJERCICIO FISCAL 2018  
CUADRO DE VALORES UNITARIOS OFICIALES DE EDIFICACIÓN PARA LIMA METROPOLITANA  
Y PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO AL 31 DE OCTUBRE DE 2017**

VALORES POR PARTIDAS EN SOLES POR METRO CUADRADO DE AREA TECHADA							
	ESTRUCTURAS		ACABADOS			INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y SANITARIAS (7)	
	MUROS Y COLUMNAS (1)	TECHOS (2)	PISOS (3)	PUERTAS Y VENTANAS (4)	REVESTIMIENTOS (5)		BAÑOS (6)
<b>A</b>	ESTRUCTURAS LAMINARES CURVADAS DE CONCRETO ARMADO QUE INCLUYEN EN UNA SOLA ARMADURA LA CIMENTACIÓN Y EL TECHO. PARA ESTE CASO NO SE CONSIDERAN LOS VALORES DE LA COLUMNA N° 2	LOSA O ALIGERADO DE CONCRETO ARMADO CON LUCES MAYORES DE 6 M. CON SOBRECARGA MAYOR A 300 KG/M2	MÁRMOL IMPORTADO, PIEDRAS NATURALES IMPORTADAS, PORCELANATO.	ALUMINIO PESADO CON PERFILES ESPECIALES MADERA FINA ORNAMENTAL (CAOBA, CEDRO O PINO SELECTO) VIDRIO INSULADO. (1)	MÁRMOL IMPORTADO, MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) BALDOSA ACÚSTICO EN TECHO O SIMILAR.	BAÑOS COMPLETOS (7) DE LUJO IMPORTADO CON ENCHAPE FINO (MÁRMOL O SIMILAR)	AIRE ACONDICIONADO, ILUMINACIÓN ESPECIAL, VENTILACIÓN FORZADA, SIST. HIDRONEUMÁTICO, AGUA CALIENTE Y FRÍA, INTERCOMUNICADOR, ALARMAS, ASCENSOR, SISTEMA BOMBEO DE AGUA Y DESAGÜE. (5) TELÉFONO, GAS NATURAL
	485.32	294.76	260.31	263.38	283.88	95.80	281.54
<b>B</b>	COLUMNAS, VIGAS Y/O PLACAS DE CONCRETO ARMADO Y/O METÁLICAS.	ALIGERADOS O LOSAS DE CONCRETO ARMADO INCLINADAS	MÁRMOL NACIONAL O RECONSTITUIDO, PARQUET FINO (OLIVO, CHONTA O SIMILAR), CERÁMICA IMPORTADA MADERA FINA.	ALUMINIO O MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) DE DISEÑO ESPECIAL, VIDRIO TRATADO POLARIZADO (2) Y CURVADO, LAMINADO O TEMPLADO	MÁRMOL NACIONAL, MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) ENCHAPES EN TECHOS.	BAÑOS COMPLETOS (7) IMPORTADOS CON MAYÓLICA O CERÁMICO DECORATIVO IMPORTADO.	SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA POTABLE (5), ASCENSOR, TELÉFONO, AGUA CALIENTE Y FRÍA, GAS NATURAL
	312.90	192.31	156.02	138.83	215.09	72.84	205.56
<b>C</b>	PLACAS DE CONCRETO E = 10 A 15 CM ALBAÑILERÍA ARMADA, LADRILLO O SIMILAR CON COLUMNAS Y VIGAS DE AMARRE DE CONCRETO ARMADO	ALIGERADO O LOSAS DE CONCRETO ARMADO HORIZONTALES.	MADERA FINA MACHIHEMBADA TERRAZO.	ALUMINIO O MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) VIDRIO TRATADO POLARIZADO. (2) LAMINADO O TEMPLADO	SUPERFICIE CARAVISTA OBTENIDA MEDIANTE ENCOFRADO ESPECIAL, ENCHAPE EN TECHOS.	BAÑOS COMPLETOS (7) NACIONALES CON MAYÓLICA O CERÁMICO NACIONAL DE COLOR.	IGUAL AL PUNTO "B" SIN ASCENSOR.
	215.39	158.88	102.69	89.73	159.56	50.53	129.68
<b>D</b>	LADRILLO O SIMILAR SIN ELEMENTOS DE CONCRETO ARMADO, DRYWALL O SIMILAR INCLUYE TECHO (6)	CALAMINA METÁLICA FIBROCEMENTO SOBRE VIGUERÍA METÁLICA.	PARQUET DE 1era. LAJAS, CERÁMICA NACIONAL, LOSETA VENECIANA 40x40, PISO LAMINADO.	VENTANAS DE ALUMINIO PUERTAS DE MADERA SELECTA, VIDRIO TRATADO TRANSPARENTE (3)	ENCHAPE DE MADERA O LAMINADOS, PIEDRA O MATERIAL VITRIFICADO.	BAÑOS COMPLETOS (7) NACIONALES CON MAYÓLICA BLANCA.	AGUA FRÍA, AGUA CALIENTE, CORRIENTE TRIFÁSICA, TELÉFONO, GAS NATURAL
	208.29	100.85	90.58	78.60	122.42	26.96	81.92
<b>E</b>	ADOBE, TAPIAL O QUINCHA	MADERA CON MATERIAL IMPERMEABILIZANTE.	PARQUET DE 2da. LOSETA VENECIANA 30x30 LAJAS DE CEMENTO CON CANTO RODADO.	VENTANAS DE FIERRO PUERTAS DE MADERA SELECTA (CAOBA O SIMILAR) VIDRIO SIMPLE TRANSPARENTE (4)	SUPERFICIE DE LADRILLO CARAVISTA.	BAÑOS CON MAYÓLICA BLANCA. PARCIAL	AGUA FRÍA, AGUA CALIENTE, CORRIENTE MONOFÁSICA, TELÉFONO, GAS NATURAL
	146.63	37.60	60.69	67.25	84.23	15.85	59.50
<b>F</b>	MADERA (ESTORAQUE, PUMAQUIRO, HUAYRURO, MACHINGA, CATAHUA AMARILLA, COPAIBA, DIABLO FUERTE, TORNILLO O SIMILARES) DRY WALL O SIMILAR (SIN TECHO)	CALAMINA METÁLICA FIBROCEMENTO O TEJA SOBRE VIGUERÍA DE MADERA CORRIENTE.	LOSETA CORRIENTE, CANTO RODADO, ALFOMBRA	VENTANAS DE FIERRO O ALUMINIO INDUSTRIAL, PUERTAS CONTRAPLACADAS DE MADERA (CEDRO O SIMILAR), PUERTAS MATERIAL MDF o HDF, VIDRIO SIMPLE TRANSPARENTE (4)	TARRAJEO FROTACHADO Y/O YESO MOLDURADO, PINTURA LAVABLE.	BAÑOS BLANCOS SIN MAYÓLICA.	AGUA FRÍA, CORRIENTE MONOFÁSICA, TELÉFONO, GAS NATURAL
	110.43	20.68	41.45	50.49	59.37	11.81	34.03
<b>G</b>	PIRCADO CON MEZCLA DE BARRO.	MADERA RÚSTICA O CAÑA CON TORTA DE BARRO.	LOSETA VINÍLICA, CEMENTO BRUÑADO COLOREADO, TAPIZÓN	MADERA CORRIENTE CON MARCOS EN PUERTAS Y VENTANAS DE PVC O MADERA CORRIENTE	ESTUCADO DE YESO Y/O BARRO, PINTURA AL TEMPLE O AGUA.	SANITARIOS BÁSICOS DE LOSA DE 2da. FIERRO FUNDIDO O GRANITO.	AGUA FRÍA, CORRIENTE MONOFÁSICA, TELÉFONO
	65.07	14.21	36.58	27.27	48.69	8.12	31.57
<b>H</b>		SIN TECHO	CEMENTO PULIDO, LADRILLO O CORRIENTE, ENTABLADO CORRIENTE.	MADERA RÚSTICA.	PINTADO EN LADRILLO RÚSTICO, PLACA DE CONCRETO O SIMILAR.	SIN APARATOS SANITARIOS.	AGUA FRÍA, CORRIENTE MONOFÁSICA SIN EMPOTRAR.
	.....	0.00	22.89	13.64	19.47	0.00	17.05
<b>I</b>			TIERRA COMPACTADA	SIN PUERTAS NI VENTANAS.	SIN REVESTIMIENTOS EN LADRILLO, ADOBE O SIMILAR.		SIN INSTALACIÓN ELÉCTRICA NI SANITARIA.
	---	-----	4.58	0.00	0.00	---	0.00

**ANEXO III.3**  
**VALORES UNITARIOS A COSTO DIRECTO DE ALGUNAS OBRAS COMPLEMENTARIAS E INSTALACIONES FIJAS Y PERMANENTES**  
**PARA LA SIERRA AL 31 DE OCTUBRE DE 2017**

Ítem	Descripción obra complementaria u otras instalaciones	Descripción componente	Unidad medida	V. U 2018 S/.
28	Cisternas, pozos sumideros, tanques sépticos	Tanque de plástico, fibra de vidrio, polietileno o similar con capacidad hasta 1.00 m3.	m3	630.34
29	Piscinas, espejos de agua	Piscina, espejo de agua, concreto armado con mayólica, capacidad hasta 5.00 m3.	m3	1,039.00
30	Piscinas, espejos de agua	Piscina, espejo de agua, concreto armado con mayolica, capacidad hasta 10.00 m3.	m3	863.10
31	Piscinas, espejos de agua	Piscina, espejo de agua concreto armado con mayólica, capacidad mayores a 10.00 m3.	m3	826.37
32	Piscinas, espejos de agua	Piscina de ladrillo kk con pintura.	m3	856.91
33	Losas deportivas, estacionamientos, patios de maniobras, superficie de rodadura, veredas.	Losa de concreto armado espesor 4"	m2	119.96
34	Losas deportivas, estacionamientos, patios de maniobras, superficie de rodadura, veredas	Asfalto espesor 2"	m2	95.42
35	Losas deportivas, estacionamientos, patios de maniobras, superficie de rodadura, veredas	Losa de concreto simple espesor hasta 4"	m2	96.15
36	Losas deportivas, estacionamientos, patios de maniobras, superficie de rodadura, veredas	Concreto para veredas espesor 4"	m2	73.73
37	Hornos, chimeneas, incineradores	Horno de concreto armado con enchape de ladrillo refractario.	m3	1,200.75
38	Hornos, chimeneas, incineradores	Horno de ladrillo con enchape de ladrillo refractario.	m3	970.33
39	Hornos, chimeneas, incineradores	Horno de adobe	m3	289.97
40	Torres de vigilancia 1/	Estructura de concreto armado que incluye torre de vigilancia.	und	4,998.07
41	Torres de vigilancia 1/	Estructura de concreto armado no incluye torre de vigilancia.	und	3,086.24
42	Bóvedas	Bóveda de concreto armado reforzado	m3	1,133.30
43	Balanzas industriales	Balanza industrial de concreto armado (obra civil)	m3	593.36
44	Postes de alumbrado	Poste de concreto/hierro que incluye un reflector	und	1,623.26
45	Bases de soporte de maquinas	Dados de concreto armado	m3	1,324.28
46	Cajas de registro de concreto	Caja de registro de concreto de 24"x24"	und	259.43
47	Cajas de registro de concreto	Caja de registro de concreto de 12"x24"	und	219.11
48	Cajas de registro de concreto	Caja de registro de concreto de 10"x20"	und	214.06
49	Buzón de concreto	Buzón de concreto standard	und	1,832.49
50	Parapeto	Parapeto ladrillo KK, de cabeza, acabado tarrajado, h = 0.80 m. - 1.00 m.	m2	159.00
51	Parapeto	Parapeto Ladrillo KK, de sogá, acabado tarrajado, h = 0.80 m. - 1.00 m.	m2	133.53
52	Parapeto	Parapeto Ladrillo KK, de cabeza, acabado caravista, h = 0.80 m. - 1.00 m.	m2	107.65
53	Parapeto	Parapeto Ladrillo KK, de sogá, acabado caravista, h = 0.80 m.- 1.00 m.	m2	71.40
54	Rampas, gradas y escaleras de concreto	Escalera de concreto armado c/acabados	m3	4,515.83
55	Rampas, gradas y escaleras de concreto	Escalera de concreto armados s/acabados	m3	3,600.51
56	Rampas, gradas y escaleras de concreto	Rampa o grada de concreto c/encofrado	m3	1,454.53
57	Rampas, gradas y escaleras de concreto	Rampa de concreto s/encofrado	m3	1,167.60
58	Muro de contención de concreto armado	Muro de contención concreto armado h = 1.40 m., e = 20 cm.	m3	1,108.55
59	Muro de contención de concreto armado	Muro de contención concreto armado h = 2.50 m., e = 20 cm.	m3	995.10
60	Muro de contención de concreto armado	Muro de contención concreto armado h=4.00 m., e = 20 cm.	m3	973.34

NOTA: LOS PRECIOS UNITARIOS CONSIGNADOS SON A COSTO DIRECTO; PARA EFECTOS DEL USO DE ESTOS VALORES, SE DEBERÁ CONSIDERAR EN EL CÁLCULO EL FACTOR DE OFICIALIZACIÓN = 0.68 Y LA DEPRECIACIÓN RESPECTIVA.



Fuente: (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2017)

## ANEXO 9: Costos de Construcción

	Muros y columnas		Techos		Pisos		Puertas y Ventanas		Revestimientos		Baños		Instalaciones eléctricas y sanitarias		Costo Total
Habitaciones	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,730,87
Baños habitaciones	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	C	S/. 50,53	E	S/. 59,50	S/,809,33
Terrazas	F	S/.110,43	F	S/. 20,68	I	S/. 4,58	I	S/. -	I	S/. -	I	S/. -	I	S/. -	S/,135,69
Recepción	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,730,87
Oficina administrativa	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,730,87
Comedor	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,730,87
Cocina	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	E	S/. 59,50	S/,758,80
Salón de horneado	C	S/.215,39	B	S/.192,31	F	S/. 41,45	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,681,74
Salón de tejido	C	S/.215,39	B	S/.192,31	F	S/. 41,45	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,681,74
Cultivo de trigo	F	S/.110,43	H	S/. -	I	S/. 4,58	H	S/. 13,64	I	S/. -	I	S/. -	H	S/. 17,05	S/,145,70
Establo	F	S/.110,43	F	S/. 20,68	I	S/. 4,58	H	S/. 13,64	I	S/. -	I	S/. -	H	S/. 17,05	S/,166,38
Almacenes	C	S/.215,39	B	S/.192,31	F	S/. 41,45	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,681,74
Baños públicos	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	D	S/. 78,60	D	S/.122,42	C	S/. 50,53	E	S/. 59,50	S/,809,33
Escalera	C	S/.215,39	B	S/.192,31	D	S/. 90,58	I	S/. -	D	S/.122,42	I	S/. -	G	S/. 31,57	S/,652,27
Áreas verdes Elaboración propia	I	S/. -	H	S/. -	I	S/. 4,58	I	S/. -	I	S/. -	I	S/. -	I	S/. -	S/. 4,58

## ANEXO 10:

### Presupuesto de adquisición de maquinaria y equipo

Espacio	Equipos	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Recepción y área adm.	Cámaras de seguridad	1	S/. 1 600	S/. 1 600
	Computadora	4	S/. 1 800	S/. 7 200
	Impresora	1	S/. 250	S/. 250
	Cajas de seguridad	2	S/. 250	S/. 500
	Intercomunicador	1	S/. 100	S/. 100
	Teléfono	1	S/. 100	S/. 100
	Router de Internet	1	S/. 200	S/. 200
	POS	1	S/. 150	S/. 150
	Luces LED	10	S/. 15	S/. 150
Habitaciones	Televisores	23	S/. 900	S/. 20 700
	DVD	23	S/. 180	S/. 4 140
	Estufas	23	S/. 90	S/. 2 070
	Linternas grandes	23	S/. 20	S/. 460
	Lámparas	50	S/. 50	S/. 2 500
	Teléfonos	23	S/. 30	S/. 690
	Cajas de seguridad	23	S/. 150	S/. 3 450
	Luces LED	60	S/. 15	S/. 900
Cocina / Comedor	Cocina	1	S/. 600	S/. 600
	Horno microondas	1	S/. 150	S/. 150
	Refrigeradora	1	S/. 1 000	S/. 1 000
	Licuadora	1	S/. 300	S/. 300
	Detector de humo	2	S/. 200	S/. 400
	Luces LED	10	S/. 15	S/. 150
Piscina, áreas verdes y baños	Lavadora-secadora	1	S/. 1 000	S/. 1 000
	Aspiradora	2	S/. 150	S/. 300
	Luces de emergencia	20	S/. 70	S/. 1 400
	Extintores	15	S/. 80	S/. 1 200
	Alarma contra incendios	5	S/. 650	S/. 3 250
	Colectores Solar	23	S/. 1 300	S/. 29 900
	Tanques de agua	4	S/. 350	S/. 1 400
	Bombas de agua	4	S/. 120	S/. 480
Zona de cultivo y horneado	Horno de leña	1	S/. 5 000	S/. 5 000
	Molino de trigo	1	S/. 2 000	S/. 2 000
Zona de tejido	Telares artesanales	2	S/. 400	S/. 800
<b>Total</b>				<b>S/. 94 490</b>
Elaboración propia				

## ANEXO 11:

### Presupuesto de muebles, enseres y adquisición de animales

Espacio	Muebles o enseres	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Recepción y área adm.	Silla giratoria	4	S/. 160	S/. 640
	Escritorio	4	S/. 350	S/. 1 400
	Sofá	2	S/. 600	S/. 1 200
	Estantes	2	S/. 150	S/. 300
	Caseta de vigilancia	1	S/. 1 200	S/. 1 200
	Tachos	5	S/. 30	S/. 150
	Cuadros	5	S/. 45	S/. 225
Habitaciones	Camas 2 plazas	9	S/. 190	S/. 1 710
	Camas 1.5 plazas	34	S/. 170	S/. 5 780
	Mesas de noche	51	S/. 100	S/. 5 100
	Cómodas	23	S/. 250	S/. 5 750
	Clósets	23	S/. 400	S/. 9 200
	Sillas de Terraza	46	S/. 80	S/. 3 680
	Colchones 2 plazas	9	S/. 270	S/. 2 430
	Colchones 1.5 plazas	34	S/. 200	S/. 6 800
	Sábana 2 plazas	18	S/. 30	S/. 540
	Sábana 1.5 plazas	68	S/. 25	S/. 1 700
	Frazada 2 plazas	18	S/. 50	S/. 900
	Frazada 1.5 plazas	68	S/. 40	S/. 2 720
	Cubrecama 2 plazas	18	S/. 35	S/. 630
	Cubrecama 1.5 plazas	68	S/. 30	S/. 2 040
	Almohadas	150	S/. 10	S/. 1 500
	Colgadores	100	S/. 2	S/. 200
Cortinas	30	S/. 200	S/. 6 000	
Cocina / Comedor	Mesa para 4	12	S/. 80	S/. 960
	Sillas	50	S/. 25	S/. 1 250
	Mesas grandes	2	S/. 120	S/. 240
	Thermos	5	S/. 20	S/. 100
	Menaje	100	S/. 30	S/. 3 000
	Reposteros	3	S/. 400	S/. 1 200
	Utensilios de cocina	100	S/. 50	S/. 5 000
	Fuentes	100	S/. 8	S/. 800
	Manteles	40	S/. 25	S/. 1 000
	Secadores	100	S/. 5	S/. 500
	Ollas	20	S/. 30	S/. 600
	Sartenes	10	S/. 20	S/. 200
Piscina, áreas verdes y baños	Poltronas	20	S/. 150	S/. 3 000
	Mesas 4 personas	5	S/. 80	S/. 400
	Sillas	20	S/. 20	S/. 400
	Sombrillas	10	S/. 35	S/. 350
	Set de toallas	300	S/. 50	S/. 15 000

	Espejos	27	S/.	40	S/.	1 080
	Tachos	30	S/.	20	S/.	600
	Duchas	26	S/.	400	S/.	10 400
	Lavabo	27	S/.	150	S/.	4 050
	Inodoros	27	S/.	300	S/.	8 100
Zona de cultivo y horneado	Mesas	7	S/.	40	S/.	280
	Sillas	7	S/.	20	S/.	140
	Bandejas	30	S/.	15	S/.	450
	Palas	5	S/.	20	S/.	100
	Picos	5	S/.	20	S/.	100
	Rastrillos	5	S/.	15	S/.	75
	Mangueras	5	S/.	35	S/.	175
	Tachos	2	S/.	15	S/.	30
Zona de tejido	Sillas	7	S/.	25	S/.	175
	Tachos	1	S/.	15	S/.	15
Zona de establo	Cubetas	50	S/.	10	S/.	500
	Pocillos	50	S/.	15	S/.	750
	Tachos	2	S/.	15	S/.	30
Zona de almacén	Plancha industrial	1	S/.	400	S/.	400
Otros	Carrito de limpieza	3	S/.	250	S/.	750
	Estantes	4	S/.	200	S/.	800
	Uniforme recepcionista	4	S/.	80	S/.	320
	Uniforme de botones	4	S/.	80	S/.	320
	Uniforme de limpieza	6	S/.	40	S/.	240
	Uniforme de mozo	2	S/.	40	S/.	80
	Uniforme cocinero	2	S/.	40	S/.	80
	Uniforme panadero	2	S/.	40	S/.	80
	Uniforme tejedora	2	S/.	40	S/.	80
	Uniforme encargado de establo	4	S/.	40	S/.	160
	Uniforme salvavidas	2	S/.	40	S/.	80
<b>Total</b>					<b>S/.</b>	<b>126 315</b>

Elaboración propia

<b>Animales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio Total</b>
Caballos	2	S/.	2 000
Vacas	2	S/.	1 000
Ovejas	2	S/.	500
<b>Total</b>		<b>S/.</b>	<b>7 000</b>

Elaboración propia

## ANEXO 12:

### Presupuesto de costos variables por huésped y costos fijos anuales

Área	Insumo	S/. / huésped	
Comedor	Servilletas	S/.	1,22
	Mermelada	S/.	2,56
	Mantequilla	S/.	4,87
	Queso	S/.	4,87
	Huevo	S/.	1,46
	Café	S/.	4,87
	Infusiones	S/.	0,97
Cocina	Sal	S/.	0,15
	Azúcar	S/.	0,49
	Aceite	S/.	0,91
	Shampoo	S/.	1,20
Baños	Acondicionador	S/.	1,10
	Jabón	S/.	1,90
	Peine	S/.	1,10
	Papel higiénico	S/.	0,50
Actividades vivenciales	Implementos	S/.	10,00
<b>Total</b>		<b>S/.</b>	<b>38,16</b>

Elaboración propia

Área	Insumo	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Precio total	
<b>Cocina</b>	Manteles	60	unidades	S/. 18,00	S/.	1 080
	Menaje	2	unidades	S/. 500,00	S/.	1 000
	Lavavajillas	125	kg	S/. 7,00	S/.	875
	Secadores	120	unidades	S/. 3,00	S/.	360
	Leña	1 200	kg	S/. 3,00	S/.	3 600
<b>Recepción y oficina administrativa</b>	Hojas	10	millares	S/. 130,00	S/.	1 300
	Útiles de escritorio	12	caja	S/. 35,00	S/.	420
	Tinta	48	unidades	S/. 30,00	S/.	1 440
<b>Cultivo</b>	Semillas	100	sacos	S/. 10,00	S/.	1 000
	Abono	500	sacos	S/. 8,50	S/.	4 250
<b>Establo</b>	Comida para animales	1			S/.	8 000
	Implementos para animales	1			S/.	2 000
<b>Salón de tejido</b>	Lana	1			S/.	1 500
	Implementos para tejer	1			S/.	500
<b>Total</b>					<b>S/.</b>	<b>27 325</b>

Elaboración propia

## ANEXO 13:

### Presupuesto de ingreso por ventas por tarifas y estacionalidad

	Habitaciones	Pernoctaciones/día	Tarifas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Simple	6	6	S/.169.49	168	165	168	169	138	172	174	126	138	174	120	170
Doble	8	16	S/.127.12	448	440	464	432	368	432	448	336	368	448	320	432
Matrimonial	4	8	S/.135.59	224	224	232	216	208	232	224	168	192	224	160	240
Familiar	5	20	S/.105.93	580	560	580	560	480	560	580	420	480	580	400	560
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>50</b>		<b>1420</b>	<b>1389</b>	<b>1444</b>	<b>1377</b>	<b>1194</b>	<b>1396</b>	<b>1426</b>	<b>1050</b>	<b>1178</b>	<b>1426</b>	<b>1000</b>	<b>1402</b>
N días total al mes				31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
N días ocupado				28	27	28	27	23	27	28	21	23	28	20	27
Ocupabilidad mensual				9,04%	8,85%	9,20%	8,77%	7,60%	8,89%	9,08%	6,69%	7,50%	9,08%	6,37%	8,93%
Ocupabilidad del hotel				91,61%	99,21%	93,16%	91,80%	77,03%	93,07%	92,00%	67,74%	78,53%	92,00%	66,67%	90,45%
Pernoctaciones máximas				1550	1400	1550	1500	1550	1500	1550	1550	1500	1550	1500	1550
<b>Total</b>															<b>15,702</b>

## ANEXO 14: Cálculo del CPPC

### Costo de Capital Promedio Ponderado (CCPP)

<b>Estructura de financiamiento</b>	<b>Peso</b>	<b>Costo</b>
Deuda	50%	7,44%
Patrimonio	50%	7,16%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>7,30%</b>

### **Datos para el cálculo del Costo de la Deuda**

Tasa de Impuesto a la Renta	29,50%
Tasa activa	10,56%

### **Datos para el cálculo del Costo del Patrimonio**

Tasa libre de riesgo (Kf)	4,50%
Beta de la empresa (B)	0,74
Beta apalancado de la empresa	1,14
Retorno de mercado (Km)	5,56%
Riesgo país (EMBI)	1,45%

### **Información del EPU:**

39,39	al 20/07/2018
30,05	al 22/07/2013
31,08%	en 5 años
5,56%	anual

## ANEXO 15:

### Flujos de fondo neto en el análisis de sensibilidad – optimista

FLUJO DE FONDOS ECONÓMICO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSION TOTAL	S/. 2 110 793,39					
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL		S/. 550 368,30	S/. 573 444,03	S/. 596 519,76	S/. 620 263,87	S/. 643 517,04
(+) AMORT. DE INTANGIBLES s/int pre ope		S/. 5 508,47				
(+) DEPRECIACION FABRIL		S/. 89 337,65				
(+) DEPRECIACION NO FABRIL		S/. 7 724,32				
(+) PARTICIPACIONES		S/. 86 740,47	S/. 90 377,31	S/. 94 014,15	S/. 97 756,32	S/. 101 421,13
(+) GASTOS FINANCIEROS						
(+) VALOR RESIDUAL (RECUPERO)						S/. 817 246,29
(+) CAPITAL DE TRABAJO						S/. 316 886,83
<b>FLUJO NETO DE FONDOS ECONOMICO</b>	<b>-S/. 2 110 793,39</b>	<b>S/. 739 679,22</b>	<b>S/. 766 391,79</b>	<b>S/. 793 104,35</b>	<b>S/. 820 590,64</b>	<b>S/. 1 981 641,74</b>
FLUJO DE FONDOS FINANCIERO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSION TOTAL	S/. 2 110 793,39					
PRESTAMO	S/. 1 055 396,70					
<b>UT. ANTES DE RESERVA LEGAL</b>		S/. 487 782,46	S/. 522 312,74	S/. 558 052,62	S/. 595 798,21	S/. 634 531,43
(+) AMORTIZACION DE INTANGIBLES		S/. 5 508,47				
(+) DEPRECIACION FABRIL		S/. 89 337,65				
(+) DEPRECIACION NO FABRIL		S/. 7 724,32				
(+) PARTICIPACIONES		S/. 76 876,67	S/. 82 318,79	S/. 87 951,56	S/. 93 900,43	S/. 100 004,95
(-) AMORTIZACION DE LA DEUDA		S/. 170 955,26	S/. 189 008,13	S/. 208 967,39	S/. 231 034,35	S/. 255 431,57
(+) CAPITAL DE TRABAJO						S/. 316 886,83
(+) VALOR RESIDUAL (RECUPERO)						<b>S/. 817 246,29</b>
<b>FLUJO NETO DE FONDOS FINANCIERO</b>	<b>-S/. 1 055 396,70</b>	<b>S/. 496 274,32</b>	<b>S/. 518 193,85</b>	<b>S/. 539 607,23</b>	<b>S/. 561 234,74</b>	<b>S/. 1 715 808,38</b>

Elaboración propia

## ANEXO 16:

### Flujo de fondos neto en el análisis de sensibilidad – pesimista

<b>FLUJO DE FONDOS ECONÓMICO</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
INVERSION TOTAL	S/. 2 110 793,39					
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL		S/. 297 103,86	S/. 314 355,10	S/. 331 606,33	S/. 349 404,42	S/. 366 800,84
(+) AMORTIZACION DE INTANGIBLES		S/. 5 508,47				
(+) DEPRECIACION FABRIL		S/. 89 337,65				
(+) DEPRECIACION NO FABRIL		S/. 7 724,32				
(+) PARTICIPACIONES		S/. 46 824,88	S/. 49 543,75	S/. 52 262,62	S/. 55 067,68	S/. 57 809,43
(+) GASTOS FINANCIEROS						
(+) VALOR RESIDUAL (RECUPERO)						S/. 817 246,29
(+) CAPITAL DE TRABAJO						S/. 316 886,83
<b>FLUJO NETO DE FONDOS ECONOMICO</b>	<b>-S/. 2 110 793,39</b>	<b>S/. 446 499,19</b>	<b>S/. 466 469,29</b>	<b>S/. 486 439,40</b>	<b>S/. 507 042,54</b>	<b>S/. 1 661 313,84</b>
Elaboración propia						
<b>FLUJO DE FONDOS FINANCIERO</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
INVERSION TOTAL	S/. 2 110 793,39					
PRESTAMO	S/. 1 055 396,70					
<b>UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL</b>		S/. 187 614,42	S/. 210 579,05	S/. 234 511,35	S/. 259 951,01	S/. 286 252,18
(+) AMORTIZACION DE INTANGIBLES		S/. 5 508,47				
(+) DEPRECIACION FABRIL		S/. 89 337,65				
(+) DEPRECIACION NO FABRIL		S/. 7 724,32				
(+) PARTICIPACIONES		S/. 36 961,08	S/. 41 485,23	S/. 46 200,03	S/. 51 211,78	S/. 56 393,26
(-) AMORTIZACION DE LA DEUDA		S/. 170 955,26	S/. 189 008,13	S/. 208 967,39	S/. 231 034,35	S/. 255 431,57
(+) CAPITAL DE TRABAJO						S/. 316 886,83
(+) VALOR RESIDUAL (RECUPERO)						S/. 817 246,29
<b>FLUJO NETO DE FONDOS FINANCIERO</b>	<b>-S/. 1 055 396,70</b>	<b>S/. 156 190,68</b>	<b>S/. 165 626,60</b>	<b>S/. 174 314,44</b>	<b>S/. 182 698,89</b>	<b>S/. 1 323 917,43</b>
Elaboración propia						