

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



**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA
INSTALACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS DE HOSPEDAJE CAMPESTRE A
PARTIR DE CONTENEDORES RECICLADOS
EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS**

Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Danny Steep Vera Palomino

Código 20113138

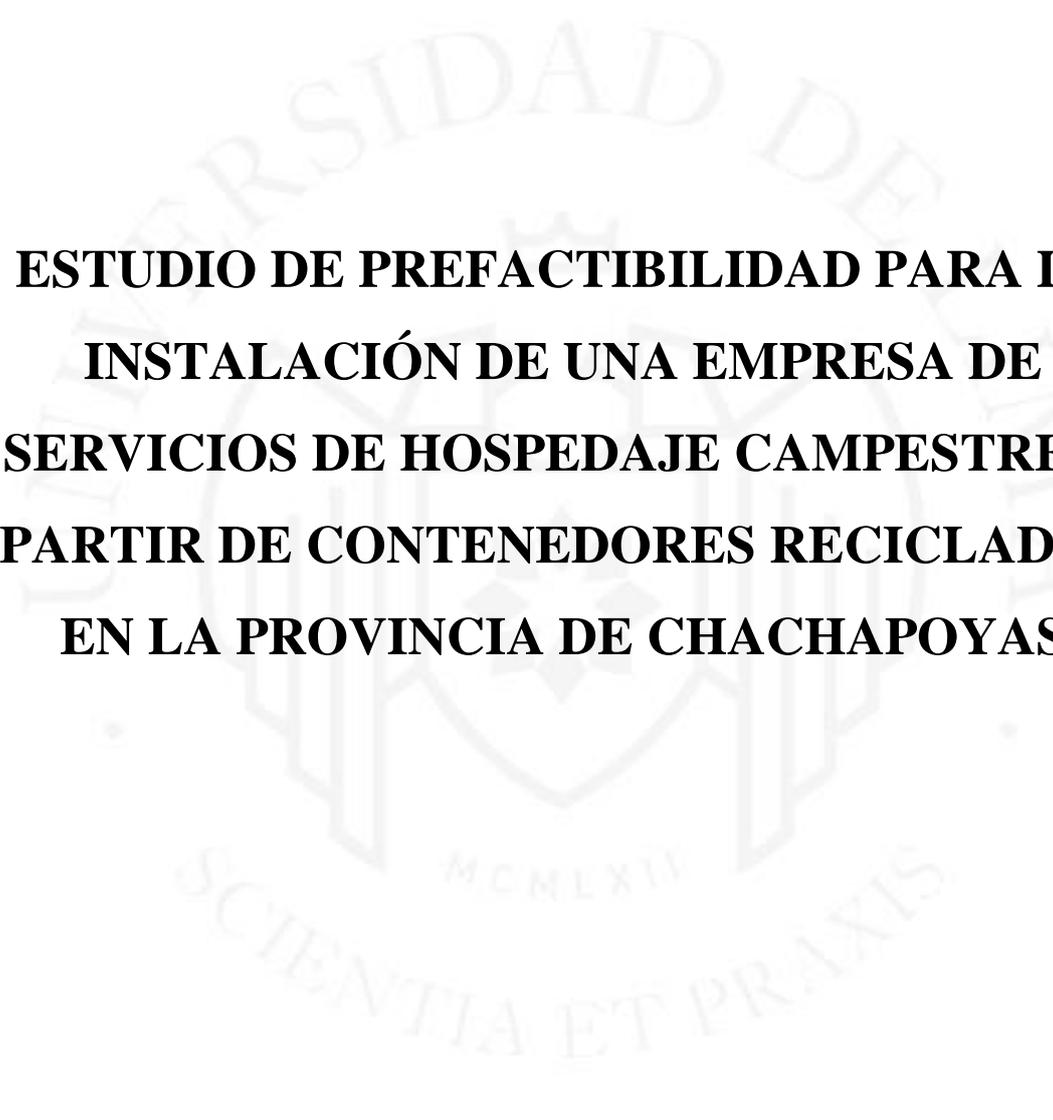
Asesor

Martín Fidel Collao Díaz

Lima – Perú

Junio de 2019





**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA
INSTALACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS DE HOSPEDAJE CAMPESTRE A
PARTIR DE CONTENEDORES RECICLADOS
EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	1
EXECUTIVE SUMMARY	3
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	5
1.1. Problemática	5
1.2. Objetivos de la investigación.....	6
1.2.1. Objetivo general	6
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3. Alcance de la investigación	6
1.4. Justificación de la investigación	7
1.4.1. Técnica.....	7
1.4.2. Económica	7
1.4.3. Social	7
1.5. Hipótesis de trabajo	7
1.6. Marco referencial.....	8
1.7. Marco conceptual.....	10
CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO	12
2.1. Aspectos generales del estudio de mercado.....	12
2.1.1. Definición comercial del servicio	12
2.1.2. Principales beneficios del servicio.....	13
2.1.3. Macrolocalización del servicio	13
2.1.4. Análisis del entorno	18
2.1.5. Modelo de negocio	25
2.1.6. Determinación de la metodología que se empleará en la investigación de mercado	26
2.2. Análisis de la demanda	27
2.2.1. Demanda histórica y sus patrones de consumo	27
2.2.2. Demanda potencial	33
2.3. Análisis de la oferta	36
2.3.1. Análisis de la competencia	36

2.3.2. Características del servicio ofertado por los principales competidores...	38
2.4. Determinación demanda para el proyecto	42
2.4.1. Segmentación del mercado	42
2.4.2. Selección de meta	43
2.4.3. Demanda para el proyecto	44
2.5. Definición de la estrategia de comercialización	45
2.5.1. Políticas de plaza	45
2.5.2. Publicidad y promoción	45
2.5.3. Análisis de precios y estrategia de precio	45
CAPÍTULO III: LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO	48
3.1. Identificación y análisis detallado de los factores de microlocalización	48
3.2. Identificación y descripción de las alternativas de microlocalización.....	51
3.3. Evaluación y selección de localización	55
CAPÍTULO IV: DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO	57
4.1. Relación tamaño-mercado.	57
4.2. Relación tamaño-recursos.....	57
4.3. Relación tamaño-tecnología.	58
4.4. Relación tamaño-inversión.	58
4.5. Relación tamaño-punto de equilibrio.....	59
4.6. Selección de la dimensión del servicio.	60
CAPÍTULO V: INGENIERÍA DE PROYECTO	61
5.1. Proceso para la realización del servicio.....	61
5.1.1. Descripción del proceso del servicio.	61
5.1.2. Diagrama de flujo del servicio.....	63
5.2. Descripción del tipo de tecnología a usarse en el servicio	67
5.3. Capacidad instalada.	68
5.3.1. Identificación y descripción de los factores que intervienen en brindar el servicio.....	68
5.3.2. Determinación del factor limitante de la capacidad.	70
5.3.3. Determinación del número de recursos del factor limitante de la capacidad.	70
5.3.4. Cálculo de la capacidad de atención.	71
5.4. Resguardo de la calidad.	72

5.4.1. Calidad del proceso y del servicio.....	72
5.4.2. Niveles de satisfacción del cliente.....	72
5.4.3. Medidas de resguardo de la calidad.....	74
5.5. Impacto ambiental	74
5.6. Seguridad y salud ocupacional.	76
5.7. Sistema de mantenimiento.....	82
5.8. Programa de operaciones del servicio.	82
5.8.1. Consideraciones sobre la vida útil del proyecto.	82
5.8.2. Programa de operaciones del servicio durante la vida útil del proyecto.	83
5.9. Requerimiento de materiales, personal y servicios.....	84
5.9.1. Materiales para el servicio.....	84
5.9.2. Determinación del requerimiento de personal de atención al cliente.	86
5.9.3. Servicios de terceros.....	86
5.9.4. Otros: energía eléctrica, agua y transportes.....	89
5.10. Soporte físico del servicio.	91
5.10.1. Factor edificio.....	91
5.10.2. El ambiente del servicio.....	93
5.11. Disposición de la instalación del servicio.....	94
5.11.1. Disposición de general.....	95
5.11.2. Disposición de detalle.....	97
5.12. Cronograma de implementación del proyecto.....	103
CAPÍTULO VI: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	104
6.1. Formación de la organización empresarial.....	104
6.2. Requerimientos de personal directivo, administrativo y de servicios.	105
6.3. Esquema de la estructura organizacional.....	107
CÁPITULO VII: PRESUPUESTOS Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO	108
.....	108
7.1. Inversiones.....	108
7.1.1. Estimación de las inversiones de largo plazo (tangibles e intangibles).	109
7.2. Costo de las operaciones del servicio	114
7.2.1. Costo de materiales del servicio	114
7.2.2. Costo de los servicios	115
7.2.3. Costo del personal.	116

7.3. Presupuesto de ingresos y egresos.....	117
7.3.1. Presupuesto de ingreso por ventas.....	117
7.3.2. Presupuesto de costos del servicio.....	119
7.3.3. Presupuesto operativo de gastos de servicios.....	120
7.4. Presupuesto financiero.....	121
7.4.1. Presupuesto de servicio de deuda.....	121
7.4.2. Estado de resultados proyectado.....	122
7.4.3. Estado de situación financiera.....	123
7.5. Flujo de fondos netos.....	124
7.5.1. Flujo de fondos económicos.....	124
7.5.2. Flujo de fondos financieros.....	125
7.6. Evaluación económica y financiera.....	126
7.6.1. Evaluación económica: VAN, TIR, B/C, PR.....	126
7.6.2. Evaluación financiera: VAN, TIR, B/C, PR.....	126
7.6.3. Análisis de los resultados económicos y financieros del proyecto.....	127
7.6.4. Análisis de sensibilidad del proyecto.....	127
CAPÍTULO VIII: EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO.....	130
8.1. Indicadores sociales.....	130
8.2. Interpretación de indicadores sociales.....	131
CONCLUSIONES.....	132
RECOMENDACIONES.....	133
REFERENCIAS.....	134
BIBLIOGRAFÍA.....	137
ANEXOS.....	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Cantidad de arribos a la provincia de Chachapoyas según origen ...	27
Tabla 2.2 Estacionalidad histórica mensual de los últimos 10 años en cantidad arribos en Chachapoyas	29
Tabla 2.3 Análisis de coeficiente de correlación de las pernoctaciones en Chachapoyas	33
Tabla 2.4 Proyección de pernoctaciones de alojamiento hasta el 2025.....	35
Tabla 2.5 Capacidad ofertada de hospedajes en la ciudad de Chachapoyas	36
Tabla 2.6 Establecimientos de hospedajes clasificados y categorizados.....	37
Tabla 2.7 Demanda del proyecto anual para los próximos 7 años	44
Tabla 3.1 Fenómenos naturales	54
Tabla 3.2 Ponderación de factores de microlocalización	55
Tabla 3.3 Ranking de factores de microlocalización.....	56
Tabla 4.1 Cantidad de pernoctaciones demandadas para el proyecto	57
Tabla 4.2 Punto de equilibrio	59
Tabla 4.3 Dimensionamiento del servicio	60
Tabla 5.1 Cálculo de demanda mensual 2025	70
Tabla 5.2 Cálculo de cantidad de contenedores por tipo	71
Tabla 5.3 Matriz de Leopold	75
Tabla 5.4 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.....	77
Tabla 5.5 Programa de operación en cantidad de pernoctaciones y ocupabilidad	83
Tabla 5.6 Lista de materiales	84
Tabla 5.7 Relación de personal necesario para el servicio (N° de personas)	86
Tabla 7.1 Resumen de inversiones y financiamiento	108
Tabla 7.2 Total inversión en activos fijos tangibles	109
Tabla 7.3 Inversión activos tangibles contenedores y terrenos	109
Tabla 7.4 Inversión activos tangibles en muebles y enseres	110
Tabla 7.5 Inversión activos tangibles equipos	111
Tabla 7.6 Total inversiones intangibles	112

Tabla 7.7 Detalle de inversiones intangibles	112
Tabla 7.8 Capital de trabajo.....	113
Tabla 7.9 Costo de materiales del servicio	114
Tabla 7.10 Estructura de costos del servicio de agua y desagüe	115
Tabla 7.11 Pago mensual de servicio con terceros	115
Tabla 7.12 Costo del personal de atención al cliente.....	116
Tabla 7.13 Costo del personal de soporte interno del servicio	116
Tabla 7.14 Tabla de pernoctaciones y participación por tipo de habitación ..	117
Tabla 7.15 Presupuesto anualizado por ingreso de ventas (en S/.).....	118
Tabla 7.16 Presupuesto de costos operativos (en S/.).....	119
Tabla 7.17 Presupuesto gastos operativos (en S/)	120
Tabla 7.18 Financiamiento con cuotas creciente (en S/)	121
Tabla 7.19 Estado de resultados	122
Tabla 7.20 Estado de situación financiera en el año 1 (en S/.).....	123
Tabla 7.21 Flujo de fondo económico (en S/)	124
Tabla 7.22 Flujo de fondo financiero	125
Tabla 7.23 Evaluación económica.....	126
Tabla 7.24 Evaluación financiera	126
Tabla 7.25 Resultados de las evaluaciones económicas y financieras	127
Tabla 7.26 Sensibilidad por variación en la cantidad de inversión	127
Tabla 7.27 Sensibilidad por variación en el precio por noche de hospedaje ..	128
Tabla 7.28 Sensibilidad por variación en la demanda (pernoctaciones) del proyecto	128
Tabla 7.29 Sensibilidad cruzada por variación en la demanda y precio.....	128
Tabla 7.30 Sensibilidad por variación en los costos y gastos de mano de obra	128
Tabla 7.31 Sensibilidad por variación en los costos de venta y gastos administrativos.....	129
Tabla 8.1 Indicadores sociales	130
Tabla 8.2 Balance de divisas (en S/.).....	131

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Fortaleza de Kuélap.....	14
Figura 2.2 Vista externa de las murallas de Kuélap	14
Figura 2.3 Vista superior de Kuélap.....	15
Figura 2.4 Cataratas de Gocta.....	16
Figura 2.5 Sarcófagos de Karajía.....	17
Figura 2.6 Monedas de la serie Riqueza y Orgullo del Perú	18
Figura 2.7 P.B.I variación porcentual Anual	19
Figura 2.8 Porcentaje de participación del turismo en el PBI	19
Figura 2.9 Tipo de cambio dólares - venta	20
Figura 2.10 Distribución de NSE en Perú y Lima en el 2018	21
Figura 2.11 Índice de confianza al consumidor - total nacional.....	22
Figura 2.12 Modelo de negocio de hospedaje hecho de contenedores.....	25
Figura 2.13 Cantidad de arribos de visitantes a establecimientos de hospedaje por origen.....	28
Figura 2.14 Índice de estacionalidad de hospedajes en Chachapoyas mensual	30
Figura 2.15 Promedio de permanencia en hospedajes de Chachapoyas de los últimos 10 años en cantidad días por persona	31
Figura 2.16 Pernoctaciones en hospedajes de Chachapoyas desde el 2008 hasta el 2017	32
Figura 2.17 Gráfico de pernoctaciones de hospedajes en Chachapoyas	34
Figura 2.18 Mapa de principales competidores de hospedaje	38
Figura 2.19 Paisaje desde Hotel Gocta Andes Lodge.....	39
Figura 2.20 Vista interna de Casa Vieja hotel	40
Figura 2.21 Chachapoyas Backpackers Hostel.....	41
Figura 2.22 Características demográficas de los turistas nacionales del año 2017	42
Figura 2.23 Actividades que se realizan en turismo de naturaleza.....	43
Figura 2.24 Variación de Índices de Precios al Consumidor Nacional	46

Figura 2.25 Mapa de precios de hospedajes cercanos a la plaza de armas de Chachapoyas	47
Figura 3.1 Vista satelital de Chachapoyas y Nuevo Tingo	51
Figura 3.2 Vías de acceso desde Jaén, Tarapoto y Cajamarca	52
Figura 3.3 Circuito turístico.....	53
Figura 5.1 Proceso de reserva de habitación	63
Figura 5.2 Proceso de recepción de clientes	64
Figura 5.3 Proceso de limpieza.....	65
Figura 5.4 Proceso de salida de clientes	66
Figura 5.5 Clasificación del Net Promoter Score	73
Figura 5.6 Rutas de evacuación de habitaciones compartidas.....	79
Figura 5.7 Rutas de evacuación de habitaciones individuales.....	80
Figura 5.8 Rutas de evacuación del área de almacén y recepción.....	81
Figura 5.9 Vista de contenedores.....	87
Figura 5.10 Plan tarifario de energía eléctrica vigente para el 2019	89
Figura 5.11 Plan tarifario de servicio de agua potable y alcantarillado vigente para el 2019	90
Figura 5.12 Disposición general del hospedaje vista superior (30 m de largo x 40 m de ancho)	95
Figura 5.13 Vista satelital de ubicación de hospedaje en Chachapoyas	96
Figura 5.14 Diseño de habitaciones individuales	97
Figura 5.15 Vista de modelo de habitaciones individuales en 3D.....	98
Figura 5.16 Diseño de habitaciones compartidas	99
Figura 5.17 Vista de habitaciones compartidas en 3D	100
Figura 5.18 Área de recepción y área de limpieza.....	101
Figura 5.19 Vista en 3D del área de recepción y almacén	102
Figura 5.20 Cronograma de implementación del proyecto	103
Figura 6.1 Organigrama.....	107

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cálculo de capital de trabajo.....	1
Anexo 2: Cálculo de consumo de energía	3
Anexo 3: Depreciación y amortización	4
Anexo 4: Cálculo del COK mediante el modelo CAPM.....	6
Anexo 5: Cotizaciones de contenedores de 20 pies.....	7
Anexo 6: Cotizaciones de contenedores de 40 pies.....	9
Anexo 7: Cotización de terreno	11



RESUMEN EJECUTIVO

El propósito del presente estudio es determinar la prefactibilidad de formular un modelo de negocio de alojamiento campestre a partir de contenedores reciclados y adaptados en la provincia de Chachapoyas

En el capítulo número 1, se mencionan los aspectos generales de la investigación como la problemática, los objetivos, el alcance, la justificación y la hipótesis del trabajo.

En el segundo capítulo, se muestra el servicio que se plantea analizando el macro entorno y el sector hotelero para establecer el modelo de negocio. Luego se investiga sobre la demanda y oferta histórica de hospedajes en Chachapoyas donde se evidencia el crecimiento del mercado que hubo en los últimos 5 años. Finalmente, se realiza la proyección y segmentación de la demanda para el proyecto junto con la definición de las estrategias de comercialización.

En el tercer capítulo, se realiza la microlocalización a nivel de distrito en la provincia de Chachapoyas a través de la herramienta de ranking de factores donde se determina que la alternativa elegida es el distrito de Chachapoyas.

En el cuarto capítulo, se dimensiona el tamaño del servicio considerando las variables de mercado, recursos, tecnología, inversión y punto de equilibrio. Se concluye que el tamaño es determinado por el mercado.

En el quinto capítulo, se formulan los procesos y la capacidad instalada. Se mencionan los aspectos relacionados al resguardo de la calidad, seguridad y mantenimiento. Además, se determina la necesidad de contar con 15 contenedores y 1,200 m² de terreno.

El sexto capítulo muestra la estructura organizacional y la cantidad de personas por puesto que necesita el servicio para operar.

El séptimo capítulo muestra los presupuestos y evaluación del proyecto donde se determina que la inversión inicial es de S/ 942,647 con un Wacc de 11.15%, el 60% de la inversión será financiada por capital propio con un COK de 12.95% y 40% por terceros a una tasa de 12%. Finalmente, se determina la viabilidad económica y financiera del

proyecto con un VAN S/ 720,068 y TIR 28.81% económico. Un VAN financiero de S/778,036 y TIR de 38,13%.

Por último, en el capítulo nueve se muestra que el proyecto también es viable a través de los indicadores que se obtienen por la evaluación social realizada.



EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this study is to determine the pre-feasibility of a rural lodging business model from recycled and adapted containers in the province of Chachapoyas.

In chapter number 1, the general aspects of the research are mentioned, such as the problem, the objectives, the scope, the justification and the hypothesis of the work.

In the second chapter, the service is presented analyzing the macro environment and the hotel sector to establish the business model. Then the demand and supply of lodging services in Chachapoyas are studied, where the market growth that occurred in the last 5 years is evident. Finally, the projection and segmentation of the demand for the project is carried out along with the definition of marketing strategies.

In the third chapter, microlocalization is executed at a district level in the province of Chachapoyas through the factor ranking method where It is determined that the chosen alternative is the Chachapoyas district.

In the fourth chapter, the size of the service is estimated by market, resources, technology, investment and breakeven point variables. It is concluded that the size is determined by the market.

In the fifth chapter, processes and installed capacity are formulated. The aspects related to the protection of quality, safety and maintenance are explained. In addition, the need to have 15 containers and 1,200 m² of land is shown.

The sixth chapter shows the organizational structure and the number of people for the position that the service needs to operate.

The Seventh chapter shows the budgets and the evaluation of the project where the initial investment is determined in S/ 942,647 with a Wacc of 11.15%, 60% of the investment will be financed by own capital with a COK of 12.95% and 40% by third parties at a rate of 12%. Finally, the economic and financial feasibility of the project is determined with an economic NPV S / 720,068 and IIR of 28.81%. A financial NPV of S/ 778,036 and IRR of 38,13%.

Finally, in chapter nine, it shows that the project is also viable through the indicators of the social evaluation.



CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. Problemática

La fortaleza de Kuélap es un importante sitio arqueológico situado en el departamento de Amazonas, provincia de Luya que, a pesar de su gran atractivo turístico e importancia histórica, hasta el año 2015, solo recibía un aproximado de 70,000 visitantes por año. Esto sucedía, debido al difícil acceso a la zona. Desde Nuevo Tingo, el pueblo más cercano, se podía ir de dos formas: a pie o en camioneta. Ambas duraban 2 horas para llegar a la Fortaleza.

A inicios del 2017, se inauguraron las primeras telecabinas del Perú que permiten llegar a Kuélap en 30 minutos de una manera cómoda, rápida e innovadora. Ese mismo año, el número de turistas aumentó a 160,000. Es decir, la inauguración del teleférico de Kuélap significó el inicio del despegue turístico de Kuélap.

Es en este contexto en el que se plantea la creación del servicio de hospedaje en contenedores reciclados. El cual permitirá que este incremento de más del 100% de turistas y, por lo tanto, de demanda de hospedaje sea satisfecho.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Demostrar la viabilidad comercial, económica, tecnológica, financiera y social de la implementación de un proyecto de hospedaje campestre en la provincia de Chachapoyas a partir de contenedores reciclados.

1.2.2. Objetivos específicos

- Realizar un estudio de mercado para analizar la oferta y demanda de la industria hotelera en el departamento de Amazonas.
- Determinar los recursos y tecnología necesaria para el proyecto.
- Evaluar la viabilidad económica y financiera.
- Medir el impacto que generara la implementación del proyecto en el ámbito social.

1.3. Alcance de la investigación

La investigación tendrá como alcance estudiar el flujo de turistas que ha recibido la región de Amazonas en los últimos 10 años y sus características más resaltantes.

Se formulará un modelo de negocio basado en el uso de contenedores como habitaciones en un lugar al aire libre. Se espera tener aproximadamente una cantidad de 12 contenedores de 40 pies para las habitaciones con una capacidad de 4 personas por contenedor, 2 de 40 pies con capacidad para 8 personas y un contenedor de 40 pies dividido en 2 zonas, una destinada como almacén y zona de lavandería y la otra como recepción. El proyecto no incluye venta de alimentos o bebidas, se alquilará un espacio destinado a ello administrado por terceros.

El periodo comprendido para la realización de este proyecto es desde inicio del año 2019 hasta mediados del mismo. No contempla los costos y procesos asociados a la fabricación de los contenedores.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Técnica

El proyecto planteado recurre a usar tecnología existente utilizada para la fabricación de módulos de oficina, almacenes y kioscos a partir de contenedores marítimos. Sin embargo, aún no se emplea esta tecnología en el sector de hotelería.

1.4.2. Económica

El rubro de hotelería y Turismo en Chachapoyas ha tenido un auge en los últimos años gracias a las facilidades de transporte de la región con las telecabinas de Kuélap. Adicional a ello, este proyecto genera utilidades un periodo de recupero muy corto gracias a la poca inversión inicial que se requiere, comparando con la creación de un nuevo hotel hecho de los materiales habituales.

1.4.3. Social

Se generarán beneficios significativos a la población de Chachapoyas ya que se usará la mano de obra existente en la zona, la región recibirá ingresos mediante los impuestos y se fomentará el consumo de productos nativos y artesanías.

1.5. Hipótesis de trabajo

La instalación de un servicio de alojamiento en Chachapoyas a partir de contenedores marítimos reciclados es factible en el ámbito de mercado, social, tecnológico, económica y financiero.

1.6. Marco referencial

- INGENIERIA IDOM – TP INVEST S.A.C. – TPC CONSULTING S.A. (2013). *Mejoramiento de los servicios turísticos públicos tingo Nuevo - Zona arqueológica Monumental de Kuélap - Distrito de Tingo, Provincia de Luya, Amazonas*. Lima: ProInversión.

Este fue un estudio que se elaboró para la implementación del teleférico, en este trabajo se obtiene información muy importante como: el número de turistas que visitan Kuélap, las formas de llegar a la fortaleza, la cantidad de hoteles que existen y la cantidad de habitaciones que tiene cada uno de estos.

Similitudes: Se estudia el mismo mercado y la misma zona geográfica.

Diferencias: El presente trabajo trata sobre la implantación de un servicio de hospedaje campestre mientras que el señalado en líneas anteriores es sobre la implementación de las telecabinas.

- MOLINA MARAGAÑO, C. I. (2014). *INNOVACIÓN EN EL DISEÑO DE VIVIENDAS MODULARES MEDIANTE EL USO DE CONTAINERS*. Tesis para optar al Título de: Ingeniero Constructor, UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE, Facultad de Ciencias de la Ingeniería, VALDIVIA.

De la tesis de Molina Maragaño, se presenta siete diseños de viviendas que están pensadas para la ciudad de Valdivia. Por otro lado, se brinda información técnica de lo necesario para que un contenedor sea apto para habitarlo.

Similitudes: Se plantea el uso de contenedores como viviendas modulares para aprovechar los beneficios de estas construcciones.

Diferencias: La principal diferencia de la tesis hecha en Chile es que se le da un enfoque para viviendas familiares mientras lo que se plantea en este proyecto es que se use esta tecnología para el campo de hotelería y turismo.

- ÁLVAREZ, HOLGUIN, MENDOZA Y NUÑEZ (2016). *HOTEL CAMPESTRE TRES GENERACIONES*. Tesis presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión

Empresarial, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ,
Facultad de Gestión y Alta dirección.

Similitudes: Modelo de negocio orientado a un hospedaje campestre en Perú

Diferencias: La zona de influencia es Ica y no desarrolla el uso de contenedores como una alternativa para la construcción de habitaciones



1.7. Marco conceptual

El portal Ovacen dedicado en temas de arquitectura, artículos y guías técnicas. En uno de sus artículos elaborado en el año 2014 el autor Pau Seguí describe los siguientes beneficios de la construcción de casas modulares:

- **Las condiciones.** Más control ante el clima, control de calidad, la mejora de la supervisión del trabajo, un acceso más fácil a las herramientas, y un menor número de entregas de materiales en tiempo deriva en un menor coste y calidad arquitectónica de la construcción.
- **Impactos ambientales.** Reducciones en el coste y desperdicio de materiales, menor contaminación del agua, el polvo y el ruido, y menor desperdicio de energía en general, aunque la prefabricación dispone de un coste adicional y que debe de ser cuantificado en lo concerniente al transporte hasta el lugar de ubicación.
- **Tiempos más comprimidos.** Se pueden realizar cambios en la secuencia de construcción, ahorro en tiempo y mejora del flujo de trabajo con lo que se traduce en una reducción del coste.
- **Menos conflictos.** Reducción de los conflictos laborales ante los operarios de la construcción y un trabajo más programado.
- **Mejora de los materiales.** Desde la calidad de los mismos, tanto en la puesta en escena y control, hasta reducción del espacio de almacenamiento y un menor número de pérdidas o extravíos.
- **La seguridad.** Aumento de la seguridad de los trabajadores a través de la reducción de la exposición a las inclemencias del tiempo, la temperatura extremos, y las operaciones en obra (Seguí, 2014).

Glosario de términos:

- Fundaciones de terrenos. - Es la base de la construcción y sirve para que soporte el peso de la estructura.
- Campestre. - Del Campo o relacionada a él.
- Modular. - Que está conformado por módulos o bloques.
- Telecabinas. - Es un sistema de transporte aéreo formado por cabinas colgantes que se pueden desprender de los cables que los transportan.
- viabilidad. - Es la posibilidad de que algo se lleve a cabo satisfactoriamente.
- Día hotelero. - Período de 24 horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en el establecimiento a efectos de fijar la tarifa respectiva.
- Personal calificado de hotelería. - Aquel que está capacitado o cuenta con experiencia demostrada para trabajar en un Establecimiento de Hospedaje. (Mincetur, 2004)
- Pernoctar. - Pasar la noche o dormir en un lugar fuera de la vivienda habitual, en especial cuando se viaja.
- Check in. – Proceso donde se registra la entrada de los clientes
- Check out. - Proceso donde se registra la salida de los clientes
- Booking. – Proceso de reserva de habitaciones.

CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO

2.1. Aspectos generales del estudio de mercado

2.1.1. Definición comercial del servicio

Las características del servicio que se está proponiendo son las siguientes:

- **Servicio básico:** Hospedaje campestre dirigido a turistas extranjeros y nacionales en la provincia de Chachapoyas.
- **Servicio real:** Un modelo de alojamiento modular hecho por contenedores reciclados con capacidad para dos habitaciones ventiladas cada una de ellas con espacio, como mínimo, para 2 personas, aire acondicionado y un baño con ducha. Cada contenedor es de 40pies y de las siguientes características:
 - Peso: 3.8 Ton.
 - Largo Interno: 12.03m
 - Largo Externo:12.19m
 - Ancho Interno:2.34m
 - Ancho Externo: 2.43m.
 - Alto Interno: 2.59m.
 - Alto Externo: 2.89m.
- **Servicio aumentado:** Alojamiento que cuenta con un espacio para disfrutar de actividades al aire libre como fogatas, fiestas y parrillas hecho de contenedores. En un lugar donde se pueda compartir con huéspedes de distintas nacionalidades a la vez que se tiene una conexión con la naturaleza. Otro pilar que tiene el alojamiento es el personal, quienes estarán altamente capacitados para brindar información en inglés o español sobre los mejores lugares turísticos para visitar y la historia de cada uno de ellos.

2.1.2. Principales beneficios del servicio

2.1.2.1 Servicio principal

- **Usos:** Es el establecimiento destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, a efecto que sus huéspedes pernocten en dicho local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente convenida. (Mincetur, 2004)
- **Actividad comercial:** Actividades de alojamiento para estancias cortas.
- **CIIU:** 5510

2.1.2.2 Servicios complementarios

Se consideran como servicios complementarios a la industria del transporte de personas, restaurantes, servicios de guías turistas, servicios de deporte de aventura y todo lo relacionado al turismo.

2.1.3. Macrolocalización del servicio

El hospedaje propuesto será localizado en Chachapoyas, provincia del departamento de Amazonas, al Norte del país, lugar donde se encuentran maravillosos atractivos turísticos de gran riqueza cultural que, a pesar de su belleza, esta provincia no estaba siendo explotada en su totalidad por las complicaciones que tenían los turistas para llegar a Kuélap, el principal atractivo, catalogado por muchos como “el Machu Picchu de la selva peruana”.

Sin embargo, esta situación fue resuelta gracias a la construcción de las telecabinas en el 2017 la cual permitió mejorar los tiempos de llegada y captar la atención de más turistas. Algunos de estos atractivos son los siguientes:

- **Kuélap:** Se ubica en la provincia de Luya a más de 3,000 m.s.n.m. con una temperatura mínima de 13°C y 23°C. Fue galardonada como mejor Atracción en el Extranjero por los lectores de National Geographic en 2017.

Figura 2.1

Fortaleza de Kuélap



Fuente: El Comercio (2016)

Figura 2.2

Vista externa de las murallas de Kuélap



Fuente: El Comercio (2016)

Figura 2.3

Vista superior de Kuélap



Fuente: Perú hop (2017)



- **Las cataratas de Gocta:** Conocida por los pobladores de la zona como la chorrera, se ubica en la provincia de Bongará y cuenta con una altura de cerca de 771m.

Figura 2.4

Cataratas de Gocta



Fuente: Marca Perú (2018)



- **Los sarcófagos de Karajía:** Tumbas prehispánicas que tienen una altura de más de 2.50 m. ubicadas en los acantilados de Karajía. En el interior de cada sarcófago se encuentra el cuerpo de una persona que fue momificada y sentada en posición fetal.

Figura 2.5

Sarcófagos de Karajía



Fuente: DePerú (2018)

SCIENTIA ET PRAXIS

2.1.4. Análisis del entorno

2.1.4.1 Análisis del macro entorno (PESTEL)

Político

- Mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-PCM, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, promueve los feriados largos para fomentar el turismo interno, el cual contribuye a dinamizar la economía de todo el país. Para el año 2019, se han decretado en total 15 días no laborables.
- En el año 2010 el Banco Central de Reserva se planteó como objetivo promover el patrimonio cultural del Perú y sus diversos lugares turísticos del Perú con la serie numismática “Riqueza y Orgullo del Perú”.

Figura 2.6

Monedas de la serie Riqueza y Orgullo del Perú



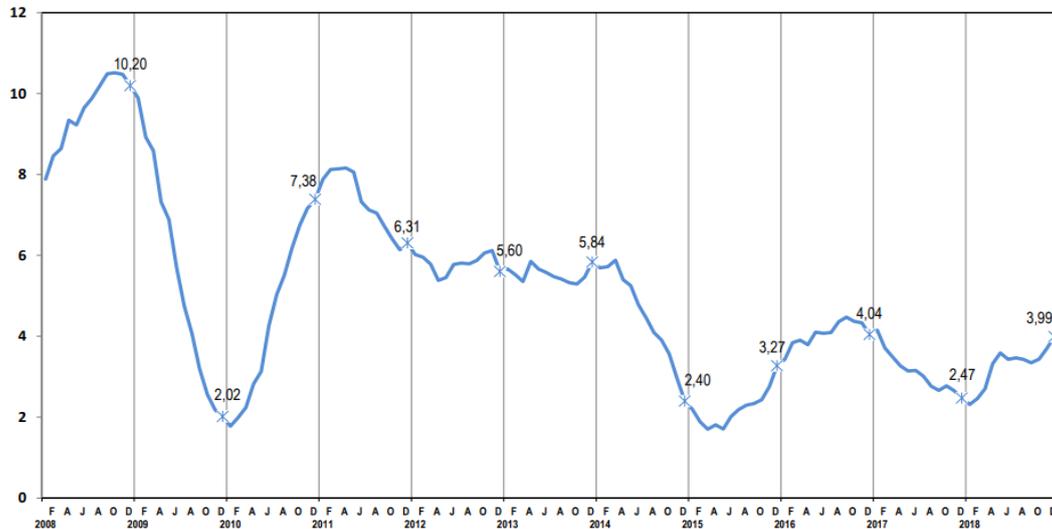
Fuente: Banco Central de Reserva del Perú, BCRP (2018)

Económico

- Desde hace 4 años el Perú mantiene un crecimiento promedio del PBI de más de 3.2%.

Figura 2.7

P.B.I variación porcentual Anual



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)

- A partir del 2015, el sector de turismo tiene una participación del 3.80% del PBI. Según el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo, WTTC por sus siglas en Inglés, para el año 2027 se espera que el crecimiento promedio del sector de turismo sea de 5.5% anual.

Figura 2.8

Porcentaje de participación del turismo en el PBI



Fuente: Observatorio Turístico del Perú, OTP (2019)

- El tipo de cambio en el Perú se mantiene estable desde hace más de 5 años donde el pico más alto que se llegó a dar fue en febrero del 2016 de S/ 3.53 por dólar.

Figura 2.9

Tipo de cambio dólares - venta



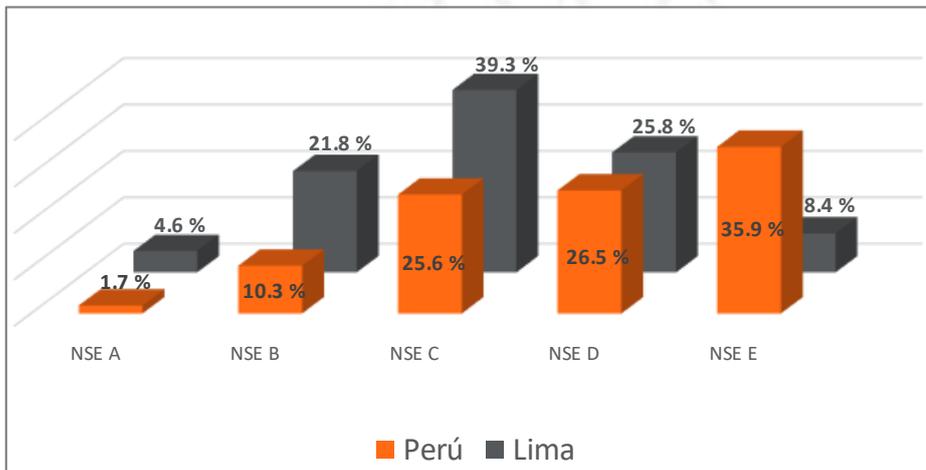
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, SBS (2019)
Elaboración propia

Social

- A nivel nacional los Niveles socioeconómicos A, B y C representan el 37.6% de los hogares; por otro lado, la participación del NSE E ocupa el 35.9% del total. En Lima ocurre lo contrario, el NSE de E representa solo el 8.4% y el C pasa a ocupar el primer lugar con 39.3 puntos porcentuales.

Figura 2.10

Distribución de NSE en Perú y Lima en el 2018

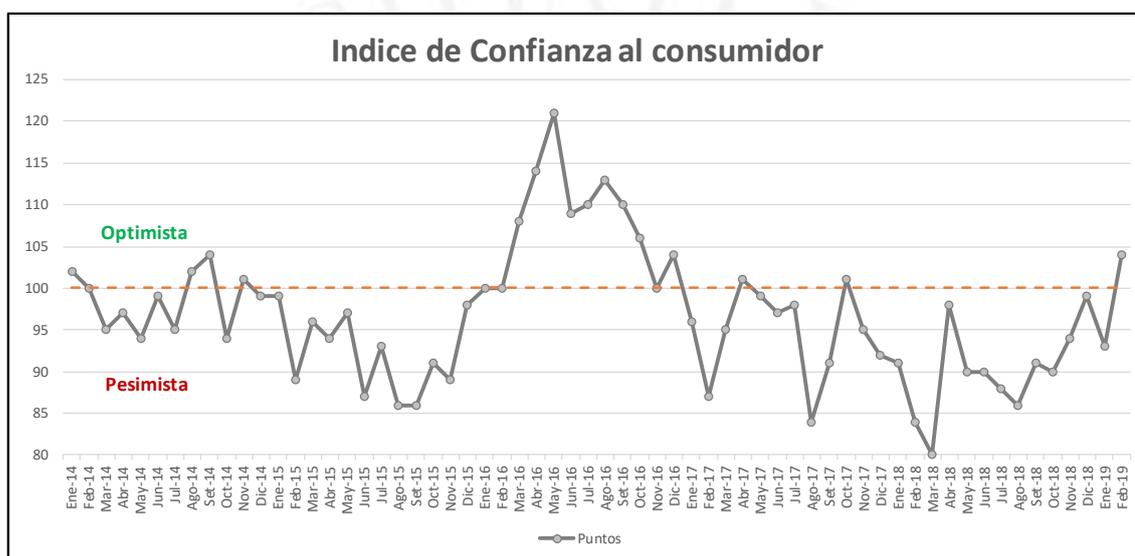


Fuente: Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados, APEIM (2018)
Elaboración propia

- El índice de confianza al consumidor mide, en base a una encuesta realizada, la percepción de los consumidores con respecto a la economía actual y futura donde un índice mayor a 100 puntos significa un percepción optimista y menor a 100 pesimista. Durante más de 2 años desde el 2017, los hogares peruanos han estado ubicados como pesimistas, sin embargo, en febrero del 2019, se obtiene un puntaje de 104.

Figura 2.11

Índice de confianza al consumidor - total nacional



Fuente: Growth From Knowledge, GFK (2019)

Elaboración propia

Tecnológico

- Existen proyectos relacionados al sector transporte que hace uso de nuevas tecnologías para agilizar y facilitar los tiempos de transporte. Uno de ellos fue el proyecto de las Telecabinas de Kuélap inaugurado en el 2017.
- El desarrollo de software especializados en la gestión hotelera permite que los procesos sean más rápidos y eficientes.

Legal

- El sector de turismo viene siendo impulsado por el estado desde hace varios años mediante la Ley N°29408 General de Turismo cuyo fin es promover, incentivar y regularizar el desarrollo de turismo.
- El Decreto Supremo N°001 2015 de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje clasifica, categoriza, supervisa y avala el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje.
- Resolución Ministerial N° 0011-95-MITINCI/VMTINCI/DNT DEL 16.05.1995) Este dispositivo establece los requisitos mínimos que deberán cumplir las casas particulares, universidades e institutos superiores, para brindar el servicio de alojamiento.
- Ley N°28976 – Ley marco de licencia de funcionamiento, establece el marco jurídico para el otorgamiento de licencias de funcionamiento otorgadas por las municipalidades del Perú.
- Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía – Ley N.° 27037 los contribuyentes ubicados en la Amazonía gozarán de la exoneración de IGV

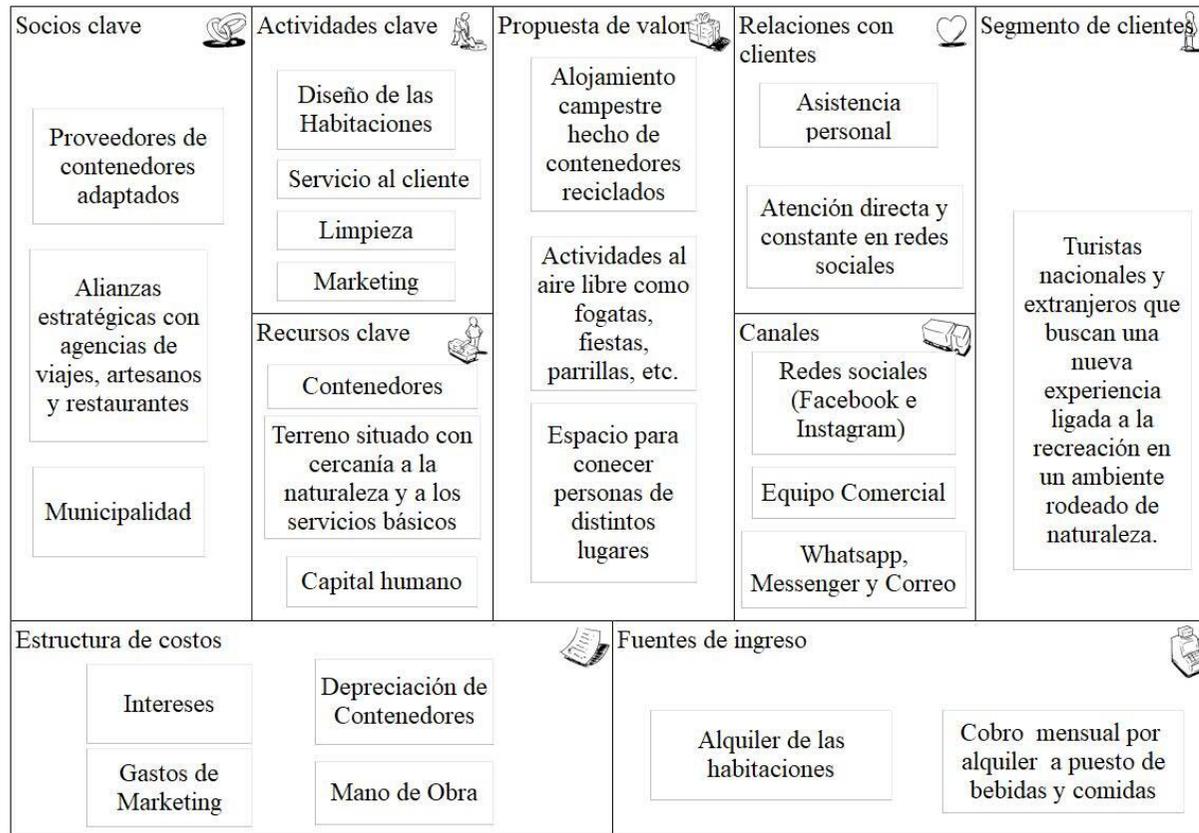
2.1.4.2 Análisis del sector hotelero

- **Poder de negociación de los proveedores bajo:** Los contenedores son reciclados, recuperados y hay una gran variedad de proveedores en relación al alquiler y venta de contenedores. Los productos necesarios para el mantenimiento de los hospedajes no son especializados. El costo de cambiar de proveedor es bajo. Hay un gran mercado de proveedores para los productos de limpieza y mantenimiento.
- **Amenaza de nuevos competidores alta:** El servicio de hospedaje es un mercado muy atractivo. Si bien es cierto que para poder invertir en un nuevo hotel se necesita una gran cantidad de dinero, existe la posibilidad de que los lugareños de la zona ofrezcan sus casas a modo de alojamiento por lo tanto las barreras de entrada son bajas.
- **Poder de negociación de los clientes medio:** No es un servicio único por lo cual, el costo de cambiar de hospedaje es bajo para los clientes y existen una gran variedad de hospedajes en la zona. Por otro lado, la demanda de clientes es alta en la región de Chachapoyas.
- **Amenaza de Sustitutos baja:** Los turistas podrían traer sus carpas y acampar al aire libre, pero esto es complicado para ellos debido al clima y la fauna de la zona. Otra alternativa es que se hospeden en casa de amigos o familiares, sin embargo, el porcentaje que hace esto es mucho menor. Por lo tanto, no hay un sustituto para los servicios de alojamiento que sea una amenaza significativa. Los hoteles y hospedajes no son considerados como sustitutos sino más bien como competidores.
- **Rivalidad entre competidores Media:** Hay una gran oferta de hoteles en la zona y el crecimiento del mercado es muy alto. Cabe señalar que las barreras de salida son muy altas por la inversión que se hace.

2.1.5. Modelo de negocio

Figura 2.12

Modelo de negocio de hospedaje hecho de contenedores



Elaboración propia

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

Para el estudio de mercado se analizará la demanda histórica de los últimos 10 años que ha obtenido la industria hotelera en Chachapoyas y las principales características de los turistas que visitan esta provincia. Es importante también conocer la estacionalidad y el crecimiento anual para poder realizar una proyección.

Por otro lado, se estudiará a los principales hoteles de la zona para luego plantear una estrategia de comercialización acorde a lo que necesita el mercado.

Todo lo indicado se llevará a cabo mediante el uso de fuentes secundarias provenientes del Instituto Nacional de Estadística, Banco Central de Reserva del Perú, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, investigaciones relacionadas, noticias y otras publicaciones relacionadas al sector de Hotelería y Turismo.



2.2. Análisis de la demanda

2.2.1. Demanda histórica y sus patrones de consumo

A través del INEI y su herramienta llamada SIRTOD (Sistema de Información Regional para la Toma de Decisiones) se obtiene la información de la cantidad de personas que se han hospedado en establecimientos de alojamiento por tipo de origen de los últimos 10 años hasta el 2017.

Tabla 2.1

Cantidad de arribos a la provincia de Chachapoyas según origen

Año	Arribos nacionales	Arribos extranjeros	Total Anual
2008	70,782	8,960	79,742
2009	62,589	6,309	68,898
2010	71,049	6,179	77,228
2011	62,138	5,997	68,135
2012	62,048	6,703	68,751
2013	77,321	7,360	84,681
2014	76,692	8,451	85,143
2015	107,668	8,006	115,674
2016	117,593	10,051	127,644
2017	125,996	14,644	140,640

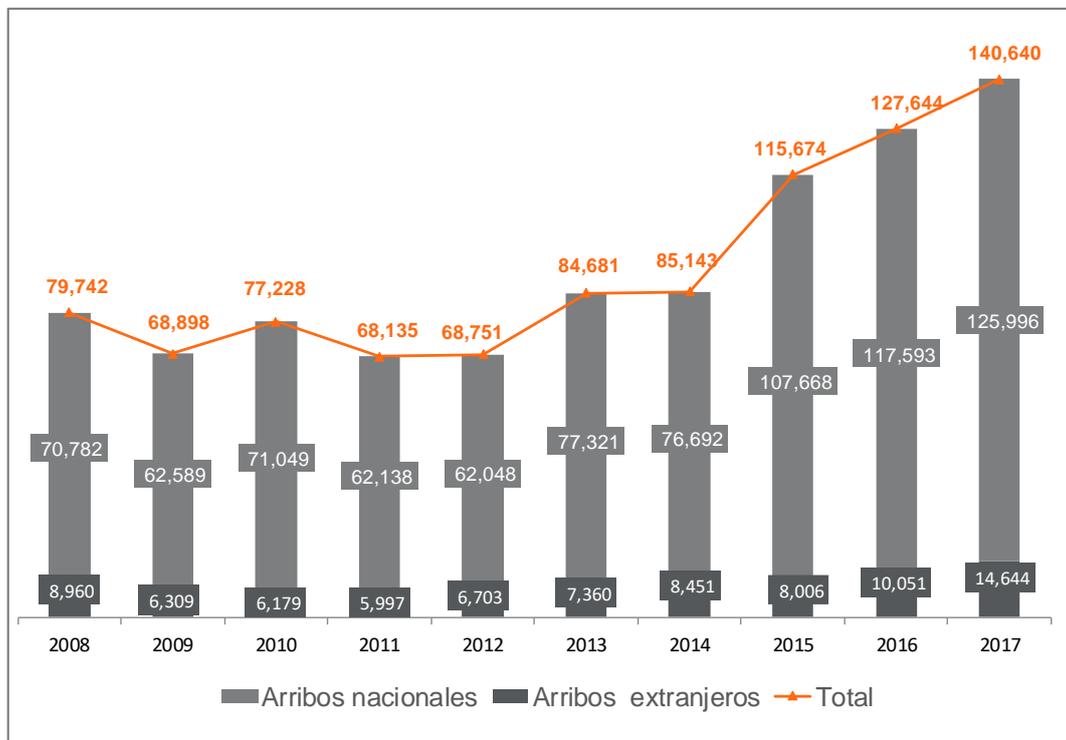
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)

Elaboración propia

En el siguiente grafico se puede observar a mayor a detalle el crecimiento que ha tenido el mercado, explicado por la construcción de las telecabinas anunciada en el 2013, iniciada en el año 2015 e inaugurada en el 2017.

Figura 2.13

Cantidad de arribos de visitantes a establecimientos de hospedaje por origen



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)
Elaboración propia

Tabla 2.2

Estacionalidad histórica mensual de los últimos 10 años en cantidad arribos en Chachapoyas

MES	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	Índice de Estacionalidad
Enero	5,794	5,435	5,963	3,929	5,548	5,694	6,588	8,584	8,732	9,978	66,245	0.87
Febrero	5,883	5,833	5,420	5,281	5,108	5,057	6,078	9,987	9,819	10,619	69,085	0.90
Marzo	5,478	6,286	6,365	5,420	4,791	6,401	6,097	8,206	9,665	9,621	68,330	0.89
Abril	4,748	4,908	5,506	5,590	4,746	5,378	5,209	8,644	9,066	10,276	64,071	0.84
Mayo	6,375	4,977	6,918	5,712	5,420	6,561	6,220	8,629	9,884	11,254	71,950	0.94
Junio	7,036	4,989	6,586	6,005	5,561	6,693	6,539	9,777	12,207	13,178	78,571	1.03
Julio	8,810	6,682	7,652	5,131	5,733	7,673	8,965	11,042	12,606	15,119	89,413	1.17
Agosto	9,085	6,332	7,971	8,398	8,206	9,457	9,229	11,361	12,423	13,842	96,304	1.26
Setiembre	5,815	6,158	6,066	6,822	5,566	8,706	7,833	11,878	10,048	9,930	78,822	1.03
Octubre	6,920	6,173	6,609	5,259	6,457	8,264	7,571	8,815	11,278	12,534	79,880	1.05
Noviembre	7,324	5,600	7,229	5,372	6,140	7,145	7,251	9,843	11,088	11,310	78,302	1.03
Diciembre	6,474	5,525	4,943	5,216	5,475	7,652	7,563	8,908	10,828	12,979	75,563	0.99
Total	79,742	68,898	77,228	68,135	68,751	84,681	85,143	115,674	127,644	140,640		

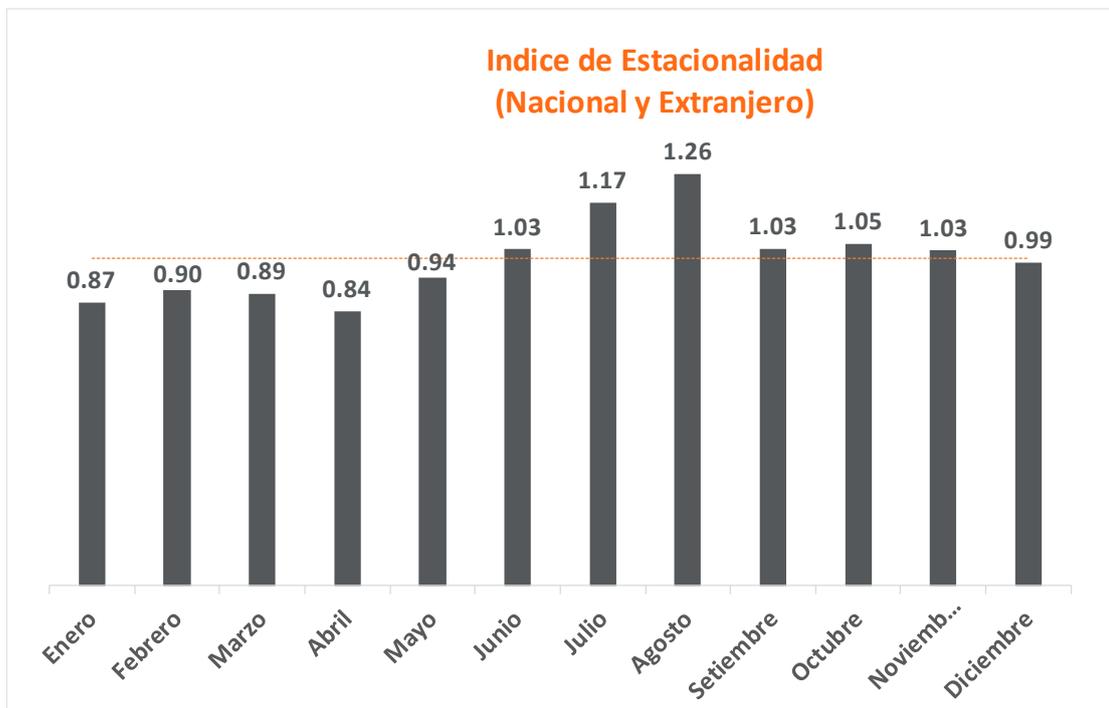
TOTAL (08'-17')	916,536
Total Promedio Mensual (08'-17')	76,378

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)
Elaboración propia

Los meses pico, en los que hay mayor demanda, se encuentran a partir de la segunda mitad de año, en julio, gracias las fiestas patrias y en agosto, debido a las vacaciones de medio año.

Figura 2.14

Índice de estacionalidad de hospedajes en Chachapoyas mensual

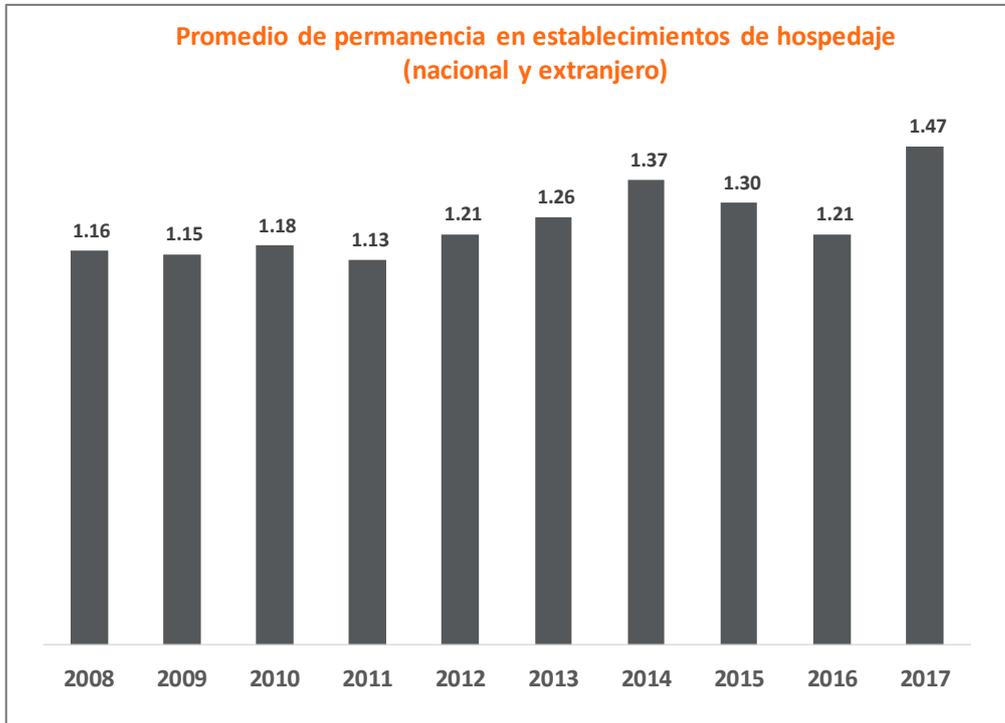


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)
Elaboración propia

Permanencia en establecimientos de hospedaje en días. Se define permanencia como el tiempo en que una persona duerme en un establecimiento de alojamiento.

Figura 2.15

Promedio de permanencia en hospedajes de Chachapoyas de los últimos 10 años en cantidad días por persona



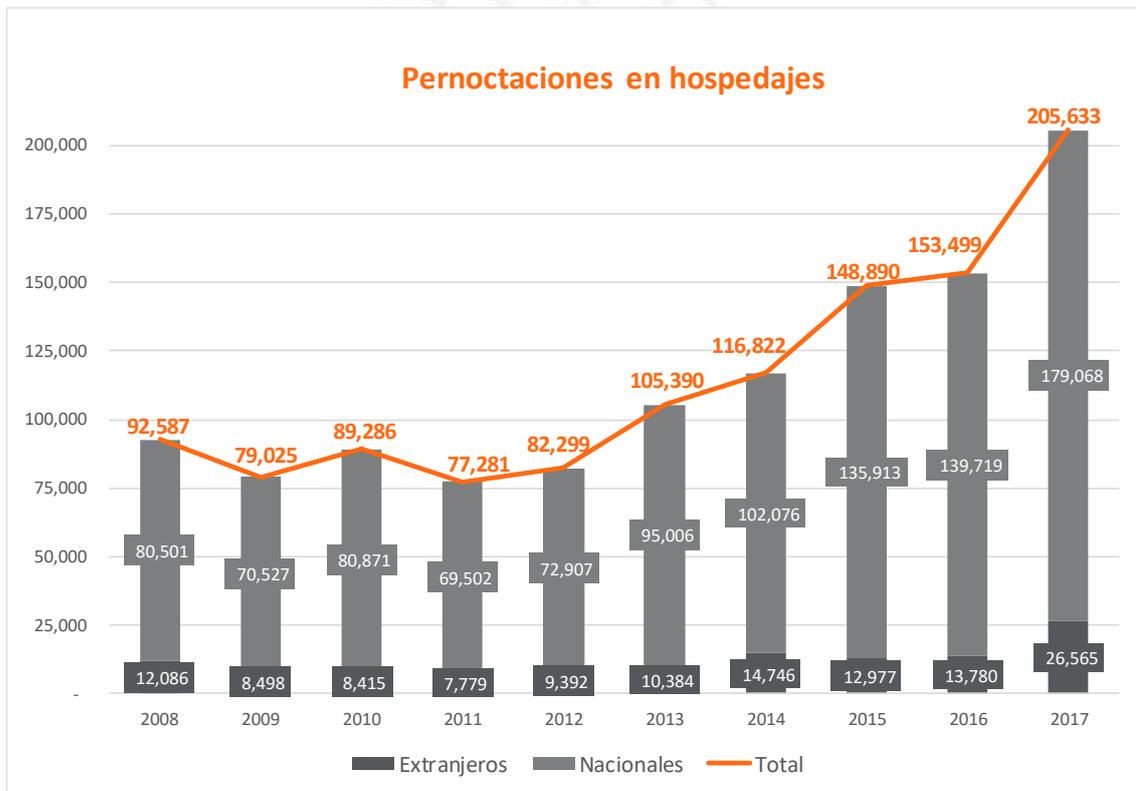
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)
Elaboración propia

En el año 2017 fue donde se obtuvo mayor promedio de permanencia con 1.47 días. Precisamente en ese mismo año se inauguraron las telecabinas.

Finalmente, la variable más importante para el proyecto son las pernoctaciones, es decir la cantidad de noches que las personas duermen en un hospedaje. En solo 5 años se ha dado un crecimiento de más de 250% vs el año 2012 en el que hubo 82,999 pernoctaciones.

Figura 2.16

Pernoctaciones en hospedajes de Chachapoyas desde el 2008 hasta el 2017



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)
Elaboración propia

2.2.2. Demanda potencial

2.2.2.1 Determinación de la demanda potencial.

A través de la información histórica de las pernoctaciones de los últimos 10 años se obtiene que la demanda tiene un crecimiento polinómico de grado 2 con un coeficiente de correlación muy cercano a 1.

Tabla 2.3

Análisis de coeficiente de correlación de las pernoctaciones en Chachapoyas

Año	Pernoctaciones	Tipo de Ecuación	R ²
2008	92,587	Polinómica	0.9689
2009	79,025	Exponencial	0.7709
2010	89,286	Lineal	0.7465
2011	77,281	Logarítmica	0.7459
2012	82,299	Potencial	0.7092
2013	105,390		
2014	116,822	Formula de la ecuación:	
2015	148,890	$y = 2,587.6x^2 - 16,473x + 106,050$	
2016	153,499		
2017	205,633		

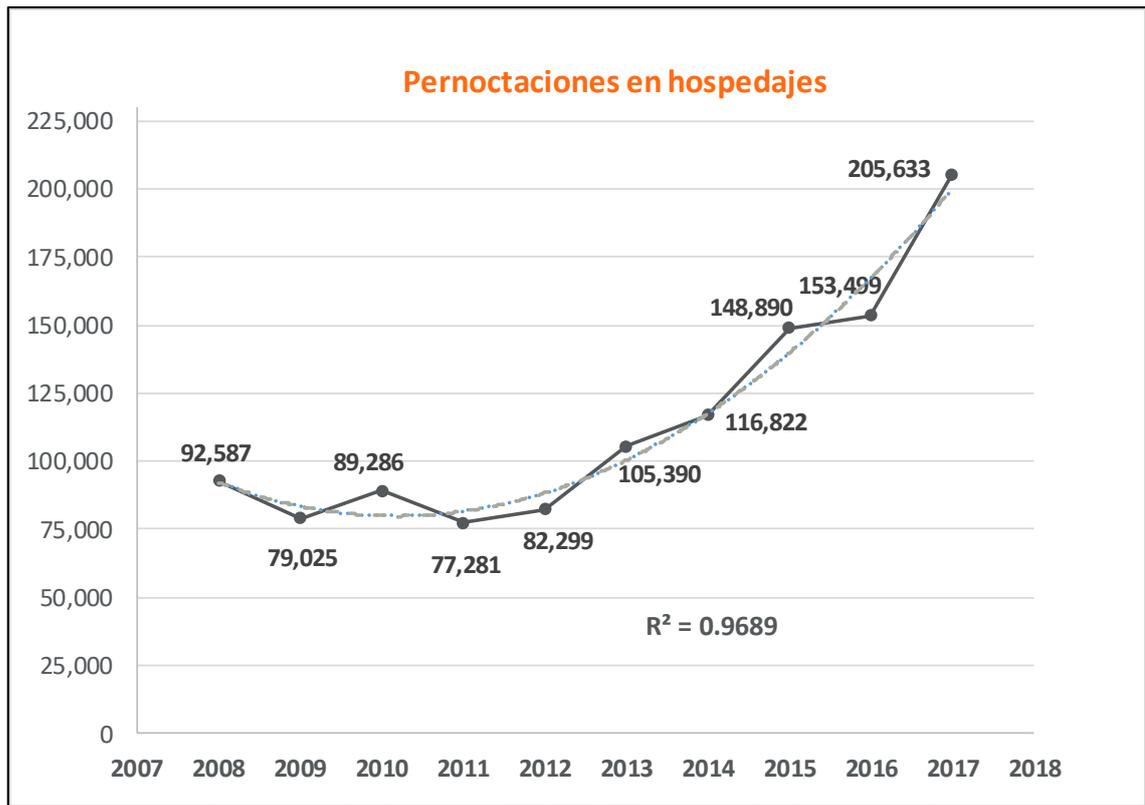
Nota: Para el cálculo de la fórmula de la ecuación se consideró el año 2008 como periodo 1; 2009, periodo 2 y así sucesivamente.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)

Elaboración propia.

Figura 2.17

Gráfico de pernoctaciones de hospedajes en Chachapoyas



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)
Elaboración propia

Gráficamente se puede notar el crecimiento que ha tenido Chachapoyas, en especial, desde el año 2015, cuando se inician las obras para las telecabinas de Kuélap y, en el 2017, cuando estas se inauguran.

Por lo tanto, con el análisis anterior se hace la proyección de la demanda basada en una ecuación Polinómica de grado 2.

Tabla 2.4

Proyección de pernoctaciones de alojamiento hasta el 2025

Año	Pernoctaciones	Pronóstico
2008	92,587	
2009	79,025	
2010	89,286	
2011	77,281	
2012	82,299	
2013	105,390	
2014	116,822	
2015	148,890	
2016	153,499	
2017	205,633	
2018		237,947
2019		280,988
2020		329,205
2021		382,598
2022		441,165
2023		504,908
2024		573,825
2025		647,918

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019)
Elaboración propia

Se espera que los arribo mantengan un crecimiento promedio interanual de 15% y que, para el año 2025, la cantidad de pernoctaciones crezcan a más de 600,000.

2.3. Análisis de la oferta

2.3.1. Análisis de la competencia

El crecimiento de los servicios de Hospedaje ha sido constante desde el 2005 hasta el 2018, con un promedio de 15 habitaciones por establecimientos y cada habitación con 1.66 camas. En la tabla 2.5 se obtiene el número de establecimientos que hay en Chachapoyas y se toma en cuenta tanto aquellos que están clasificados y/o categorizados como los establecimientos que no lo están.

Tabla 2.5

Capacidad ofertada de hospedajes en la ciudad de Chachapoyas

Años	N° de establecimientos	N° de habitaciones	N° de camas	Habitaciones por Establecimiento
2008	40	627	1,028	16
2009	44	581	971	13
2010	45	632	1,053	14
2011	49	709	1,157	14
2012	57	802	1,325	14
2013	66	856	1,425	13
2014	76	1,006	1,655	13
2015	81	1,066	1,741	13
2016	78	1,197	1,927	15
2017	82	1,198	2,016	15

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Mincetur (2019)
Elaboración propia

De la tabla anterior, solo hay un pequeño porcentaje de hoteles y hostales que cuentan con clasificación y categorización que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2.6

Establecimientos de hospedajes clasificados y Categorizados

Nombre Comercial	Categoría	Habitaciones	Camas
Villa De Paris	Hotel 3 estrellas	26	60
La Ensenada Hotel Y Campo	Hotel 3 Estrellas	27	52
Hostal Karajía	Hostal 2 Estrellas	39	51
Kuélap	Hotel 2 Estrellas	40	50
Meflo	Hotel 3 Estrellas	26	48
Casa Andina Classic Chachapoyas	Hotel 3 Estrellas	21	42
Hostal El Tambo	Hostal 3 Estrellas	22	41
Las Orquideas Hostal	Hostal 3 Estrellas	20	36
Puma Urco	Hotel 2 Estrellas	20	36
Hotel Ñuñurco Travellers	Hostal 2 Estrellas	21	35
Chachapoyas	Hostal 2 Estrellas	24	33
La Xalca Hotel	Hotel 3 Estrellas	21	33
Hostal Continental	Hostal 2 Estrellas	20	28
Hostal La Casona De Chachapoyas	Hostal 3 Estrellas	14	27
Hostal Los Gemelos	Hostal 1 Estrella	15	25
Hostal Casa Blanca	Hostal 2 Estrellas	16	20
Hospedaje Vista Hermosa	Hostal 2 Estrellas	16	16
Hostal La Casona De Chachapoyas	Hostal 3 Estrellas	7	15
Hostal Yanayacu	Hostal 2 Estrellas	11	13
La Posada De Tico	Hostal 2 Estrellas	7	13
El Roble Turismo	Hostal 1 Estrella	7	7

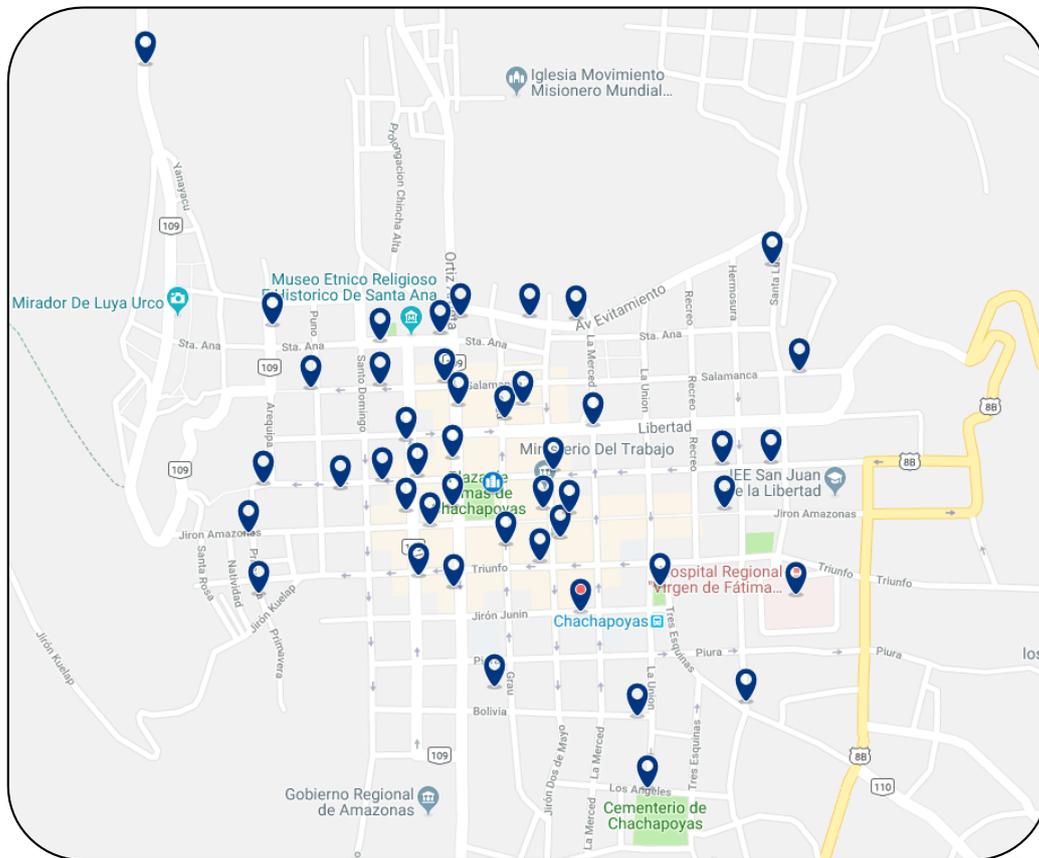
Fuente: Directorio Nacional de Prestadores de Servicio Turístico, (2019)

Elaboración propia

La mayoría de hospedajes se encuentran al rededor de la plaza de armas de Chachapoyas.

Figura 2.18

Mapa de principales competidores de hospedaje



Fuente: Booking (2019)

2.3.2. Características del servicio ofertado por los principales competidores

La información sobre los principales competidores se obtuvo de páginas de viajes de Tripadvisor, Airbnb y Trivago. Se eligieron los hospedajes que más calificaciones positivas tenían por parte de los huéspedes.

Gocta Andes Lodge:

- Cuenta con habitaciones tipo Suite, Doble y Matrimonial
- Excelente vista a las cataratas de Gocta
- Calidad en ofertas gastronómicas
- Piscina
- Asociada a la APTAE (Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo)
- Certificado de excelencia por Tripadvisor
- El precio de las habitaciones tiene un rango desde S/ 360 a S/ 510.

Figura 2.19

Paisaje desde Hotel Gocta Andes Lodge



Fuente: Gocta Andes Lodge (2019)

Casa Vieja:

- Estilo de construcción antiguo y rustico
- Cercanía a la plaza central
- Cuenta con servicio de lavandería
- Tienen una biblioteca, jardín y cafetería con desayuno gratis.
- Por una habitación simple el costo es de S/ 133 y por una doble S/200

Figura 2.20

Vista interna de Casa Vieja hotel



Fuente: TripAdvisor (2018)

Chachapoyas Backpackers Hostel:

- Buena relación en la calidad y precio
- Cuentan con paquetes turísticos
- Cuentan con varios tipos de habitaciones como compartidas, individuales con baño compartido, habitaciones triples.
- Las personas pueden ocupar la cocina compartida.
- Sus precios van desde S/20 por una cama en una habitación de 6 personas con baño compartido hasta los S/100 por una con baño privado y espacio para 3 personas.

Figura 2.21

Chachapoyas Backpackers Hostel



Fuente:Booking (2018)

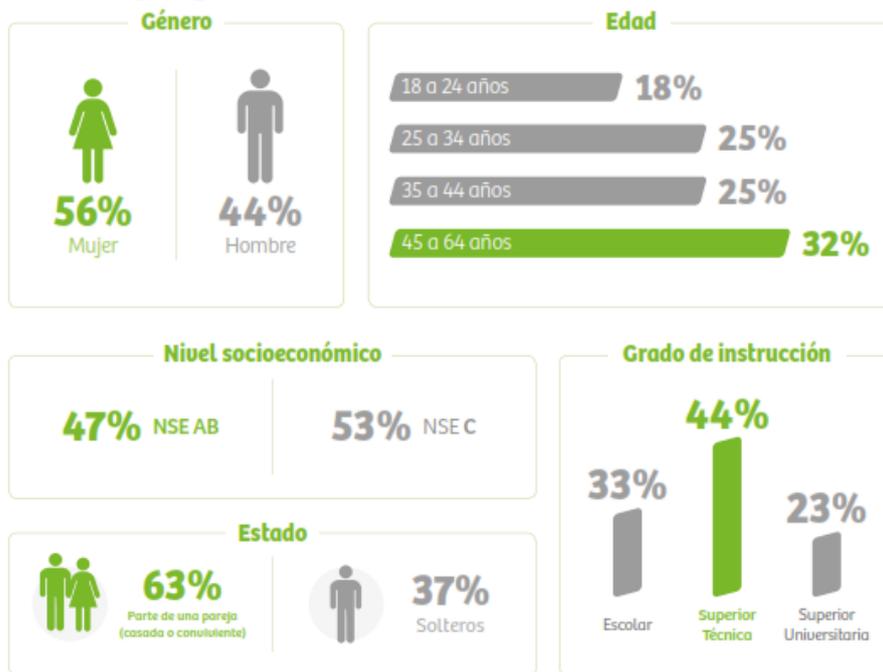
2.4. Determinación demanda para el proyecto

2.4.1. Segmentación del mercado

El turista nacional, según estudios realizados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en el 2017, cerca del 43% de las personas tienen entre 18 a 34 años y el 53% pertenece al NSE C. Además, las personas que más viajan son las mujeres con un 53% de participación. Un 63% de los turistas viaja sin hijos, ya sea con pareja, solo o con amigos. (PromPerú, 2018) y el 85% de las personas busca información a través de internet.

Figura 2.22

Características demográficas de los turistas nacionales del año 2017



Fuente: PromPerú (2018)

2.4.2. Selección de meta

El presente proyecto otorga un beneficio único e inigualable que no lo tiene la mayoría hospedajes en Chachapoyas, la propuesta de valor es un espacio en el cual se tiene la oportunidad para conectarse con la naturaleza y al alcance de todos los turistas independiente de la edad, género o NSE. Por lo tanto, segmentar el mercado meta por variables cuantitativas como las ya mencionadas sería contraproducente. Para este proyecto, se realizará una segmentación por beneficios que permite enfocar los atributos del servicio se ofrecen con las necesidades de las personas. (Haley, 1968)

En la actualidad, no existen estudios de mercado con gran información cualitativa relacionada al ámbito de turismo en Perú. Sin embargo, una aproximación que nos permite entender la demanda del proyecto es el relacionado al tipo de Turismo de Naturaleza que realizan los peruanos. Según estudios realizados a los turistas nacionales en el año 2017, el 50% de las personas realizan Turismo de Naturaleza. (PromPerú, 2018). Este tipo de turismo brinda la oportunidad de recorrer áreas naturales para admirar la flora y fauna del lugar, así como su biodiversidad y medioambiente. Por lo tanto, se apunta capturar aquellas personas interesadas en este tipo actividad.

Figura 2.23

Actividades que se realizan en turismo de naturaleza



Fuente: PromPerú (2018)

2.4.3. Demanda para el proyecto

Para la demanda del proyecto se está considerando aquellas pernoctaciones de las personas que están interesados en realizar el Turismo de Naturaleza. Es decir el 50% de los turistas nacionales (PromPerú, 2018) y a partir de ello se plantea captar el 5% como demanda para el proyecto. Cabe señalar que en el capítulo VII se analizarán escenarios en los cuales la demanda varía de forma negativa y positiva para poder medir el impacto de estos cambios en el proyecto.

Tabla 2.7
Demanda del proyecto anual para los próximos 7 años

Año	Pernoctaciones	Turismo de Naturaleza	Mercado meta
2019	280,988	140,494	7,025
2020	329,205	164,603	8,230
2021	382,598	191,299	9,565
2022	441,165	220,583	11,029
2023	504,908	252,454	12,623
2024	573,825	286,913	14,346
2025	647,918	323,959	16,198

Elaboración Propia

2.5. Definición de la estrategia de comercialización

2.5.1. Políticas de plaza

La contratación del servicio se podrá realizar de dos formas: de manera directa, las personas se acercan a recepción y realizan el pago del servicio en efectivo o mediante tarjetas bancarias y por medio de los canales virtuales ya sea por medio de redes sociales, pagina web o vía telefónica, siendo la más común la primera forma.

2.5.2. Publicidad y promoción

El principal medio por el cual un turista obtiene información sobre lugares turísticos, platos típicos, hospedajes, deportes de aventura y todo lo relacionado al turismo es a través de internet. Según estadísticas, más del 85% de turistas nacionales lo hacen (PromPerú, 2018); de manera que la principal estrategia para posicionarse en el mercado es tener una presencia muy sólida en las redes sociales y páginas de internet especializadas en turismo como Tripadvisor, Trivago y Airbnb.

2.5.3. Análisis de precios y estrategia de precio

2.5.3.1 Tendencia histórica de los precios

En el mes de febrero 2019, el índice de precios al consumidor del sector de Restaurantes y Hoteles a nivel nacional subió en 0.25% y como 2019 acumulado en 0.48%. Por otro lado, el comportamiento anual, se ubica por encima del promedio anual de 2.20% con una variación de 2.32%.

Figura 2.24

Variación de Índices de Precios al Consumidor Nacional

Índices de Precios al Consumidor Nacional: Variación según Divisiones de Consumo

Febrero 2019

Divisiones de Consumo	Ponderación (Dic.2011=100)	Variación %			Incidencia Feb.2019 (Puntos Porcentuales)
		Febrero 2019	Ene. - Feb.19	Mar.18 - Feb.19	
Total Nacional	100,000	0,15	0,20	2,20	0,146
Alojamiento, Agua, Electricidad, Gas y Otros Combustibles	8,296	0,75	1,84	2,42	0,066
Recreación y Cultura	4,945	0,51	0,57	1,51	0,023
Educación	8,360	0,37	0,63	5,06	0,036
Bebidas Alcohólicas y Tabaco	1,143	0,34	1,33	7,88	0,005
Muebles, Artículos para el Hogar y Conservación del Hogar	5,241	0,30	0,51	2,09	0,015
Restaurantes y Hoteles	12,772	0,25	0,48	2,32	0,036
Salud	3,202	0,21	0,37	1,47	0,007
Bienes y Servicios Diversos	6,693	0,13	0,31	1,21	0,008
Prendas de Vestir y Calzado	5,763	0,12	0,23	1,13	0,006
Alimentos y Bebidas no Alcohólicas	27,481	-0,03	-0,27	1,46	-0,007
Transporte	12,444	-0,28	-0,92	3,44	-0,034
Comunicaciones	3,659	-0,56	-0,68	-2,73	-0,015

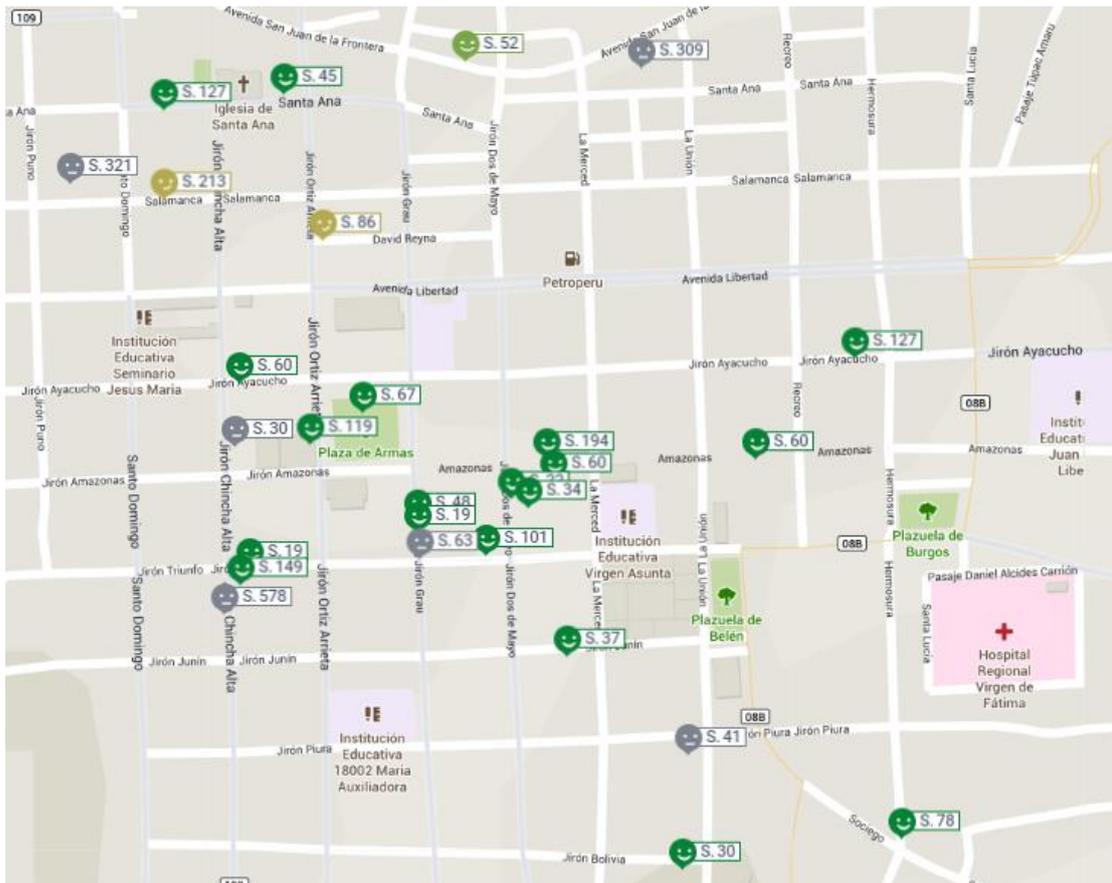
Fuente: Instituto Nacional de Estadística, INEI (2019)

2.5.3.2 Precios actuales y niveles de servicio

Los precios de los hospedajes varían mucho de acuerdo a las características que tenga la habitación como pueden ser la cantidad de camas, el número de personas que pueden hospedarse, el tamaño de las instalaciones, los servicios ofrecidos, la ubicación, paisaje y la estacionalidad de la demanda. Actualmente, el rango de precio de una habitación es desde 20 soles hasta 600 soles dependiendo de las características antes mencionadas. Existen hospedajes como los llamados *hostel* que ofrecen habitaciones compartidas donde puede existir más de 10 camas en un solo espacio, estos alojamientos son los que cuentan con los precios más bajos.

Figura 2.25

Mapa de precios de hospedajes cercanos a la plaza de armas de Chachapoyas



Fuente: Hotelscan (2019)

2.5.3.3 Estrategia de Precios

El mercado de hospedajes en Chachapoyas cobra a partir de S/50 por una habitación individual con capacidad para 2 personas por habitación y, en promedio, el precio supera los S/100. Lo que se plantea, de manera inicial, es que el precio esté en el rango de S/120 a S/150 por las habitaciones individuales con capacidad para 2 personas y de S/50 por persona en las habitaciones compartidas.

CAPÍTULO III: Localización del servicio

3.1. Identificación y análisis detallado de los factores de microlocalización

- **Servicios médicos y seguridad.**

Para analizar este factor se tomará en cuenta la cantidad de hospitales, comisarías y serenazgos que hay en cada alternativa. De esta manera se asegura la agilidad de respuesta ante algún incidente o accidente durante la operación del servicio. Además, permite garantizar la tranquilidad de los clientes del hospedaje.

Se considera la variable más importante para la evaluación de la microlocalización.

- **Vías de acceso**

La geografía de la zona de por sí ha sido un limitante para el crecimiento del turismo de la región durante los últimos años, por lo tanto, es conveniente que el hospedaje esté ubicado en un lugar de fácil acceso. Para este factor se evaluará la cercanía de los aeropuertos hacia las alternativas propuestas, la calidad de las autopistas y la cercanía a los otros principales departamentos

La variable vías de acceso será la 2da más importante pero no más que seguridad y los servicios de salud.

- **Cercanía al atractivo turístico**

El atractivo turístico ancla de la región es Kuélap, es el que más turistas recibe y además el motivo primordial de la llegada de los turistas. En consecuencia, la alternativa geográfica que se encuentre más cerca de Kuélap será la que tenga mayor prioridad de elección.

El factor cercanía tendrá la similar importancia que la limpieza pública pero mayor que los fenómenos naturales y la disponibilidad de mano de obra, por otro lado, este factor es considerado con menor importancia para las demás variables.

- **Fenómenos naturales**

Los desastres naturales pueden implicar que ocurran accidentes, se paraliquen los servicios de hospedaje o disminuya el flujo turístico lo que afectaría directamente a las ventas del proyecto. Por ello, para cada opción, se considerará la cantidad y los tipos de desastres naturales que ocurren en cada zona y que además pueda generar un impacto negativo al hospedaje campestre.

La importancia de este factor tendrá el mismo peso que la limpieza pública pero no más que el resto de variables.

- **Limpieza pública**

Se investigará la calidad y frecuencia de los servicios de limpieza que brindan las municipalidades de recolección de los desechos por cada alternativa. De esta manera se evita que se acumule la basura dentro del establecimiento y que además se tenga que incurrir en gastos innecesarios para la disposición de los desperdicios.

El factor limpieza pública tendrá igual peso que las alternativas cercanía a los atractivos turísticos y fenómenos naturales, pero no más que el resto de factores a evaluar.

- **Disponibilidad de la mano de obra**

La importancia de la mano de obra con respecto a la limpieza pública es mayor. Se considera esta variable porque facilita los procesos de selección de personal que estén en la capacidad para realizar las actividades de hotelería que se necesita y tener mayores posibilidades de atraer el talento a la empresa.

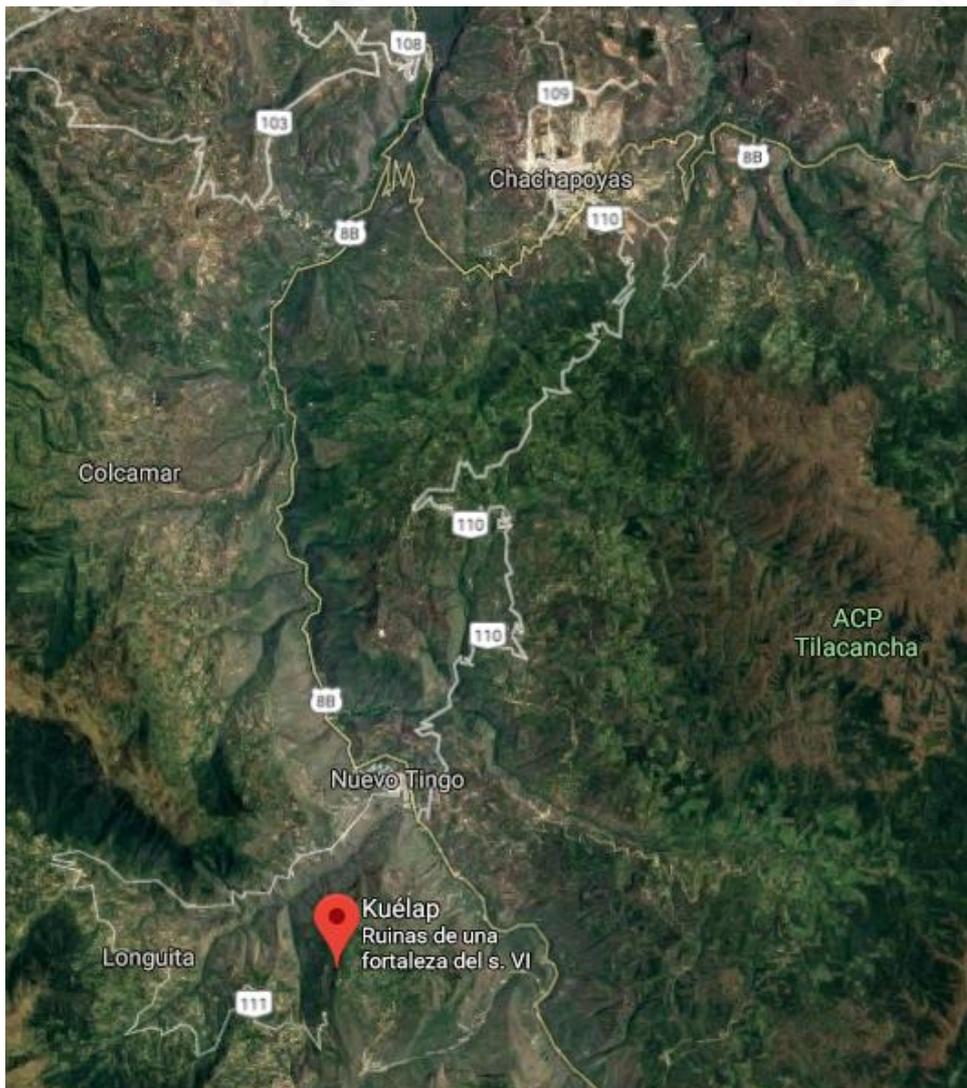


3.2. Identificación y descripción de las alternativas de microlocalización

Para la microlocalización se consideraron dos alternativas a nivel de distritos Chachapoyas, en la provincia de Chachapoyas, por ser la capital de Amazonas y la segunda alternativa, es en el distrito Nuevo Tingo, por ser el distrito más cercano a Kuélap, ubicado en la provincia de Luya. Las alternativas mencionadas están a 40 km de distancia aproximadamente lo que equivale a 1h en automóvil.

Figura 3.1

Vista satelital de Chachapoyas y Nuevo Tingo



Fuente: Google Maps (2019)

- **Servicios médicos y seguridad:**

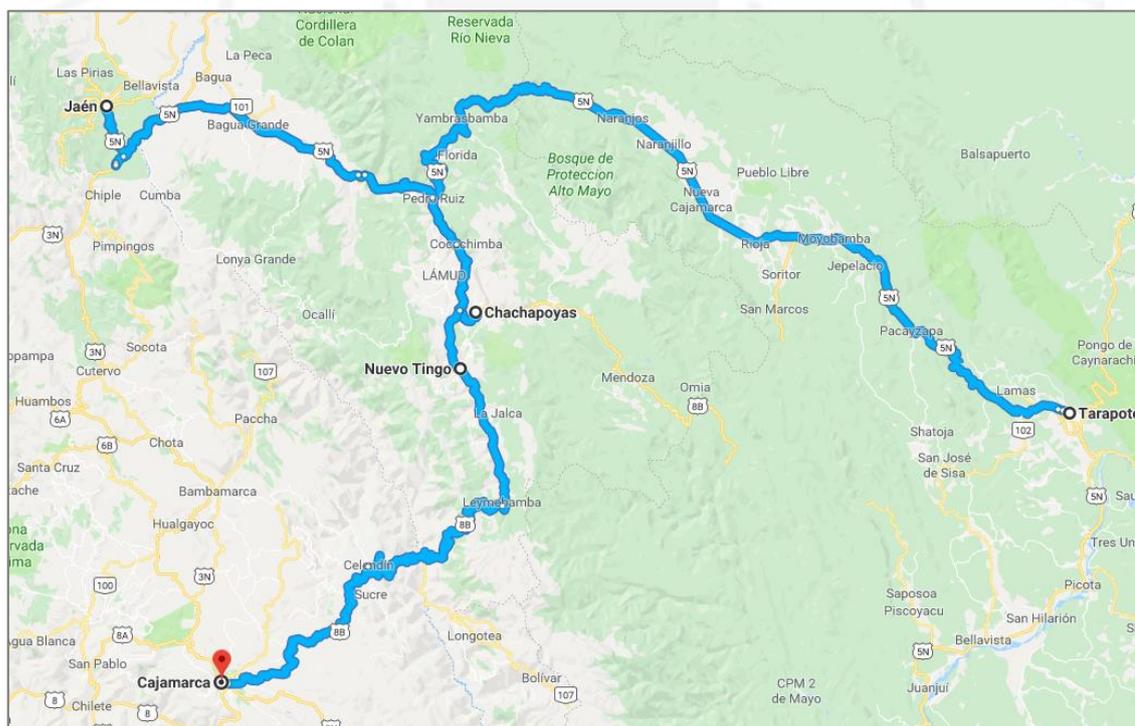
Chachapoyas cuenta con el Hospital Regional “Virgen de Fátima”, comisaría de la PNP y con personal de serenazgo. A diferencia de Nuevo Tingo que no cuenta con ninguno.

- **Vías de acceso.**

Chachapoyas cuenta con mayor facilidad para llegar desde los aeropuertos de Jaén y Tarapoto con un tiempo de 4 horas y 7 horas por vía terrestre respectivamente. Cabe señalar que desde Tarapoto se ofrece servicio de transporte por avioneta hasta el aeropuerto de Chachapoyas. Por otro lado, Nuevo Tingo no cuenta con aeropuerto, y la ruta más cercana, que es desde Cajamarca, por vía terrestre, toma 8 horas. Sin embargo, esta es una de las más complicadas por la cantidad de acantilados que existen.

Figura 3.2

Vías de acceso desde Jaén, Tarapoto y Cajamarca



Fuente: Google Maps (2019)

- **Cercanía al Atractivo principal**

El gran beneficio con el que cuenta el distrito de Nuevo Tingo es la cercanía al atractivo ancla de la región. Por lo tanto, el tiempo para llegar a la fortaleza es mucho menor.

Figura 3.3

Circuito turístico



Fuente: Eagle Tours (2017)

- **Fenómenos Naturales**

Dentro de los fenómenos naturales que ocurren en Amazonas, los desastres que se dan con mayor frecuencia son los deslizamientos de tierra y cerros que son ocasionados por las lluvias de gran intensidad que ocurren en la región.

Tabla 3.1

Fenómenos naturales

Año	Chachapoyas	Luya
2005	69	49
2006	78	74
2007	71	62
2008	50	40
2009	45	27
2010	35	22
2011	60	42
2012	54	50
2013	53	54
2014	37	36
2015	69	65
2016	61	60
Total	682	581

Fuente: INEI, (2017)
Elaboración propia

- **Limpieza pública**

En Chachapoyas el tipo de recojo que se hace es con una frecuencia diaria a diferencia de Nuevo Tingo que se hace normalmente 3 veces a la semana o incluso 1 vez a la semana. (INEI, 2016). Chachapoyas cuenta con 3 camiones recolectores de basura y Luya solo 1 (RENAMU, 2017).

- **Disponibilidad de mano de obra**

Para el área administrativa del hospedaje se necesita personal que tenga por lo menos estudios técnicos sobre hotelería y turismo. Chachapoyas cuenta con 6 centros educativos superiores mientras que Luya con ninguno. (INEI, 2016)

3.3. Evaluación y selección de localización

A través del método de Ranking de Factores se seleccionará la mejor alternativa para el hospedaje. El primer paso es evaluar los factores, para cada factor que sea más o igual de importante que otro se le pone una calificación de 1 y aquel que sea menor se pone el número 0.

Tabla 3.2

Ponderación de factores de microlocalización

Factores	F1	F2	F3	F4	F5	F6	Total	Ponderado
F1: Salud y seguridad	x	1	1	1	1	1	5	29%
F2: Vías de acceso	0	x	1	1	1	1	4	24%
F3: Cercanía al atractivo	0	0	x	1	1	1	3	18%
F4: Fenómenos Naturales	0	0	0	x	1	0	1	6%
F5: Limpieza publica	0	0	1	1	x	0	2	12%
F6: Mano de obra	0	0	0	1	1	x	2	12%
							17	

Elaboración Propia

A cada alternativa se le califica con una puntuación de 6, 4 y 2 frente a su situación con los factores seleccionados. Cada calificación es multiplicada por el porcentaje de ponderación hallado en la tabla anterior. Finalmente se elige la alternativa con el mayor puntaje total obtenido.

Tabla 3.3

Ranking de factores de microlocalización

Calificación	Peso
Bueno	6
Regular	4
Malo	2

Factores	Ponderado	Chachapoyas		Nuevo Tingo	
		Calif.	Punt.	Calif.	Punt.
F1: Salud y seguridad	29%	6	1.76	2	0.59
F2: Vías de acceso	24%	6	1.41	4	0.94
F3: Cercanía al atractivo	18%	4	0.71	6	1.06
F4: Fenómenos Naturales	6%	2	0.12	4	0.24
F5: Limpieza publica	12%	6	0.71	4	0.47
F6: Mano de obra	12%	6	0.71	2	0.24
			5.41		3.53

Elaboración propia

En conclusión, el lugar seleccionado es el distrito de Chachapoyas por tener una mayor calificación mediante el método de Ranking de Factores.

CAPÍTULO IV: Dimensionamiento del servicio

4.1. Relación tamaño-mercado.

Del capítulo II se obtiene la proyección de la demanda para el proyecto de los siguientes 7 años.

Tabla 4.1
Cantidad de pernoctaciones demandadas para el proyecto

Año	Demanda del proyecto
2019	7,025
2020	8,230
2021	9,565
2022	11,029
2023	12,623
2024	14,346
2025	16,198

Elaboración Propia

Del cuadro anterior se obtiene que la capacidad máxima de Pernoctaciones que se puede obtener es la del año 2025 con 16,198.

4.2. Relación tamaño-recursos.

Para el óptimo funcionamiento del proyecto existen 2 recursos que participan de manera fundamental en el proyecto y que no son limitantes para el modelo de negocio.

En primer lugar, son los contenedores usados como hospedajes. Los cuales, serán adaptados para servir como habitaciones a los huéspedes. Este recurso es utilizado en el transporte marítimo, pero también puede ser utilizado como viviendas modulares debido a la sencillez y versatilidad para adaptar el interior al uso deseado. Existen diversas empresas que ofrecen el producto tales como R & C Contenedores SAC, MGA modulares. Las cuales, de por sí ofrecen los contenedores ambientado, aspecto que permite reducir enormemente los costos de inversión.

Por último, la mano de obra también es importante para el proyecto, en particular se requiere personal con estudios superiores especializado en hotelería y turismo debido al rubro del negocio y que dominen el idioma inglés. A nivel general, el departamento de Amazonas cuenta con 3 universidades (Sunedu, 2019) y 18 institutos de estudios superiores no universitarios. Específicamente, en la provincia de Chachapoyas, existe la presencia de 4 centros educativos superiores no universitarios y cuenta con una población de 55,506 (INEI, 2019) lo cual nos demuestra que existe mano de obra calificada para el proyecto.

4.3. Relación tamaño-tecnología.

Para el proyecto, la tecnología necesaria para los procesos de producción de contenedores existe y lo realizan varias empresas en el mercado peruano. Se concluye que la tecnología no es un factor limitante.

4.4. Relación tamaño-inversión.

La capacidad del Hospedaje está ligada directamente a la cantidad de contenedores que se cuenta, cada contenedor cuesta aproximadamente S/.30, 000 sin embargo esto no es un factor limitante para el proyecto porque se puede obtener financiamiento por medio de un préstamo bancario.

4.5. Relación tamaño-punto de equilibrio.

Para elaborar el análisis de Punto de Equilibrio se tomará como unidad de medida las pernoctaciones que serán necesarios para lograr cubrir los desembolsos.

Tabla 4.2

Punto de equilibrio

Precio promedio ponderado por pernoctación	S/. 68
Costo Variable Año 1	S/. 28,906
Total pernoctaciones en Año 1	7,025
Costo Var por Pernoctación	S/. 4.11
Costo Fijo Anual	S/. 233,484
Gasto Fijo Anual	S/. 93,095
Total Costo y Gasto Fijo	S/. 326,579

Elaboración propia

Las cifras fueron obtenidas del estado de resultado que se mostrará en el capítulo número 7.

$$P.EQ. = \frac{326,579}{68 - 4.11}$$

$$P.EQ. = 5,111.58 \approx 5,112 \text{ anual}$$

De los cálculos se obtiene que para que el hotel pueda llevar a cabo sus operaciones bastaría que por lo menos se registren 5,112 noches hospedadas durante todo el año.

4.6. Selección de la dimensión del servicio.

Tabla 4.3

Dimensionamiento del servicio

Relación	Tamaño en pernoctaciones
Tamaño - Mercado	16,198
Tamaño - Recursos	Ilimitado
Tamaño - Tecnología	Ilimitado
Tamaño - Inversión	Ilimitado
Tamaño - Punto de equilibrio	5,112

Elaboración propia

En base al cuadro anterior, se define que el tamaño será determinado por el mercado ya que supera al tamaño de punto de equilibrio y los demás factores no son limitantes.

CAPÍTULO V: INGENIERÍA DE PROYECTO

5.1. Proceso para la realización del servicio

5.1.1. Descripción del proceso del servicio

5.1.1.1 Proceso de reserva

En vista al incremento e influencia de las redes sociales en el mercado, el servicio será ofrecido por estos medios. En los mismos se colocará el número telefónico del hospedaje (WhatsApp) y el correo electrónico para que los posibles clientes puedan contactarse para hacer consultas o reservas. Además, se colocará diversas fotos de los contenedores amoblados, el paisaje, la sala compartida, las posibilidades de actividades a realizar y los sitios culturales cercanos. Esto se realizará para fomentar el interés en los posibles huéspedes. Se utilizará Facebook e Instagram como principales canales para captar clientes. Se invertirá en publicidad para que el anuncio deseado aparezca en las opciones de interés de los usuarios que tengan gustos relacionados.

Otros medios a utilizar para que el cliente logre conocer el hospedaje y hacer las reservas serán las páginas web especializadas. En particular, aquellas que tengan mayor presencia en las redes. Estas vendrían a ser: Trivago, Despertar.com, Booking.com, entre otras.

Una vez que el cliente se contacte vía telefónica o vía correo electrónico se hará la cotización. La cual, dependerá de las fechas que el cliente elija. Posteriormente, para realizar la reserva el cliente deberá cancelar una noche por adelantado a la cuenta bancaria del alojamiento. Luego, el cliente deberá enviar el Voucher adjunto al correo electrónico del alojamiento o vía WhatsApp. De esta manera, el proceso de reserva habrá culminado y el hospedaje estará listo para recibir al cliente en la fecha pactada. Se le informará al cliente, que no se aceptan devoluciones.

5.1.1.2 Proceso de recepción de clientes

Este proceso empieza con la llegada del cliente al alojamiento campestre. El cliente deberá acercarse a administración y deberá llenar sus datos en una ficha. La cuál, será recibida por la administración y se utilizará para verificar si existe una reserva a su nombre. Si existiera una reserva a su nombre, el cliente o los clientes serán llevados a su habitación y se les brindará información acerca de las actividades a realizar en el hospedaje y sobre las agencias que brindan excursiones a los principales sitios arqueológicos de la localidad. En caso el cliente no cuente con una reserva, se verificará si existe disponibilidad en alguna habitación. Si hay alguna habitación disponible, se procederá a ofrecer esta al cliente y se le brindará toda la información respectiva. Caso contrario, se le informará que, por el momento, el hospedaje no cuenta con disponibilidad y se le notificará cuando se tenga habitaciones disponibles.

5.1.1.3 Proceso de limpieza

En las habitaciones ocupadas por los clientes se realiza la limpieza y el tendido de las camas de manera diaria. Además, se recoge los desechos y se reemplaza los implementos básicos tales como el papel higiénico.

Por otro lado, a la salida de los huéspedes de igual manera se realiza una limpieza general. De esta manera, el cuarto queda disponible y limpio para los siguientes clientes.

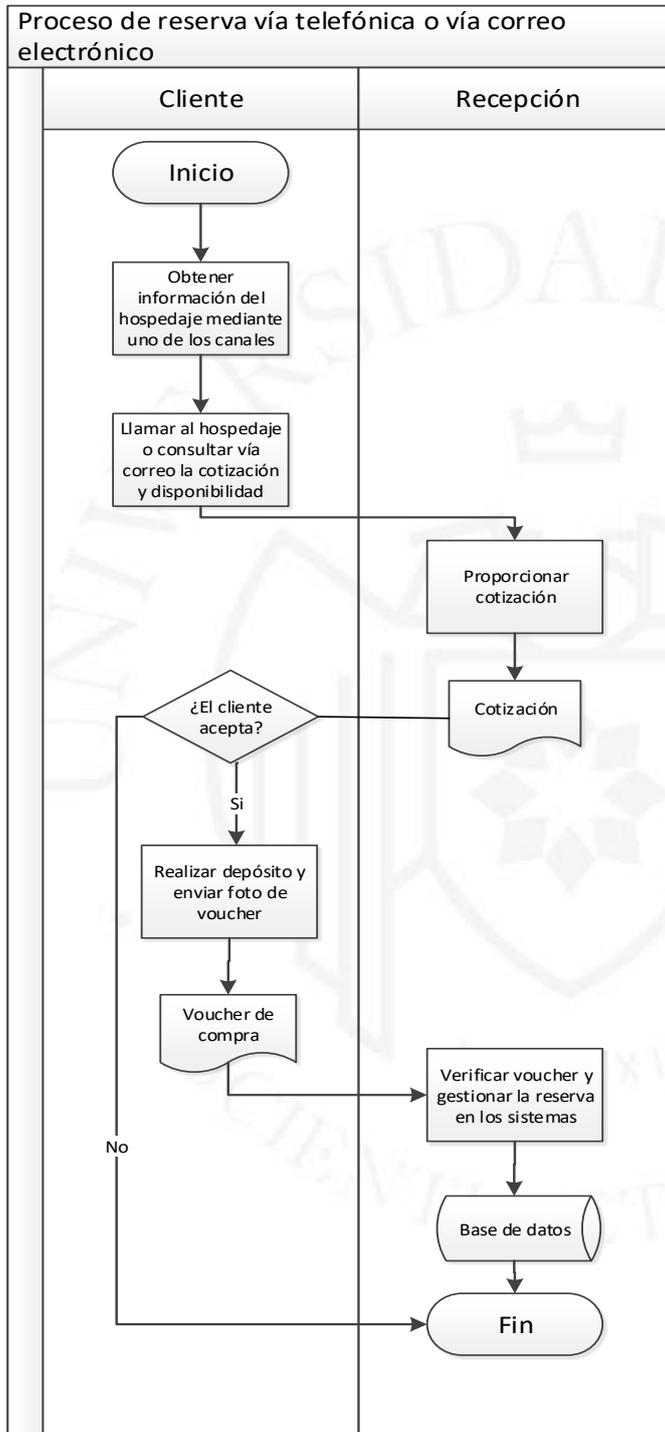
5.1.1.4 Proceso de salida de clientes

El día de “check out” el cliente deberá tener su habitación desocupada antes del mediodía. De lo contrario, se le cobrará un día más de servicio. Para culminar su estadía, el cliente deberá acercarse a administración y realizar el pago de los días de servicio. En caso el cliente haya hecho reserva, no se pagará el primer día de servicio ya que este ya habrá sido cancelado. Si el cliente no hizo la reserva, pagará el total de los días hospedado al finalizar la estadía.

5.1.2. Diagrama de flujo del servicio

Figura 5.1

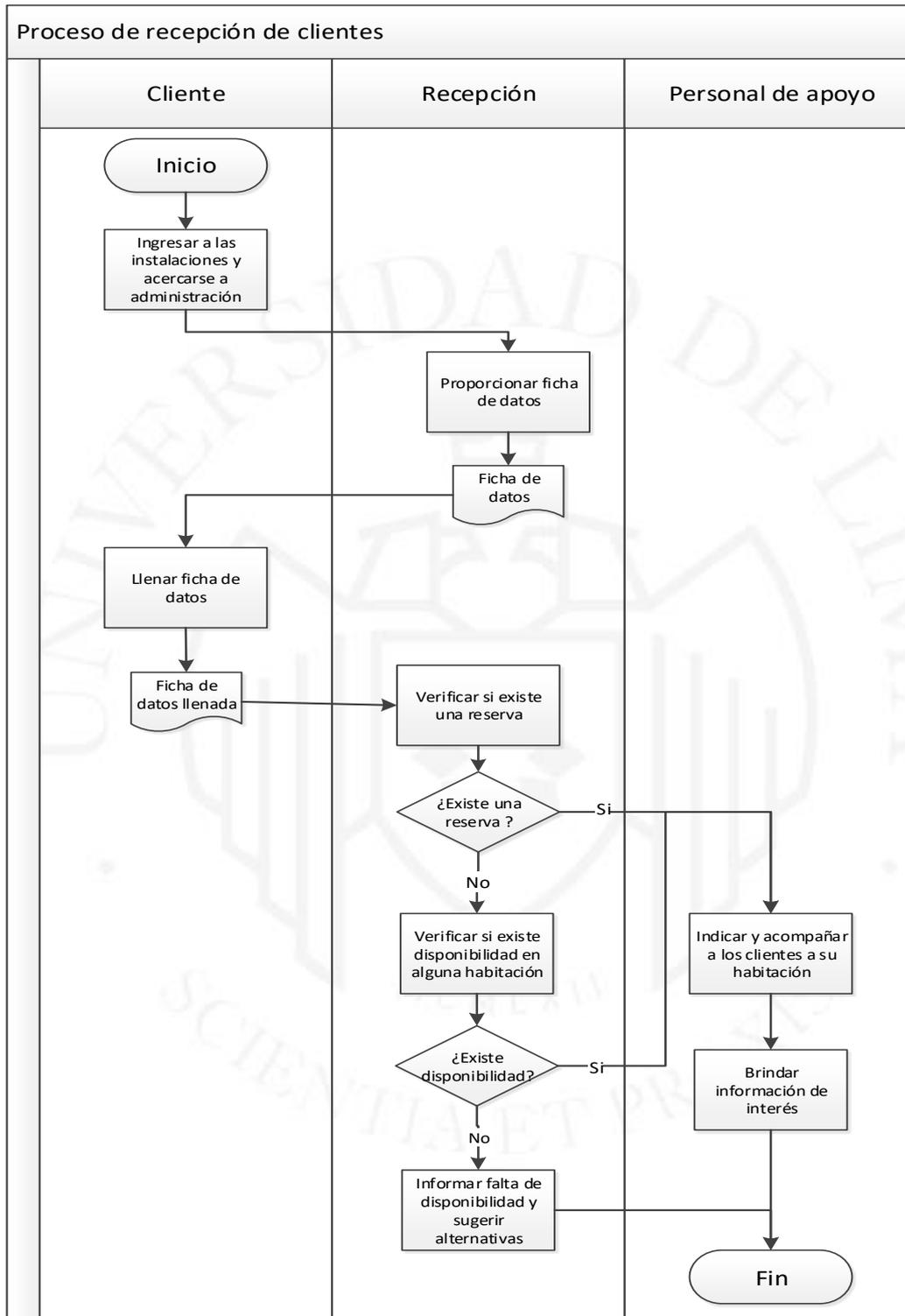
Proceso de reserva de habitación



Elaboración propia

Figura 5.2

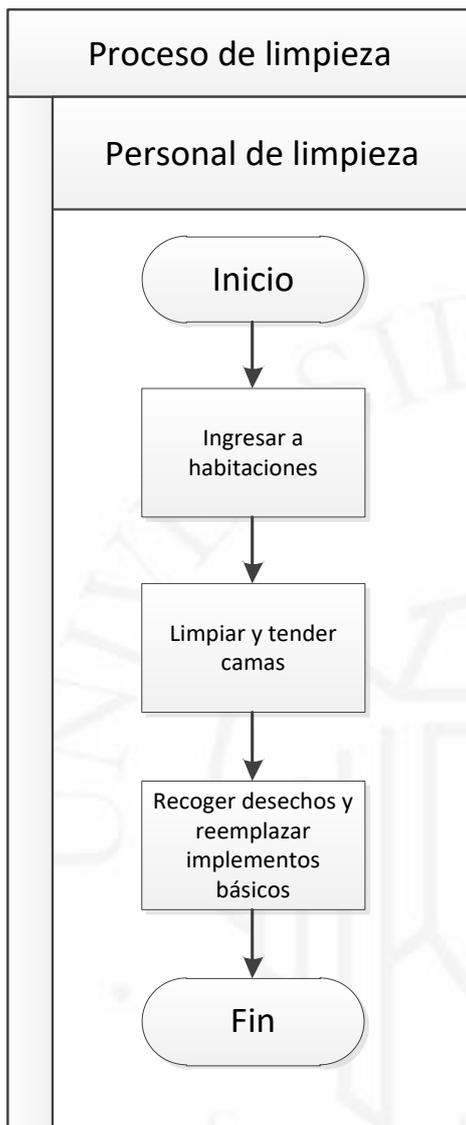
Proceso de recepción de clientes



Elaboración propia

Figura 5.3

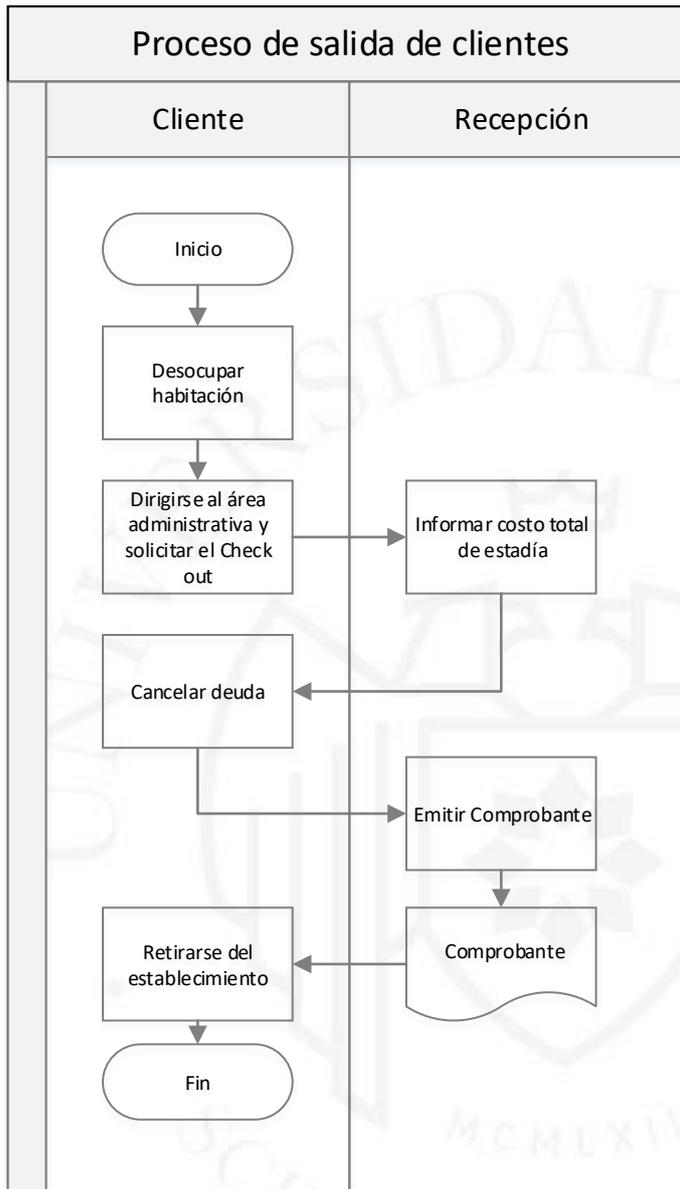
Proceso de limpieza



Elaboración propia

Figura 5.4

Proceso de salida de clientes



Elaboración propia

5.2. Descripción del tipo de tecnología a usarse en el servicio

El servicio de hospedaje es un rubro en el cual no se requiere que la tecnología sea muy avanzada ya que no representa un papel muy importante para su operación. De hecho, existe un tipo de turismo llamado Ecoturismo el cual consiste en alejarse por completo de la tecnología, conectarse más con la naturaleza y con las culturas tradicionales de la zona, donde los alojamientos son ofrecidos por lugareños de cada región.

Sin embargo, para el presente proyecto la tecnología más valiosa a utilizar, además de las computadores, teléfonos, aire acondicionado y televisores, es el software que se usará para la gestión de la operación hotelera llamado Little Hotelier, el cual se especializa en aquellos hoteles de hasta 30 habitaciones.



5.3. Capacidad instalada

5.3.1. Identificación y descripción de los factores que intervienen en brindar el servicio

En la intervención del servicio se presenta la utilización de diversos recursos tales como humanos, tecnológicos y de maquinaria. Los cuales se detallarán a continuación:

- **Recursos Humanos:**

En cuanto al capital humano empleado en el proyecto, se contará con la presencia de un Gerente General, quien supervisará las operaciones y relaciones comerciales. Que a la vez será el administrador del hospedaje quien apoyará en la supervisión de todos los procesos y en el manejo de cuentas.

Se empleará a personas como recepcionistas. Estas personas trabajarán en turnos de 8 horas diarias más 1h de refrigerio y rotarán de tal manera que ninguna supere las 48 horas laborales por semana, conforme a lo dispuesto por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El personal de limpieza también es muy importante para el funcionamiento del hospedaje. Estos colaboradores trabajarán únicamente en horario de mañana y tarde.

Finalmente, se plantea tener personal de apoyo que pueda brindar ayuda en cualquier actividad que se necesite como recibir, guiar a los clientes, fomentar actividades de integración dentro hospedaje, ayudar en la limpieza, etc.

- **Recursos tecnológicos:**

Se utilizará Little Hotelier un Software especializado en gestión hotelera el cual permite tener registro de los datos de clientes, gestionar los procesos de check in, check out, reservas, es posible obtener reportes a través del

software, cuenta con interfaz para actualizar la disponibilidad de habitaciones y precios en las páginas Webs (Booking, Trivago, etc.)

- Equipos, muebles y enseres.

Se contará con computadoras las cuales serán alquiladas a través de un tercero. Esto se dará con la finalidad de reducir la inversión y posibilitar la renovación de los equipos después de un tiempo dado. En relación a otros activos de importancia, se contará con lavadoras, mesas, sillas, sofás; estos estarán localizados en el área común de cada contenedor. Por otro lado, en cada habitación también se contará con una cama matrimonial, sábanas, roperos, mesas de noche y aire acondicionado. Finalmente, también se contará con sillas y sofás para el área de espera en recepción así también como lavadoras, secadoras y aspiradoras para la operación.

- Otros

Se contará con los implementos básicos de limpieza para que el personal pueda realizar sus labores. Esto incluiría: escobas, trapeadores, cepillos de limpieza, jabones, limpiavidrios entre otros productos. También se contará con tachos para los desperdicios, espejos y toallas.

5.3.2. Determinación del factor limitante de la capacidad

La capacidad estará estrictamente definida por la cantidad de contenedores a disposición. Como base, se contará con 2 contenedores de 40 pies que servirán como una gran habitación compartida, cada uno con una capacidad para 8 personas; el resto de los contenedores contarán con 2 habitaciones cada una con una capacidad para 2 personas.

5.3.3. Determinación del número de recursos del factor limitante de la capacidad

Para realizar el cálculo de la cantidad de recursos limitantes, se está utiliza la información hallada de la demanda para el proyecto, tomando como basé la cantidad más alta de pernотaciones y considerando la estacionalidad en Amazonas.

Tabla 5.1

Cálculo de demanda mensual 2025

Año	Demanda del proyecto
2019	7,025
2020	8,230
2021	9,565
2022	11,029
2023	12,623
2024	14,346
2025	16,198

Mes	Demanda mensual 2025	Factor de estacionalidad	Demanda 2025 ajustada
Enero	1,350	0.86	1,164
Febrero	1,350	0.76	1,026
Marzo	1,350	0.66	889
Abril	1,350	0.81	1,089
Mayo	1,350	0.83	1,115
Junio	1,350	1.15	1,552
Julio	1,350	1.37	1,846
Agosto	1,350	1.42	1,918
Setiembre	1,350	0.99	1,332
Octubre	1,350	1.20	1,624
Noviembre	1,350	0.98	1,317
Diciembre	1,350	0.98	1,325
	16,198		16,198

Elaboración propia

Del cuadro anterior se obtiene que para agosto del 2025 se presupuesta recibir 1,918 pernoctaciones en todo el mes, eso quiere decir que por día se espera que la cantidad de personas que duermen en el hospedaje sea 64.

Tabla 5.2

Cálculo de cantidad de contenedores por tipo

Tipo de contenedor	Cantidad de contenedores	Habitaciones por contenedor	Personas por Habitación	Capacidad Total en personas
Contenedor compartido	2	1	8	16
Contenedor Individual	12	2	2	48
				64

Elaboración propia

Para poder satisfacer la demanda de hospedaje es necesario contar con 14 contenedores para habitaciones (2 contenedores compartidos y 12 individuales)

5.3.4. Cálculo de la capacidad de atención

La capacidad máxima de atención se obtiene de la siguiente formula:

$$Capacidad\ máxima\ de\ atención = 64 \frac{personas}{día} * 1 \frac{pernoctacion}{persona} * 360 \frac{dias}{año}$$

Por lo tanto, se concluye que la capacidad de atención del proyecto en un año es de 23,040 pernoctaciones.

5.4. Resguardo de la calidad

5.4.1. Calidad del proceso y del servicio

La calidad del servicio y de los procesos será la más alta lo que permitirá fidelizar clientes, lograr que se diviertan y que el hospedaje se haga más conocido gracias a las recomendaciones de los huéspedes previos, poniendo mayor énfasis en los siguientes puntos:

- **Diseño.** - Las habitaciones serán lo suficientemente amplias y con buena ventilación. Por otro lado, los contenedores serán agradables a la vista.
- **Limpieza.** - La limpieza se hará con una frecuencia diaria tanto dentro de las habitaciones como en las áreas comunes.
- **Atención.** - El personal estará capacitado en atención al cliente, serán serviciales y brindarán asistencia en la mayor medida posible. Además, se contará especialmente con trabajadores bilingües.
- **Entretenimiento.** - Se contará con anfitriones, baile, comidas, bebidas y música para que las personas puedan disfrutar su estadía.

5.4.2. Niveles de satisfacción del cliente

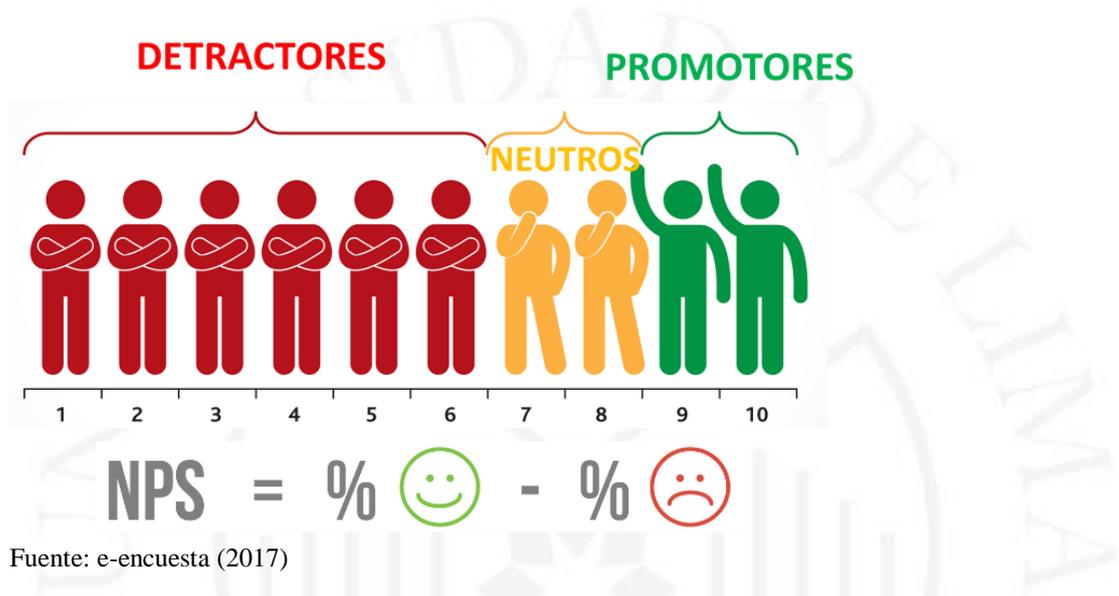
Para medir los niveles de satisfacción del cliente el hospedaje tendrá un buzón de sugerencias. Se realizarán encuestas periódicamente y se analizará los comentarios en las redes sociales. De esta manera, se logrará saber de manera directa la percepción de las personas sobre el hospedaje. También se emplearán los siguientes indicadores:

- **Nº de reclamos por mes:** Se analizarán todos los reclamos que se hayan recibido cada mes para tomar medidas preventivas y correctivas. La meta es tener 0 reclamos.
- **Net Promoter Score:** Herramienta que permite analizar la lealtad de los clientes hacia la marca a través de encuestas. Una vez concluido el servicio, se le solicitará al cliente que califique del 1 al 10 que posibilidad hay de que recomiende el hospedaje. Las personas que elijan del 1 al 6 se les clasifica como detractoras; cuya característica principal es que pueden dañar la marca

mediante malas recomendaciones de boca a boca, del 7 al 8 como pasivas; es decir que están satisfechas con el servicio pero no lo suficiente, y del 9 al 10 como promotoras que son aquellos clientes contentos con el servicio y que están dispuestos a recomendar la marca a otros (Reichheld, 2003). La meta para este indicador es 90 puntos.

Figura 5.5

Clasificación del Net Promoter Score



Fuente: e-encuesta (2017)

- Calificaciones en redes sociales e internet: Se realizarán revisiones mensuales de las clasificaciones en las redes sociales y páginas web para tomar decisiones a través de los comentarios en la internet.

5.4.3. Medidas de resguardo de la calidad

Se aplicará el método de las 5's. Técnica de calidad de origen japonés que se basa en 5 componentes que son los siguientes: Seiri (organización), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarización) y Shitsuke (disciplina) empleando este método se buscará eliminar lo innecesario del espacio del trabajo para ser más productivos y de las habitaciones disminuir cualquier incidente o accidente a la vez que la imagen de la empresa mejora.

Finalmente, como objetivo clave se establecerá procedimientos en todos los aspectos del servicio para garantizar que los procesos se cumplan a todo nivel.

5.5. Impacto ambiental

El principal activo para la implementación de la propuesta de negocio son los contenedores, los cuales son amigables con el medio ambiente por diversos motivos. El principal, se reutiliza y agrega valor a un recurso que ya cumplió con su tiempo de vida original. Segundo, El proceso de instalación de los contenedores en el terreno genera poca contaminación auditiva y residuos debido a que no se usa maquinarias pesada ni tampoco se requiere de excavaciones profundas.

Para poder visualizar el impacto ambiental del proyecto se elaboró una matriz de Leopold que sirve para evaluar las etapas del proyecto y los impactos que causa cada una de estas. Las actividades serán evaluadas con ciertos parámetros, si el impacto que causa una actividad es beneficioso se le asigna un puntaje positivo y negativo para lo contrario.

Tabla 5.3

Matriz de Leopold

Factor/ Actividad	Etapa inicial		Operación						Total
	Preparación de Terreno	Instalación	Reserva y Check In	Hospedaje y actividades de recreación	Venta de comidas y bebidas	Limpieza de habitaciones y áreas comunes	Lavado de prendas	Check out	
Aire	-1 3	-4 3	0 0	-1 2	-3 2	0 0	0 0	0 0	-23
Paisaje	0 5	-3 5	0 0	-2 5	0 0	0 0	0 0	0 0	-25
Ruido	-2 4	-4 4	0 0	-5 4	-2 2	0 0	0 0	0 0	-48
Suelo	-2 2	-2 2	0 0	0 5	0 0	0 0	0 0	0 0	-8
Residuos	-3 4	-1 4	0 0	-2 6	-5 5	6 8	-1 3	0 0	-8
Agua	-1 5	0 5	0 0	-4 5	-4 5	0 0	-5 6	0 0	-75
Arboles	-1 4	0 4	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	-4
Arbusto	-2 4	0 4	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	-8
Estrato herbáceo	-4 4	-4 4	0 0	-2 3	0 0	0 0	0 0	0 0	-38
Total	-60	-67	0	-70	-55	48	-33	0	-237

Elaboración propia

En conclusión, la actividad que genera más impacto ambiental es la de hospedaje y actividades al aire libre, esto es ocasionado cuando llegan los huéspedes y, el factor más afectado, es el agua.

5.6. Seguridad y salud ocupacional

Para asegurar la tranquilidad de todos los trabajadores y clientes, el establecimiento será implementado bajo la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual tiene como objetivo prevenir accidentes y daños a la salud de las personas que puedan ser ocasionados por actividades realizadas en el trabajo

Todas las áreas estarán correctamente señalizadas con los estándares de la NTP 399.010-1 de señales de seguridad con sus respectivos riesgos así también como las áreas seguras y las rutas para evacuar en caso de una emergencia.

En las siguientes páginas se mostrará la Matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgo por tipo de puestos y además un mapa con las rutas de evacuación para los ambientes de cada contenedor.

Tabla 5.4

Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos

Puesto	Peligro	Riesgo	Nivel de riesgo	Riesgo significativo	Medida de Control
Recepcionistas, Personal de apoyo y Administrador	Uso constante de computadora	Cansancio visual, lesión musculo esquelética, fatiga, etc.	Moderado	No	Superficie de monitor en línea horizontal visual del usuario y pausas activas
	Equipos energizados e instalaciones eléctricas	Electrocución, corto circuito, incendio, quemadura, etc.	Moderado	No	Instalaciones eléctricas con puesta a tierra, Cables y conexiones en buen estado
	Mobiliario de oficina: estantes, armarios, gabinetes, etc.	Golpes, laceración y cortes	Bajo	No	Uso adecuado del mobiliario de oficina
	Piso a desnivel	Caída, tropiezo, contusión, fractura y otros	Bajo	No	Señalizar piso a desnivel con cinta reflectiva amarilla de ser necesario
	Pisos con superficies mojadas	Caída, contusión, fractura, etc.	Moderado	No	Usar avisos que indiquen cuando los pisos estén mojados
	Exposición a personas con enfermedades contagiosas	Infección de vía respiratorias, enfermedades tropicales, estomacales, etc.	Moderado	No	Desarrollar programas de vacunación
	Contacto con público	Fatiga, estrés laboral, etc.	Moderado	No	Promover hábitos saludables y pausas activas
	Postura de trabajos sentado Prolongado en oficina	Lesión musculo esquelética	Moderado	No	Realizar Pausas Activas y uso correcto de sillas ergonómicas

(Continúa)

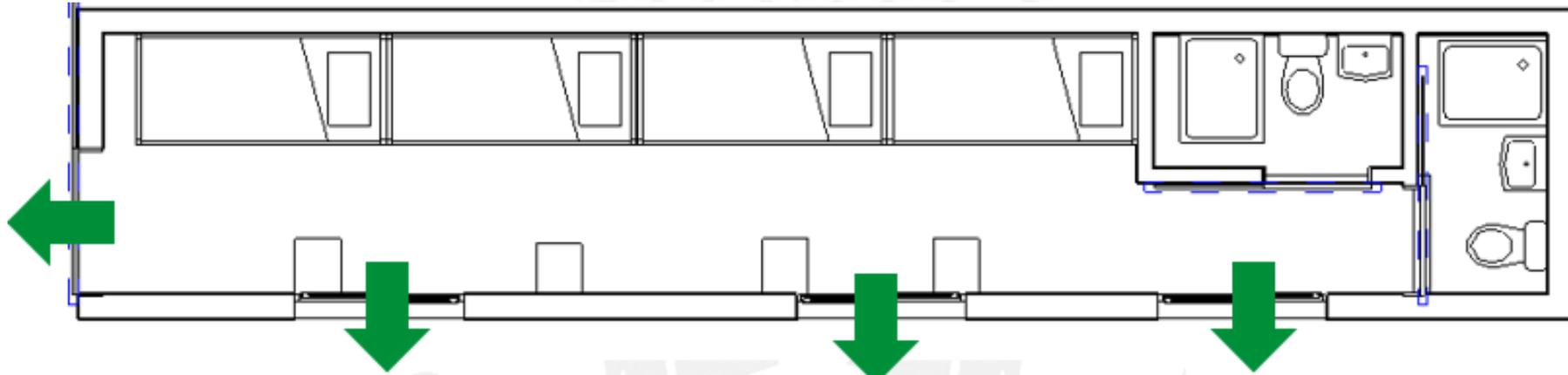
(Continuación)

Personal de Limpieza y Personal de apoyo	Equipos energizados e instalaciones eléctricas	Electrocución, corto circuito, incendio, quemadura	Moderado	No	Instalaciones eléctricas con puesta a tierra, Cables y conexiones en buen estado
	Mobiliario de oficina: estantes, armarios, gabinetes, cuadros, etc.	Contusión, laceración, corte	Bajo	No	Uso adecuado del mobiliario de oficina Anclaje de elementos a lugares fijos según necesidad
	Piso a desnivel	Caída, tropiezo, contusión, fractura	Bajo	No	Señalizar piso a desnivel con cinta reflectiva amarilla
	Pisos con superficies resbalosas o mojadas	Caída, golpes, fractura	Moderado	No	Señalizar los pisos húmedos o mojados (para limpieza)
	Exposición a personas con enfermedades contagiosas	Infección de vía respiratorias, estomacales, etc.	Moderado	No	Desarrollar programa de vacunación
	Contacto con público	Fatiga, estrés laboral, Insatisfacción laboral, etc.	Moderado	No	Promover hábitos saludables, actividades de recreación
	Exposición al polvo	Inhalación de partículas y polvo	Moderado	No	Mantener zona ventiladas, uso de mascarillas y guantes
	Exposición a productos de limpieza químicos	Salpicaduras a la vista, irritación a la piel	Moderado	No	Usar guantes, cubre bocas y lentes
	Posturas inadecuadas de trabajo	Sobre esfuerzo, movimientos repetitivos	Moderado	No	Realizar pausas activas y evitar la posición durante mucho tiempo
Material combustible	Incendio y quemadura	Moderado	No	Mantener el orden y limpieza en el ambiente de trabajo	

Elaboración propia

Figura 5.6

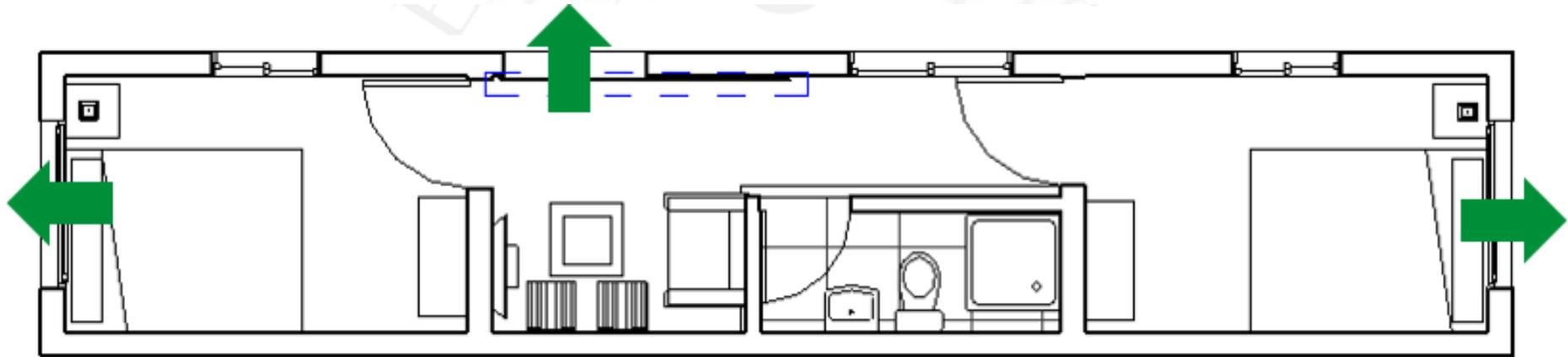
Rutas de evacuación de habitaciones compartidas



Elaboración propia

Figura 5.7

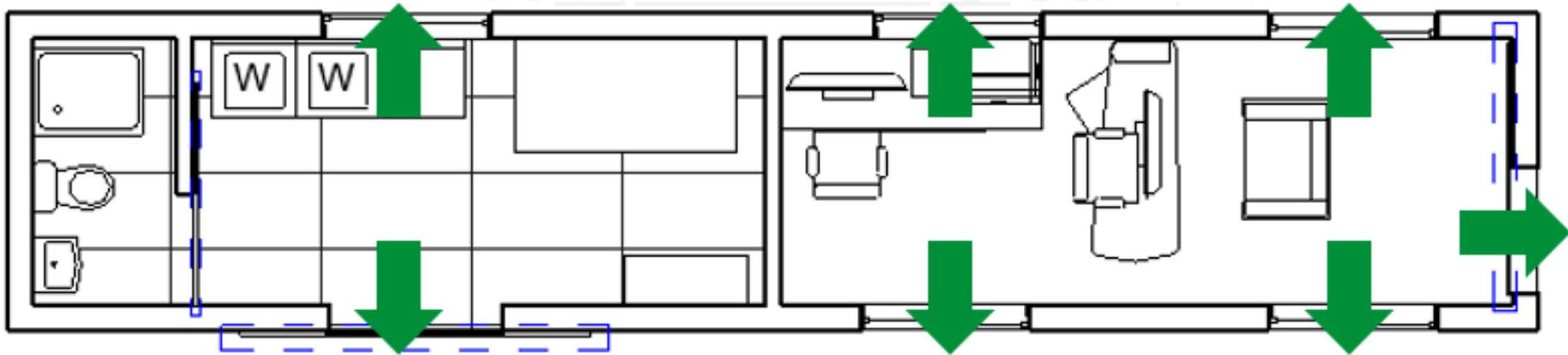
Rutas de evacuación de habitaciones individuales



Elaboración propia

Figura 5.8

Rutas de evacuación del área de almacén y recepción



Elaboración propia

5.7. Sistema de mantenimiento

Debido a las características del servicio, el mantenimiento no será una actividad crítica para la operación, sin embargo, se realizará mantenimiento con las siguientes características:

- **Mantenimiento de habitaciones:** El mantenimiento básico que se elaborará en las habitaciones es el de la limpieza que tendrá una frecuencia diaria y en caso hubiera algún daño mayor como daños por humedad, deterioro de pintura, puertas malogradas y otras eventualidades, se contratará a un proveedor para el mantenimiento correctivo.
- **Mantenimiento de Equipos:** Los equipos como teléfonos, impresoras, televisores, computadoras y otros se les hará mantenimiento según la ficha técnica y por terceros.
- **Mantenimiento de Software:** Principalmente estará a cargo de un proveedor que permitirá la seguridad de la información y el correcto funcionamiento de las transacciones necesarias.

5.8. Programa de operaciones del servicio

5.8.1. Consideraciones sobre la vida útil del proyecto

Para el presente proyecto, para efectos de estudio se ha considerado un horizonte de vida útil de 7 años, teniendo como año 1 el 2019, para que de esta manera se puede mostrar el tiempo de recupero y los beneficios del proyecto con mayor visibilidad.

5.8.2. Programa de operaciones del servicio durante la vida útil del proyecto

En la tabla 5.5 se muestra la cantidad de pernoctaciones demandadas junto a la capacidad con la que cuenta el proyecto, la cual fue determinada en el subcapítulo 5.3.4.

Tabla 5.5

Programa de operación en cantidad de pernoctaciones y ocupabilidad

Año	Demanda del proyecto	Capacidad	Ocupabilidad del hospedaje
2019	7,025	23,040	30%
2020	8,230	23,040	36%
2021	9,565	23,040	42%
2022	11,029	23,040	48%
2023	12,623	23,040	55%
2024	14,346	23,040	62%
2025	16,198	23,040	70%

Elaboración propia

Se espera iniciar las operaciones del servicio con un 30% de ocupabilidad que es el promedio con el que la competencia opera durante todo el año en Chachapoyas. En el año 2017, se llegó al pico más alto de los últimos 10 años con una ocupabilidad promedio de 42% de las habitaciones (INEI, 2019)

5.9. Requerimiento de materiales, personal y servicios

5.9.1. Materiales para el servicio

Tabla 5.6

Lista de materiales

Ambiente	Tipo	Articulo	Cantidad	Unidad
Contendor Individual	Inmueble	Contenedor	12	Unid
	Enseres	Cama 2 plazas	24	Unid
	Enseres	Colchón 2 plazas	24	Unid
	Enseres	Sabana	48	Unid
	Enseres	Frazada	48	Unid
	Enseres	Almohada	48	Unid
	Mueble	Mesa de noche	24	Unid
	Mueble	Ropero	12	Unid
	Equipo	Aire acondicionado	24	Unid
	Enseres	Toalla	48	Unid
	Mueble	Sofá	24	Unid
	Mueble	Mesa de centro	12	Unid
	Equipo	Televisor	12	Unid
	Equipo	Ventilador	12	Unid
Contendor Compartido	Inmueble	Contenedor	2	Unid
	Mueble	Camarote 2 pisos	8	Unid
	Enseres	Colchón 1 plaza	16	Unid
	Enseres	Sabana	32	Unid
	Enseres	Frazada	32	Unid
	Enseres	Almohada	32	Unid
	Mueble	Mesa de noche	8	Unid
	Equipo	Aire acondicionado	2	Unid
	Enseres	Toalla	32	Unid

(continúa)

(continuación)

Recepción	Inmueble	Contenedor	1	Unid
	Equipo	PC	1	Unid
	Equipo	Laptop	1	Unid
	Equipo	Impresora	1	Unid
	Equipo	Impresora térmica	1	Unid
	Equipo	Teléfono	1	Unid
	Equipo	Aire acondicionado	1	Unid
	mueble	Escritorio	1	Unid
	mueble	Silla giratoria	2	Unid
	mueble	Silla de espera	4	Unid
	Equipo	Televisor	1	Unid
	Equipo	Bebedero	1	Unid
	Almacén	Inmueble	Almacén	1
equipos		Lavadora	2	Unid
equipos		Planchadora	1	Unid
Mueble		Mesa de plancha	1	Unid
Mueble		Estante	1	Unid
Exterior	Equipo	Equipo de sonido	1	Unid
	Mueble	Mesa	8	Unid
	Mueble	Silla	32	Unid
	Enseres	Sombría	8	Unid
Otros	Enseres	Extintor	4	Unid
	Enseres	Escoba	4	Unid
	Enseres	Recogedor	2	Unid
	Equipos	Aspirador	1	Unid
	Enseres	Trapeador	2	Unid
Puesto de bebidas y comidas	Inmueble	Contenedor	1	Unid

Fuente: Elaboración propia

5.9.2. Determinación del requerimiento de personal de atención al cliente

En relación al personal administrativo, los puestos del Gerente general y Administrador del hospedaje serán ocupados por la misma persona.

Tabla 5.7

Relación de personal necesario para el servicio (N° de personas)

Personal administrativo	Cantidad
Administrador	1
Tota Administrativo	1

Personal Operativo	Cantidad
Personal de limpieza	4
Personal de apoyo	2
Recepcionistas	2
Total Operativo	8

Elaboración propia

5.9.3. Servicios de terceros

Se tercerizará todo aquello que no esté relacionado al Core del negocio de tal forma que las estrategias planteadas se enfoquen en lo más importante. Las áreas y/o procesos que se tercerizarán son los siguientes:

- Adaptación y transporte de los contenedores.

Actualmente hay diversas empresas que se especializan en estos tipos de trabajo por lo tanto no es necesario que se tenga que invertir en máquinas, herramientas y técnicos para la producción de las viviendas.

Figura 5.9

Vista de contenedores



Fuente: Cabo Frío Hostel (2019)



Fuente: R&C Contenedores S.A.C (2019)

- Tercerización de Contabilidad

Se contratará los servicios de un outsourcing para que se encargue de llevar la contabilidad de la empresa.

- Tercerización de puesto de bebidas y comidas

Se cobrará un fijo mensual a la empresa encargada de la venta de bebidas y comidas quien dará un registro de sus ingresos diarios para al final del mes hacerle el cobro correspondiente por concepto de porcentaje de ventas.

- Mantenimiento de los equipos de oficina.

El mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de oficina, electrodomésticos, limpieza, etc. será hecho por terceros en vista de que la frecuencia de fallas es muy larga y para los preventivos se harán de acuerdo a la ficha técnica.

- Servicios de TI

Las principales funciones del outsourcing serán: seguridad de la información, revisiones, pruebas de backups, mantenimiento de softwares, mesa de ayuda y alquiler de equipos de cómputo.

- Agencia de medios

Gran parte de los turistas busca información por internet para tomar decisiones, por lo tanto, este servicio es importante para el desarrollo del negocio. Mediante una cuota mensual a una de agencia especializada se obtendrá los servicios de producción audiovisual, *community manager*, anuncios en redes sociales, gestión de crisis en redes sociales y desarrollo de campañas a través de internet.

5.9.4. Otros: energía eléctrica, agua, telecomunicaciones y transportes

La energía eléctrica utilizada para el correcto funcionamiento del hospedaje, será proporcionada por la empresa Electro Oriente S.A., la cual provee de energía eléctrica a las regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca.

Figura 5.10

Plan tarifario de energía eléctrica vigente para el 2019

FECHA VIGENCIA: 04 DE MARZO 2019 ACTUALIZADO POR: INDICADORES MACRO-ECONOMICOS		SISTEMA ELECTRICO	Chachapoyas
OPCION Tarifaria	CARGO DE FACTURACION MEDIA TENSION	UNIDAD	TARIFA
MT2	DOBLE MEDICIÓN DE ENERGÍA ACTIVA y CONTRATACION O MEDICION DE DOS POTENCIAS 2E2P		
	Cargo fijo mensual	\$/mes	6.90
	Cargo por energía	ctm. \$/kW.h	25.25
	Cargo por energía activa en horas fuera de punta	ctm. \$/kW.h	19.52
	Cargo por potencia activa de generacion en horas de punta	\$/kW-mes	69.15
	Cargo por potencia activa por uso de las redes de distribución en horas de punta	\$/kW-mes	17.67
	Cargo por exceso de potencia activa por uso de las redes de distribución en horas fuera de punta	\$/kW-mes	20.13
	Cargo por energía reactiva que exceda el 30% del total de la energía activa	ctm. \$/kVar.h	4.28
MT3	DOBLE MEDICIÓN DE ENERGÍA ACTIVA y CONTRATACION O MEDICION DE UNA POTENCIA 2E1P		
	Cargo fijo mensual	\$/mes	6.90
	Cargo por energía activa en horas de punta	ctm. \$/kW.h	25.25
	Cargo por energía activa en horas fuera de punta	ctm. \$/kW.h	19.52
	Cargo por potencia activa de generación para usuarios:		
	Presentes en punta	\$/kW-mes	64.41
	Presentes fuera de punta	\$/kW-mes	31.79
	Cargo por potencia activa por uso de las redes de distribución para usuarios:		
	Presentes en punta	\$/kW-mes	19.23
	Presentes fuera de punta	\$/kW-mes	19.70
	Cargo por energía reactiva que exceda el 30% del total de la energía activa	ctm. \$/kVar.h	4.28
MT4	SIMPLE MEDICIÓN DE ENERGÍA ACTIVA y CONTRATACION O MEDICION DE UNA POTENCIA 1E1P		
	Cargo fijo mensual	\$/mes	6.90
	Cargo por energía activa	ctm. \$/kW.h	20.97
	Cargo por potencia activa de generación para usuarios:		
	Presentes en punta	\$/kW-mes	64.41
	Presentes fuera de punta	\$/kW-mes	31.79
	Cargo por potencia activa por uso de las redes de distribución para usuarios:		
	Presentes en punta	\$/kW-mes	19.23
	Presentes fuera de punta	\$/kW-mes	19.70
	Cargo por energía reactiva que exceda el 30% del total de la energía activa	ctm. \$/kVar.h	4.28

Fuente: Electro Oriente (2019)

Por otro lado, en cuanto a la prestación de servicios de agua potable. Este recurso será proveído por EMUSAP S.R.L., la cual es la empresa municipal encargada de brindar los servicios de agua potable y alcantarillado en Chachapoyas. Se pudo obtener los siguientes costos en relación al agua potable

Figura 5.11

Plan tarifario de servicio de agua potable y alcantarillado vigente para el 2019

CARGO POR VOLUMEN DE AGUA POTABLE

CLASE CATEGORIA	RANGO M3 MES	TARIFA S/ M3	VOLUMEN ASIGNADO
RESIDENCIAL			
SOCIAL	0 a mas	1,224	10
DOMESTICA	0 a 8	1,224	20
	8 a 20	1,746	
	20 a mas	2,104	
NO RESIDENCIAL			
COMERCIAL	0 a 40	2,104	35
	40 a mas	2,432	
INDUSTRIAL	0 a mas	2,432	85
ESTATAL	0 a 100	2,104	50

CARGO POR VOLUMEN DE ALCANTARILLADO

CLASE CATEGORIA	RANGO M3 MES	TARIFA S/ M3	VOLUMEN ASIGNADO
RESIDENCIAL			
SOCIAL	0 a mas	0,534	10
DOMESTICA	0 a 8	0,534	20
	8 a 20	0,761	
	20 a mas	0,918	
NO RESIDENCIAL			
COMERCIAL	0 a 40	0,891	35
	40 a mas	1,061	
INDUSTRIAL	0 a mas	1,061	85
ESTATAL	0 a 100	0,918	50

Fuente: EMUSAP S.R.L (2019)

Acerca de los servicios de telecomunicaciones se contratará servicios de telefonía fija, móvil e internet. No se está considerando la contratación de servicio de televisión por cable para los televisores de las habitaciones porque solo contarán con antenas para captar señal abierta.

Para el transporte de los contenedores al área del proyecto, se utilizarán proveedores que cuenten con unidades porta contenedores y que hagan servicios a nivel

nacional. Según el mercado de transporte, el precio para alquilar una unidad de transporte con la ruta Lima-Chachapoyas cuesta en promedio S/5,000 por viaje.

Finalmente, es necesario la contratación de alquiler de montacargas o de camión grúa con una capacidad mínima de 6 tn que servirán para poder ubicar los contenedores en el terreno.

5.10. Soporte físico del servicio

5.10.1. Factor edificio

El proyecto propone el uso de contenedores adaptados para la elaboración de hospedajes campestres.

Según la información técnica proporcionada por R&C Contenedores SAC, empresa dedicada a la comercialización de contenedores, tanto para venta como para alquiler, se tiene los siguientes datos en relación a los contenedores de 40 pies y 20 pies que ofrecen:

En el caso de los contenedores de 40 pies se tendrían las siguientes medidas:

- 12,192 metros de largo
- 2,438 metros de ancho
- 2,591 metros de altura

Para los contenedores de 20 pies, las medidas son:

- 6,058 metros de largo
- 2,438 metros de ancho
- 2,591 metros de largo

Por otro lado, los contenedores ya tendrían las adecuaciones y los equipos necesarios que se mencionarán a continuación:

- 1 puerta de ingreso
- 4 ventanas corredizas de dos hojas de 100 x 100 cm
- Instalaciones eléctricas completas y empotradas
- Insulación interior con tecknopor de alta densidad

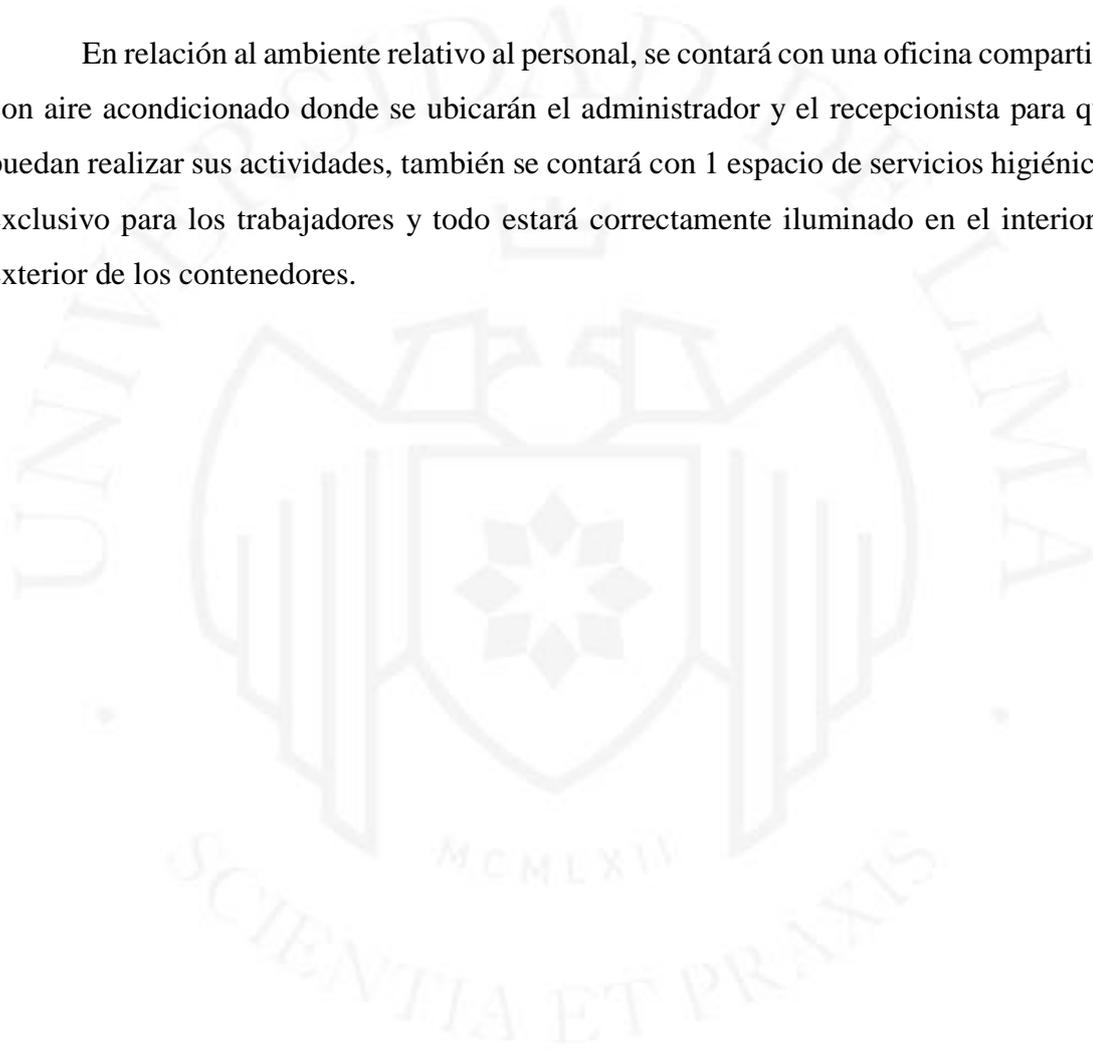
- Forrado en melamine
- Techo con baldosas aisladas
- Piso vinílico
- Pintado interior con latex
- Pintado exterior con esmalte sintético
- 8 fluorescentes de 40 watts
- 4 tomacorrientes dobles
- 1 Tablero de Riel de metal para 03 llaves, con Interruptores termo magnéticos de 16, 20 y 32 amperios
- 1 toma aéreo industrial monofásico.
- 4 luminarias dobles con protector acrílico
- 2 tomas de data
- Instalaciones sanitarias completas. Para los contenedores de tipo habitación compartida, que puede alojar a 8 personas, se instalará 2 sanitarios.

Acerca de la ventilación, los contenedores contarán con aire acondicionado dada las temperaturas que hay en la selva.

5.10.2. El ambiente del servicio

En primer lugar, el hospedaje estará localizado en un ambiente rodeado de naturaleza, donde los clientes podrán apreciar la vegetación y sentirse en conexión con la selva peruana. Las habitaciones de los contenedores serán cómodas y con una buena ventilación que es importante dadas las condiciones del clima en Chachapoyas. Cada contenedor tendrá equipos de aire acondicionado y 1 baño compartido por cada contenedor.

En relación al ambiente relativo al personal, se contará con una oficina compartida con aire acondicionado donde se ubicarán el administrador y el recepcionista para que puedan realizar sus actividades, también se contará con 1 espacio de servicios higiénicos exclusivo para los trabajadores y todo estará correctamente iluminado en el interior y exterior de los contenedores.



5.11. Disposición de la instalación del servicio

Características de los planos realizados:

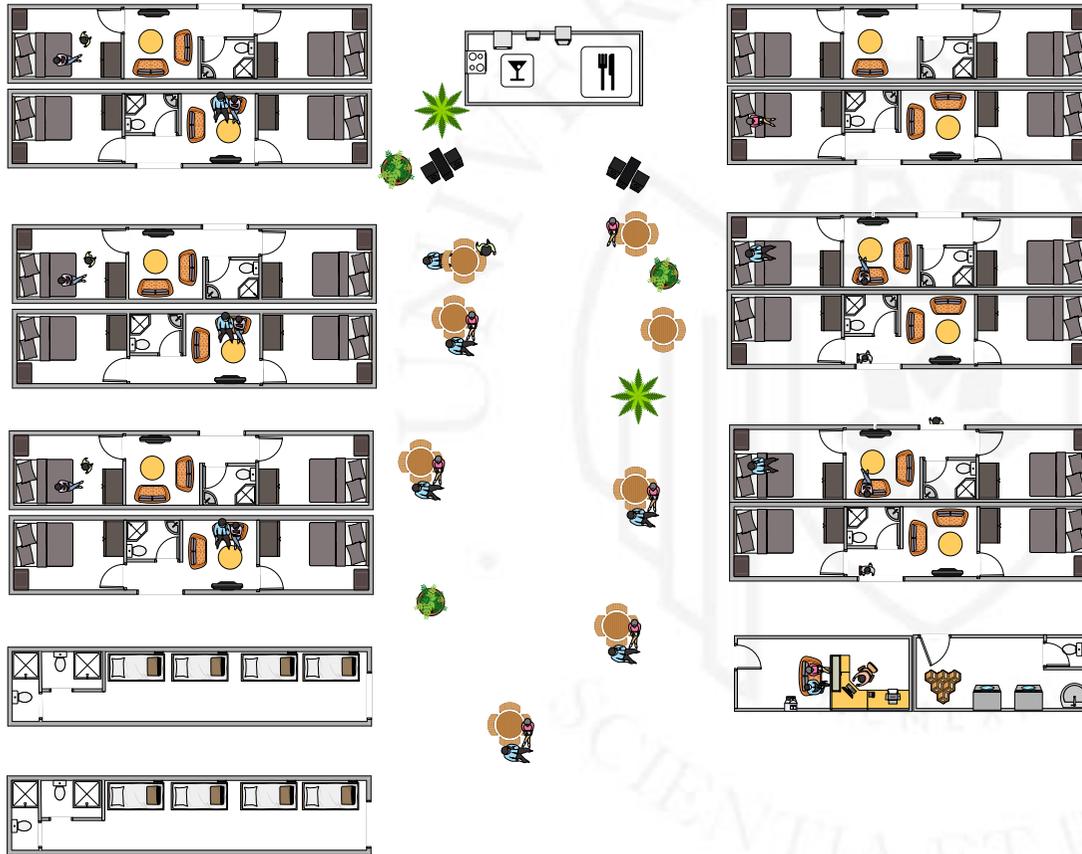
- Escala hecha de 1:250 para la disposición general.
- Para el plano individual de cada habitación, almacén y recepción 1:75.
- Cada pared tiene un espesor de 0.20 m. aproximadamente



5.11.1. Disposición de general

Figura 5.12

Disposición general del hospedaje vista superior (30 m de largo x 40 m de ancho)



Elaboración propia

Figura 5.13

Vista satelital de ubicación de hospedaje en Chachapoyas

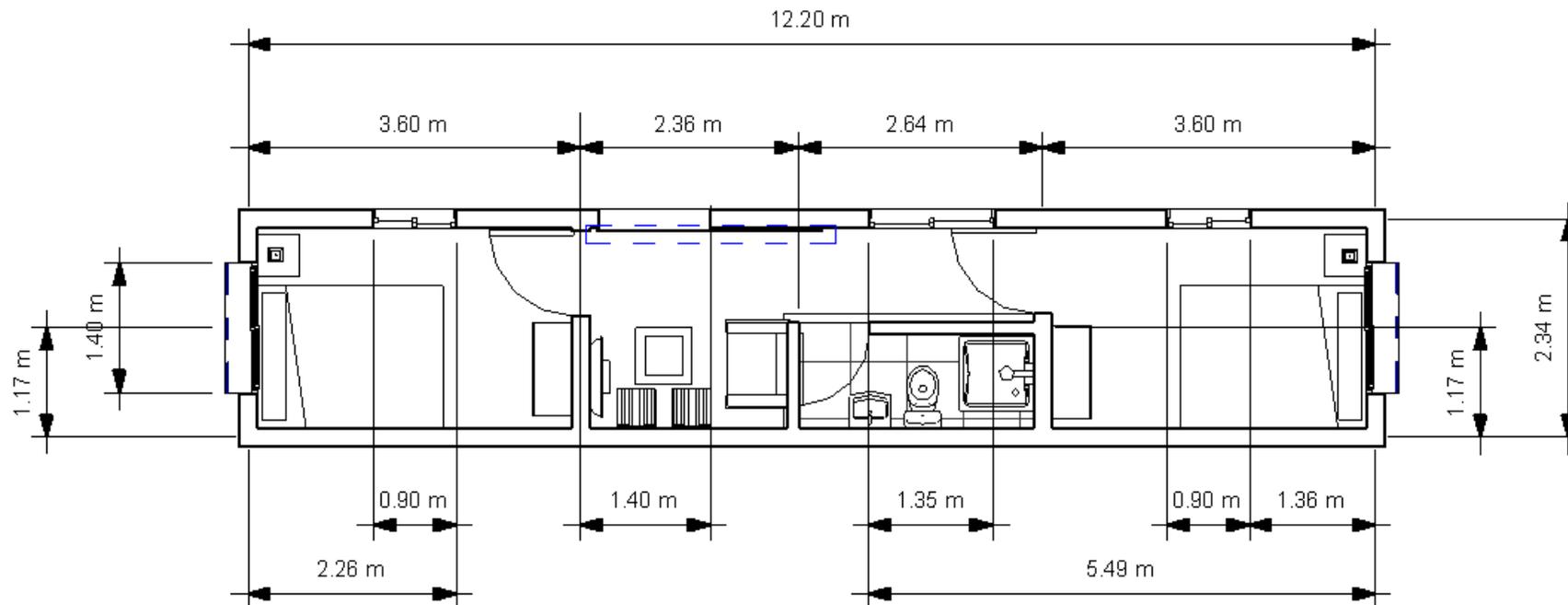


Fuente: Google Maps, (2019)

5.11.2. Disposición de detalle

Figura 5.14

Diseño de habitaciones individuales



Elaboración propia

Figura 5.15

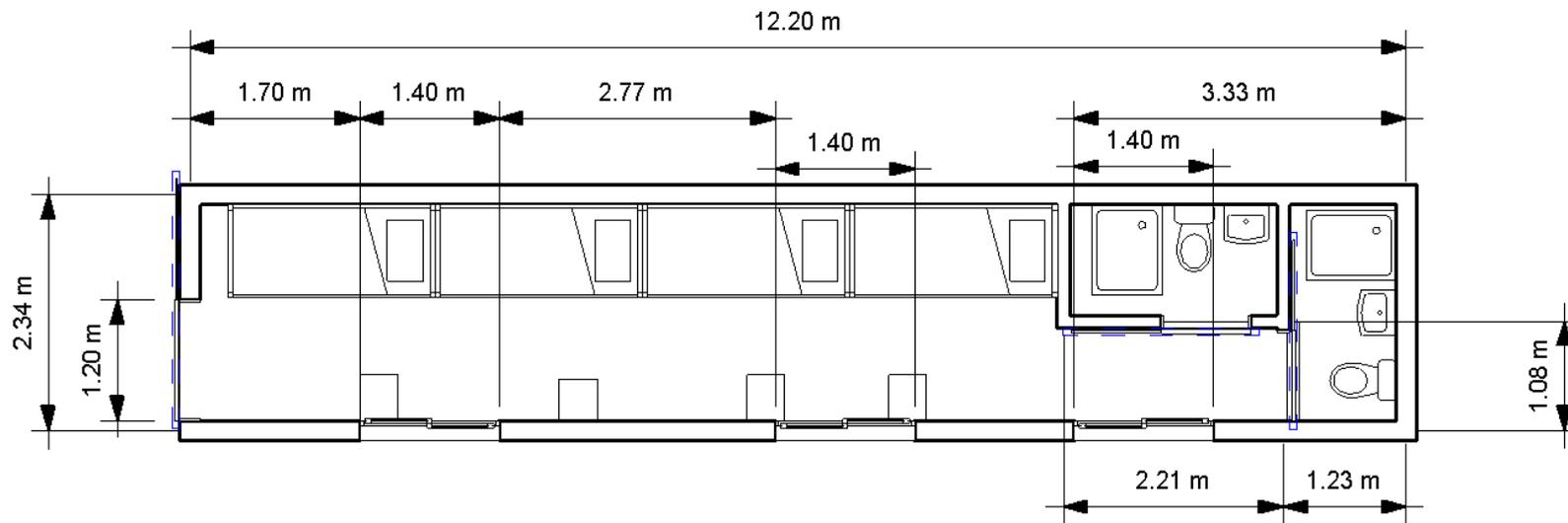
Vista de modelo de habitaciones individuales en 3D



Elaboración propia

Figura 5.16

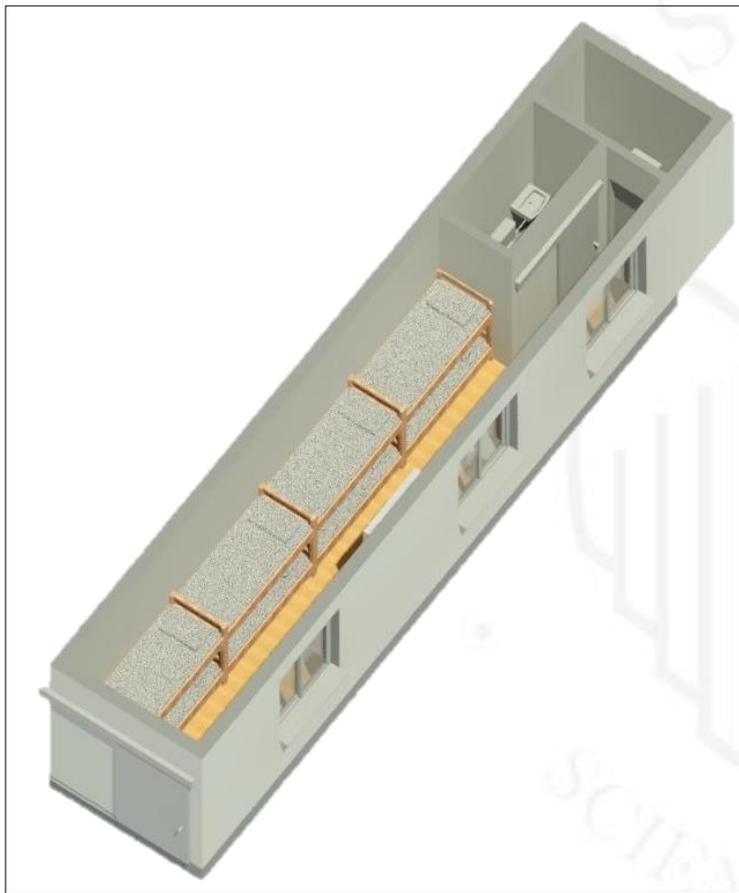
Diseño de habitaciones compartidas



Elaboración propia

Figura 5.17

Vista de habitaciones compartidas en 3D



Elaboración propia

Figura 5.19

Vista en 3D del área de recepción y almacén

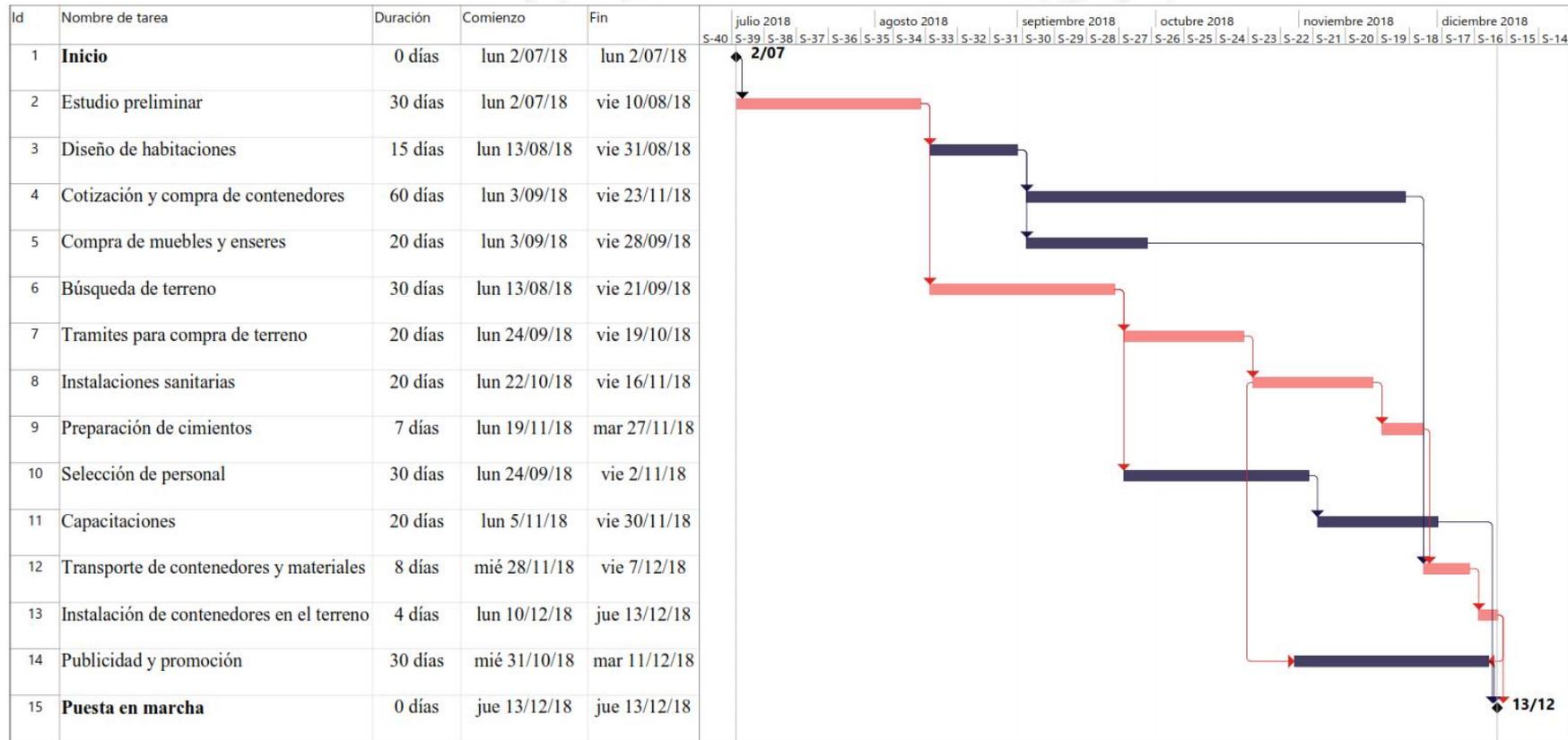


Elaboración propia

5.12. Cronograma de implementación del proyecto

Figura 5.20

Cronograma de implementación del proyecto



Elaboración propia

CAPÍTULO VI: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

6.1. Formación de la organización empresarial

El hospedaje se registrará como una Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) para este tipo de sociedad se requiere como mínimo 2 accionistas y máximo 20, asimismo, la participación se divide de acuerdo al aporte de capital de cada inversionista. Por otro lado, cuando hay transferencia de acciones, los socios tienen preferencia de adquirir estas y no es una obligación que se inscriba en los registros públicos, sino que solo sea registrado en el libro de matrícula de acciones de la sociedad. Otro beneficio muy importante es la responsabilidad limitada que permite que las obligaciones de la empresa no afecten el patrimonio de cada socio.

Sobre los pasos para constituir una empresa, la Sunarp indica lo siguiente:

- Búsqueda y reserva de nombre
- Elaboración de la Minuta de Constitución de la Empresa o Sociedad. A través de este documento el titular de la empresa o los miembros de la sociedad manifiestan su voluntad de constituir la persona jurídica.
- Aporte de capital. Podrá aportarse dinero, el cual se acreditará con el documento expedido por una entidad del sistema financiero nacional; o bienes (inmuebles o muebles) los que se acreditarán con la inscripción de la transferencia a favor de la empresa o sociedad.
- Elaboración de Escritura Pública ante el notario.
- Inscripción de la empresa o sociedad en el Registro de Personas Jurídicas de la Sunarp.
- Inscripción al RUC para Persona Jurídica. El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es el número que identifica como contribuyente a una Persona Jurídica o Persona Natural. El RUC contiene los datos de identificación de las actividades económicas y es emitido por la Sunat.

6.2. Requerimientos de personal directivo, administrativo y de servicios

Gerente General: Entre las funciones del Gerente General, podemos distinguir las siguientes responsabilidades:

- Actuar como representante legal de la empresa.
- Establecer objetivos, metas y la mejor estrategia para alcanzarlas.
- Direccionar el capital humano hacia el logro de los objetivos trazados.
- Llevar un monitoreo de los resultados del proyecto en base a los principales indicadores.
- Designar todas las posiciones en el alojamiento campestre.
- Cantidad 1

Administrador: Como ya se ha señalado anteriormente, los puestos de gerente general y administrador serán ocupados por una misma persona:

- Encargado de la compra de equipos o servicios que requiera la empresa
- Manejo de la caja chica
- Revisar y verificar los movimientos y registros contables
- Llevar el control de las cuentas por pagar
- Llevar un registro y control de proveedores
- Elaborar informes e indicadores periódicamente en relación a la situación del negocio
- Cantidad 1

Recepcionistas: Los recepcionistas del alojamiento estarán a cargo de las siguientes funciones:

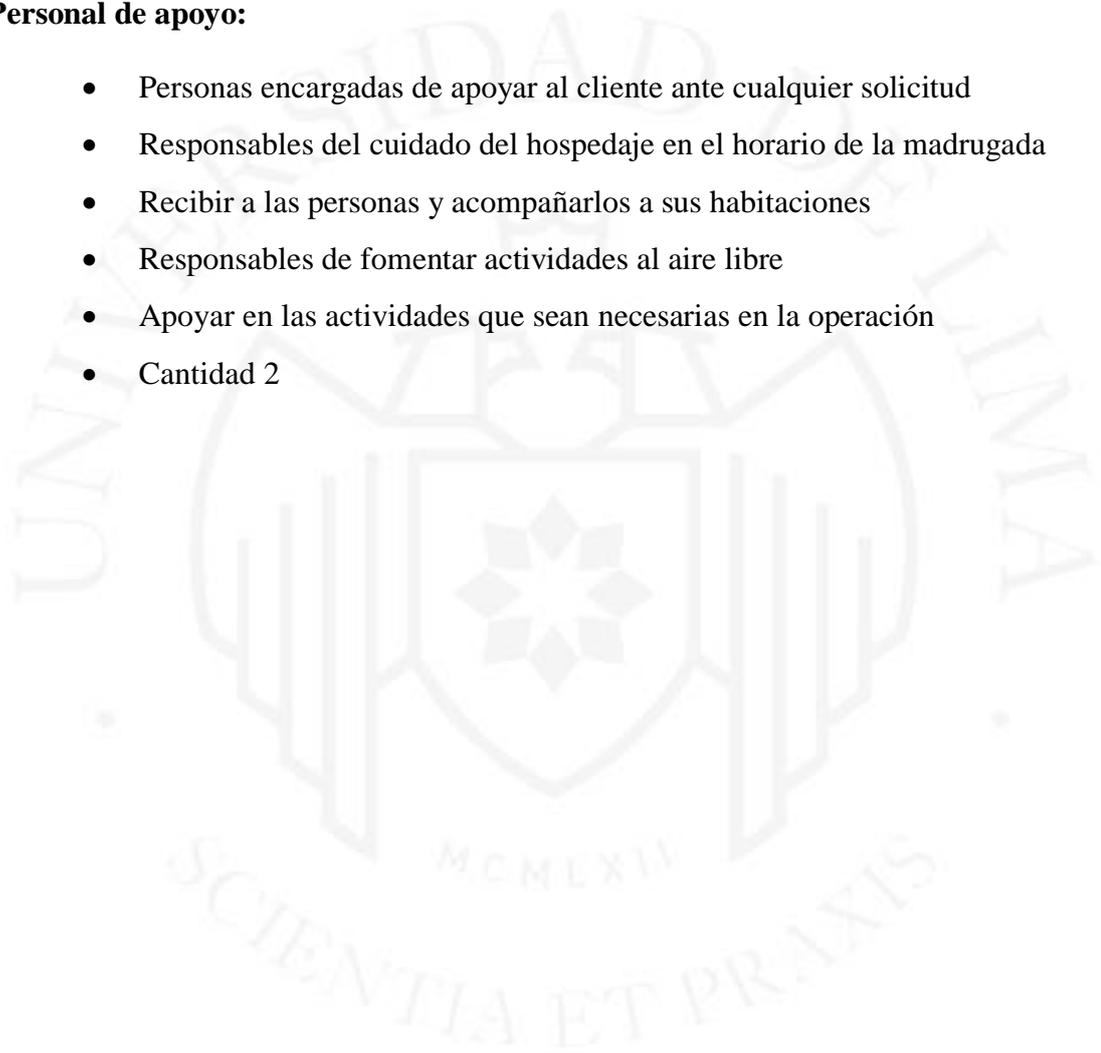
- Realizar los procesos de check in, check out y reservas.
- Realizar el cobro a los clientes por el servicio proporcionado.
- Ingresar la información de los clientes en el sistema.
- Ofrecer soluciones en materia de disponibilidad de habitaciones.
- Otorgar información en relación a operadores turísticos, restaurantes y artesanos de la zona
- Cantidad 2

Personal de limpieza:

- Se encargarán de realizar el lavado de las sábanas y almohadas
- Responsables de mantener el ambiente externo en el mejor estado posible
- Clasificar los residuos según tipo
- Limpieza de las habitaciones cada día
- Cantidad 4

Personal de apoyo:

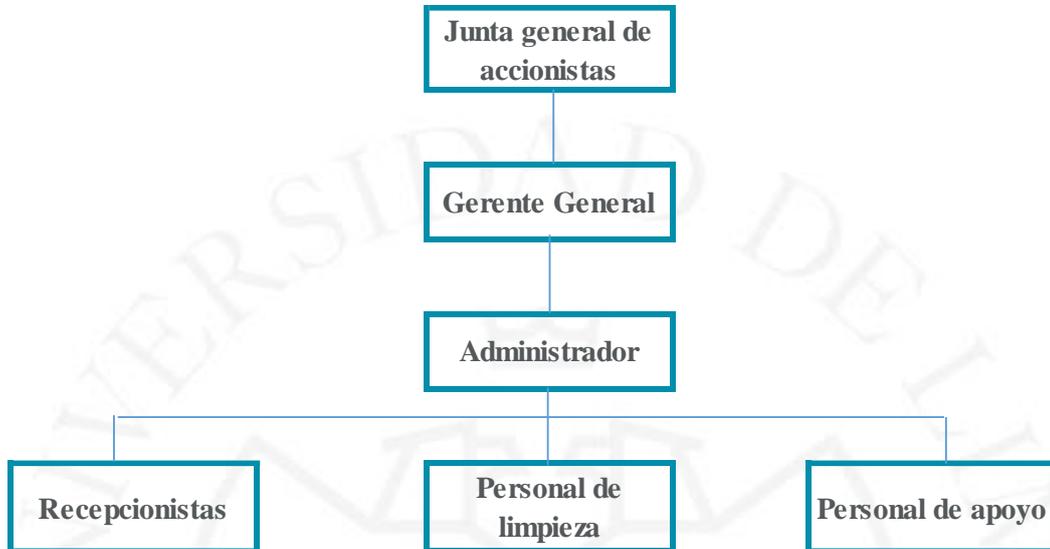
- Personas encargadas de apoyar al cliente ante cualquier solicitud
- Responsables del cuidado del hospedaje en el horario de la madrugada
- Recibir a las personas y acompañarlos a sus habitaciones
- Responsables de fomentar actividades al aire libre
- Apoyar en las actividades que sean necesarias en la operación
- Cantidad 2



6.3. Esquema de la estructura organizacional

Figura 6.1

Organigrama



Elaboración propia

CÁPITULO VII: Presupuestos y evaluación del proyecto

7.1. Inversiones

A continuación, se muestra el cuadro de resumen de las inversiones y financiamiento en del proyecto, el cual se desarrollará a mayor detalle en los subcapítulos siguientes.

Tabla 7.1

Resumen de inversiones y financiamiento

Inversión:			Financiamiento:		
Concepto	Monto(S/)	% Part.	Financiamiento	Monto(S/)	% Part.
Inversiones fijas tangibles	795,700	85%	Capital propio	565.588	60%
Inversiones fijas intangibles	102,800	11%	Financiamiento externo	377.059	40%
Capital de trabajo	44,147	5%	Inversión total	942.647	
Total inversión	942,647				
			Ratio deuda capital	0.67	
			Impuesto a la renta	29.50%	
			COK	12.95%	
			Tasa de interés financiamiento	12.00%	
			Wacc	11.15%	

Nota: Cok hallado por el método CAPM, ver anexo 3
Elaboración propia

7.1.1. Estimación de las inversiones de largo plazo (tangibles e intangibles)

- **Inversiones fijas tangibles**

Tabla 7.2

Total inversión en activos fijos tangibles

Conceptos	Total (S/)
Contenedores	485,100
Terrenos	158,400
Muebles y enseres	94,790
Equipos	57,410
Total Inversiones fija tangible	795,700

Elaboración propia

En las próximas tablas se mostrará con mayor detalle los conceptos de activos fijos

Tabla 7.3

Inversión activos tangibles contenedores y terrenos

Contenedores	Soles x Unid	Cantidad	Total (S/)
Contenedores 40 pies	32,240	15	483,600
Total Contenedores			483,600

Terrenos	Soles x m2	m2	Total (S/)
Terreno Chachapoyas	132	1,200	158,400
Total terrenos			158,400

Elaboración propia

Tabla 7.4

Inversión activos tangibles en muebles y enseres

Zonas	Muebles y enseres	Soles x Unid	Cantidad	Total (S/)
Contendor Individual	Colchones 2 Plazas	800	24	19,200
	Camas 2 Plazas	500	24	12,000
	Cómoda	450	24	10,800
	Puffs	200	24	4,800
	Sábanas	80	48	3,840
	Frazadas	80	48	3,840
	Almohadas	80	48	3,840
	Mesa de noche	150	24	3,600
	Mesa de centro	150	12	1,800
	Toallas	20	48	960
Contendor Compartido	Colchones 1 plaza	600	16	9,600
	Camarotes 2 pisos	500	8	4,000
	Sábanas	80	32	2,560
	Frazadas	80	32	2,560
	Almohadas	80	32	2,560
	Mesa de noche	150	8	1,200
	Toallas	20	32	640
Recepción	Escritorio	600	1	600
	Silla giratoria	300	2	600
	Sillas de espera	150	2	300
Almacén	Extintores	150	4	600
	Estante	250	1	250
	Mesa	200	1	200
	escobas	15	4	60
	recogedores	15	2	30
	trapeador	15	2	30
Exterior	Sillas	60	32	1,920
	Mesas	200	8	1,600
	Sombrías	100	8	800
Total mueble y enseres				94,790

Elaboración propia

Tabla 7.5

Inversión activos tangibles equipos

Zonas	Equipos	Soles x Unid	Cantidad	Total (S/)
Contendor Individual	Aire acondicionado 12,000 BTU	1,200	24	28,800
	Televisor	800	12	9,600
	Ventilador	80	12	960
Contendor Compartido	Aire acondicionado 18,000 BTU	2,000	2	4,000
Recepción	Aire acondicionado 12,000 BTU	1,200	1	1,200
	televisor	800	1	800
	Impresora	600	1	600
	Impresora térmica	200	1	200
	Teléfono	50	1	50
Almacén	Lavadoras	3,000	2	6,000
	Secadora	2,000	1	2,000
	Planchadora	800	1	800
	aspiradora	400	1	400
Exterior	Equipo de sonido	2,000	1	2,000
Total equipos				57,410

Elaboración propia

- **Inversiones intangibles**

El monto más representativo es el transporte de los contenedores desde Lima a Chachapoyas que es aproximadamente el 75% de los gastos pre operativos. Se consideró esta ruta porque la mayoría de empresas que se dedican a la adaptación de contenedores se encuentra en Lima.

Tabla 7.6

Total inversiones intangibles

Concepto	Total (S/)
Transporte de Contenedores	77,250
Costos de Adaptación de Terreno	15,000
Costos de promociones	3,400
Estudios previos	3,000
Gastos de organización	1,500
Licencias	1,500
Capacitación del personal	1,150
Total inversiones fijas intangibles	102,800

Elaboración propia

Tabla 7.7

Detalle de inversiones intangibles

Transporte de contenedores	Soles x Viaje	Cantidad	Total (S/)
Transporte de Lima - Chachapoyas 40 pies	5,000	15	75,000
Alquiler de camión grúa	150	15	2,250
Total transporte			77,250
Adaptación de terreno	Soles x m2	m2	Total (S/)
Conexiones Agua y Desagüe	200	75	15,000
Total adaptación de terrenos			15,000
Estudios previos	Soles x Unid	Cantidad	Total (S/)
Estudio de factibilidad	3,000	1	3,000
Total estudios previos			3,000
Capacitación de personal	Soles x Día	Días	Total (S/)
Capacitación de procesos	50	10	500
Curso de atención al público	50	10	500
Capacitaciones de seguridad	50	3	150
Total capacitación de personal			1,150

(continúa)

(continuación)

Costo de promoción	Soles x Mes	Mes	Total (S/)
Volantes	800	3	2,400
Facebook	500	1	500
Google Adwords	500	1	500
Total promoción			3,400

Gasto de organización	Soles x Uni.	Cantidad	Total (S/)
Selección de personal	1,500	1	1,500
Total gasto de organización			1,500

Licencias	Soles x Uni.	Cantidad	Total (S/)
Permisos para operar	1,500	1	1,500
Total licencias			1,500

Elaboración propia

7.1.1 Estimación capital de trabajo

Debido a la naturaleza del negocio, al ser un servicio de hospedaje no se cuenta con inventarios, los pagos de los clientes son prácticamente al contado al igual que el pago a los proveedores a excepción del pago de los servicios de agua y energía eléctrica que se puede realizar un plazo de 2 meses para realizar los pagos. Mediante el método de déficit acumulado (Ver anexo 1) se obtuvo que no hay periodos mensuales en negativo. Sin embargo, se está considerando como capital de trabajo los desembolsos en los que incurriría el proyecto durante 2 meses para cubrir el riesgo de baja demanda en la etapa de iniciación.

Tabla 7.8

Capital de trabajo

Concepto	Mes 1	Mes 2	Total
Mano de Obra	16,052	16,052	32,104
Costo terceros	3,995	3,995	7,990
Materiales Fijos	1,200	1,200	2,400
Materiales Variables*	826	826	1,652
Total	22,073	22,073	44,147

Nota: Para los materiales variables se ha tomado el promedio mensual del año 1
Elaboración propia

7.2. Costo de las operaciones del servicio

7.2.1. Costo de materiales del servicio

Dentro de los materiales necesarios para la operación del servicio se encuentran los conceptos de materiales de limpieza (detergentes, desinfectantes, bolsas, etc.) y útiles de oficina (lapiceros, papeles, cuadernos, etc.) que cuentan con un presupuesto mensual fijo 1,200 soles aproximadamente y, por otro lado, el costo de los jabones y papel higiénico que se les entregará a los huéspedes cada día.

Tabla 7.9

Costo de materiales del servicio

Concepto	Costo (S/)	Cantidad en unidades	Costo unitario (S/)
Papel higiénico	18	20	1.1
Jabones pequeños	150	500	0.3
Total costo unitario			1.4

Material	Mes (S/)
Útiles de oficina	200
limpieza	1,000
Total mes	1,200

Elaboración propia

En modelo de negocio planteado, no existe algún otro costo de material que esté directamente ligado a la operación.

7.2.2. Costo de los servicios

En relación al consumo de agua, se presenta el siguiente cuadro donde se detalla la estructura de costos por persona hospedada. Según la Organización Mundial de la Salud, una persona en promedio consume 100 litros de agua al día, sin embargo, se está considerando un consumo de 150 litros por día.

Tabla 7.10

Estructura de costos del servicio de agua y desagüe

Concepto	Costo por m ³ (S/)	Consumo de una persona por día (m ³)	Costo por día de una persona (S/)
Agua	2,432	0.15	0.36
Alcantarillado	1,061	0.15	0.16
Total Costo de agua y desagüe			0.52

Elaboración propia

Por otro lado, en relación a los costos de energía eléctrica en la ciudad de Chachapoyas se obtiene que el costo de Kilowatts/Hora en promedio es de **S/ 0.2502** vigente desde el 2019.

Finalmente, para los demás servicios están siendo tercerizado, los costos mensuales son los siguiente:

Tabla 7.11

Pago mensual de servicio con terceros

Servicio con terceros	Costo mensual (S/)
Agencia de medios	2,500
Alquiler de equipos de computo	300
Contabilidad	500
Uso de software de gestión hotelera	495
Servicio de telecomunicaciones	200
Total	3,995

Elaboración propia

7.2.3. Costo del personal

7.2.3.1 Personal de atención al cliente

En total se necesitaría 8 personas que estén dedicadas a la atención de los clientes,

Tabla 7.12

Costo del personal de atención al cliente

Puesto	Cantidad	Sueldo mensual (S/)	Total mensual (S/)
Recepcionista	2	1,838	3,675
Personal de Limpieza	4	1,367	5,468
Personal de apoyo	2	1,617	3,234
Total sueldos atención al cliente			12,377

Nota: Los sueldos incluyen los beneficios sociales
Elaboración propia

7.2.3.2 Personal de soporte interno del servicio

En relación al personal de soporte interno, se tendría solo al administrador del hospedaje.

Tabla 7.13

Costo del personal de soporte interno del servicio

Puesto	Cantidad	Sueldo mensual (S/)	Total mensual (S/)
Administrador	1	3,675	3,675
Total soporte interno del servicio			3,675

Nota: Los sueldos incluyen los beneficios sociales
Elaboración propia

7.3. Presupuesto de ingresos y egresos

7.3.1. Presupuesto de ingreso por ventas

Para hallar el presupuesto de ingresos se multiplica la cantidad de pernoctaciones por el precio de una noche alojamiento según el tipo de habitación, las cuales pueden ser individuales o compartidas. Para efectos de cálculo, se plantea el supuesto en donde las personas que viajan solas se hospedarán en las habitaciones compartidas. En el 2017, de todos los turistas nacionales que viajaron el 10% viajó solo (PromPerú, 2018) para el proyectos se tomará la misma proporción

Tabla 7.14

Pernoctaciones y participación por tipo de habitación

Año	Demanda del proyecto (Pernoctaciones)	Capacidad (Pernoctaciones)	Ocupabilidad
2019	7,025	23,040	30%
2020	8,230	23,040	36%
2021	9,565	23,040	42%
2022	11,029	23,040	48%
2023	12,623	23,040	55%
2024	14,346	23,040	62%
2025	16,198	23,040	70%

	Participación	Precio
Habitación individual	90%	S/ 70
Habitación compartida	10%	S/50

Elaboración propia

Además de los ingresos por alquiler de habitaciones, se toma en cuenta también los ingresos por alquiler de puesto de venta de S/ 1,800 mensual.

Tabla 7.15

Presupuesto anualizado por ingreso de ventas (en S/)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Ingreso por alquiler de habitaciones	477,680	559,649	650,416	749,981	858,343	975,503	1,101,461
Ingreso por puesto de venta	21,600	21,600	21,600	21,600	21,600	21,600	21,600
Total ingresos	499,280	581,249	672,016	771,581	879,943	997,103	1,123,061
	Tasas de crecimientos vs periodo anterior						
Ingreso por alquiler de habitaciones	-	17%	16%	15%	14%	14%	13%
Ingreso por puesto de venta	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total ingresos	-	16%	16%	15%	14%	13%	13%
	Participación con respecto a la venta total						
Ingreso por alquiler de habitaciones	96%	96%	97%	97%	98%	98%	98%
Ingreso por puesto de venta	4%	4%	3%	3%	2%	2%	2%
Total ingresos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaboración propia

7.3.2. Presupuesto de costos del servicio

Para mayor detalle acerca de los costos de electricidad, depreciación y amortización revisar anexo 2 y anexo 3.

Tabla 7.16

Presupuesto de costos operativos (en S/)

Cuenta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Costo Electricidad	15,312	17,940	20,849	24,041	27,515	31,270	35,308
Materiales	9,913	11,614	13,497	15,563	17,812	20,243	22,857
Agua y desagüe	3,681	4,312	5,012	5,779	6,614	7,516	8,487
Total costo variable	28,906	33,866	39,358	45,383	51,940	59,030	66,652
Mano de Obra	148,529	148,529	148,529	148,529	148,529	148,529	148,529
Dep. y Amort. Fabril	72,955	72,955	72,955	72,955	72,955	72,955	72,955
Artículos de limpieza	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000
Total costo fijo	233,484						
Total Costo de operación	262,389	267,349	272,842	278,867	285,424	292,514	300,136
Tasas de crecimientos vs periodo anterior							
	-	16%	15%	14%	14%	13%	17%
Materiales	-	16%	15%	14%	14%	13%	17%
Agua y desagüe	-	16%	15%	14%	14%	13%	17%
Total costo variable	-	17%	16%	15%	14%	14%	13%
Mano de Obra	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Dep. y Amort. Fabril	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Artículos de limpieza	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total costo fijo	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Costo de operación	-	2%	2%	2%	2%	2%	3%
Participación con respecto a la venta total							
Costo Electricidad	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Materiales	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Agua y desagüe	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Total costo variable	6%						
Mano de Obra	30%	26%	22%	19%	17%	15%	13%
Dep. y Amort. Fabril	15%	13%	11%	9%	8%	7%	6%
Artículos de limpieza	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%
Total costo fijo	47%	40%	35%	30%	27%	23%	21%
Total Costo de operación	53%	46%	41%	36%	32%	29%	27%

Elaboración propia

7.3.3. Presupuesto operativo de gastos de servicios

Tabla 7.17

Presupuesto gastos operativos (en S/)

Cuenta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Servicios con terceros	47,940	47,940	47,940	47,940	47,940	47,940	47,940
Mano de Obra	44,100	44,100	44,100	44,100	44,100	44,100	44,100
Depreciación no fabril	1,055	1,055	1,055	1,055	1,055	1,055	1,055
Total gasto fijo	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095
Total Gasto de operación	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095
		Tasas de crecimientos vs periodo anterior					
Servicios con terceros	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mano de Obra	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Depreciación no fabril	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total gasto fijo	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Gasto de operación	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		Participación con respecto a la venta total					
Servicios con terceros	10%	8%	7%	6%	5%	5%	4%
Mano de Obra	9%	8%	7%	6%	5%	4%	4%
Depreciación no fabril	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total gasto fijo	19%	16%	14%	12%	11%	9%	8%
Total Gasto de operación	19%	16%	14%	12%	11%	9%	8%

Elaboración propia

7.4. Presupuesto financiero

7.4.1. Presupuesto de servicio de deuda

El financiamiento se hará a través del Banco Continental cuya tasa de interés anual es de 12% según la SBS para una pequeña empresa con un préstamo mayor a un año, con cuotas crecientes y sin periodos de gracia.

Tabla 7.18

Financiamiento con cuotas creciente (en S/)

año	Saldo inicial	Interés	Amortización	Cuota
1	377,059	45,247	13,466	58,713
2	363,592	43,631	26,933	70,564
3	336,660	40,399	40,399	80,798
4	296,260	35,551	53,866	89,417
5	242,395	29,087	67,332	96,419
6	175,063	21,008	80,798	101,806
7	94,265	11,312	94,265	105,576

Elaboración propia

7.4.2. Estado de resultados proyectado

Tabla 7.19

Estado de resultados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Venta	499,280	581,249	672,016	771,581	879,943	997,103	1,123,061
(-)Costo de Venta	262,389	267,349	272,842	278,867	285,424	292,514	300,136
Utilidad bruta	236,891	313,900	399,174	492,714	594,519	704,589	822,926
(-)Gastos administrativos	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095	93,095
Utilidad operativa	143,796	220,805	306,079	399,619	501,424	611,494	729,831
(-)Gastos financieros	45,247	43,631	40,399	35,551	29,087	21,008	11,312
Utilidad antes de impuesto	98,549	177,174	265,680	364,067	472,336	590,487	718,519
(-)Impuestos	29,072	52,266	78,376	107,400	139,339	174,194	211,963
Utilidad neta	69,477	124,907	187,304	256,668	332,997	416,293	506,556
(-)Reserva legal	6,948	12,491	18,730	25,667	33,300	15,982	
Utilidad disponible	62,529	112,417	168,574	231,001	299,697	400,311	506,556

	Tasas de crecimientos vs periodo anterior						
Venta	-	16%	16%	15%	14%	13%	13%
(-)Costo de Venta	-	2%	2%	2%	2%	2%	3%
Utilidad bruta	-	33%	27%	23%	21%	19%	17%
(-)Gastos administrativos	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Utilidad operativa	-	54%	39%	31%	25%	22%	19%
(-)Gastos financieros	-	-4%	-7%	-12%	-18%	-28%	-46%
Utilidad antes de impuesto	-	80%	50%	37%	30%	25%	22%
(-)Impuestos	-	80%	50%	37%	30%	25%	22%
Utilidad neta	-	80%	50%	37%	30%	25%	22%
(-)Reserva legal	-	80%	50%	37%	30%	-52%	
Utilidad disponible	-	80%	50%	37%	30%	34%	27%

	Participación con respecto a la venta						
Venta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(-)Costo de Venta	53%	46%	41%	36%	32%	29%	27%
Utilidad bruta	47%	54%	59%	64%	68%	71%	73%
(-)Gastos administrativos	19%	16%	14%	12%	11%	9%	8%
Utilidad operativa	29%	38%	46%	52%	57%	61%	65%
(-)Gastos financieros	9%	8%	6%	5%	3%	2%	1%
Utilidad antes de impuesto	20%	30%	40%	47%	54%	59%	64%
(-)Impuestos	6%	9%	12%	14%	16%	17%	19%
Utilidad neta	14%	21%	28%	33%	38%	42%	45%
(-)Reserva legal	1%	2%	3%	3%	4%	2%	0%
Utilidad disponible	13%	19%	25%	30%	34%	40%	45%

Elaboración propia

7.4.3. Estado de situación financiera

Tabla 7.20

Estado de situación financiera en el año 1 (en S/)

Activos		Pasivos	
Activo Corriente	206,405	Pasivo Corriente	32,237
Caja	206,405	Cuentas por pagar	3,165
		Impuesto a la renta	29,072
Activo No corriente	824,490	Pasivo No corriente	363,592
Activo Fijo Tangible	637,300	Deuda largo plazo	363,592
Depreciación	-63,730		
Activo Fijo Intangible	102,800	Patrimonio	619,116
Amortización	-10,280	Capital	565,588
		Resultados acumulados	62,529
		Reserva legal	6,948
Terreno	158,400		
Total Activo	1,030,895	Total Pasivo	1,030,895

Elaboración propia

7.5. Flujo de fondos netos

7.5.1. Flujo de fondos económicos

Tabla 7.21

Flujo de fondo económico (en S/)

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Inversión	-942,647							
Ingresos		499,280	581,249	672,016	771,581	879,943	997,103	1,123,061
Costo de Venta		-262,389	-267,349	-272,842	-278,867	-285,424	-292,514	-300,136
Utilidad bruta		236,891	313,900	399,174	492,714	594,519	704,589	822,926
Gastos administrativos		-93,095	-93,095	-93,095	-93,095	-93,095	-93,095	-93,095
Utilidad operativa		143,796	220,805	306,079	399,619	501,424	611,494	729,831
Valor mercado								380,430
Valor libro								-380,430
UAI		143,796	220,805	306,079	399,619	501,424	611,494	729,831
Impuesto		-42,420	-65,137	-90,293	-117,888	-147,920	-180,391	-215,300
U. Neta		101,376	155,667	215,786	281,731	353,504	431,104	514,531
Dep y amortización		74,010	74,010	74,010	74,010	74,010	74,010	74,010
Valor en libros								380,430
Capital de trabajo								44,147
Flujo económico	-942,647	175,386	229,677	289,796	355,741	427,514	505,114	1,013,117

Elaboración propia

7.5.2. Flujo de fondos financieros

Tabla 7.22

Flujo de fondo financiero

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Inversión	-942,647							
Ingresos		499,280	581,249	672,016	771,581	879,943	997,103	1,123,061
Costo de Venta		-262,389	-267,349	-272,842	-278,867	-285,424	-292,514	-300,136
Utilidad bruta		236,891	313,900	399,174	492,714	594,519	704,589	822,926
Gastos administrativos		-93,095	-93,095	-93,095	-93,095	-93,095	-93,095	-93,095
Utilidad operativa		143,796	220,805	306,079	399,619	501,424	611,494	729,831
Valor mercado								380,430
Valor libro								-380,430
UAI		143,796	220,805	306,079	399,619	501,424	611,494	729,831
Impuesto		-42,420	-65,137	-90,293	-117,888	-147,920	-180,391	-215,300
U. Neta		101,376	155,667	215,786	281,731	353,504	431,104	514,531
Dep y amortización		74,010	74,010	74,010	74,010	74,010	74,010	74,010
Valor en libros								380,430
Capital de trabajo								44,147
Flujo económico	-942,647	175,386	229,677	289,796	355,741	427,514	505,114	1,013,117
Deuda	377,059							
Cuota		-58,713	-70,564	-80,798	-89,417	-96,419	-101,806	-105,576
EF. Interés		13,348	12,871	11,918	10,488	8,581	6,197	3,337
Flujo financiero	-565,588	130,021	171,985	220,915	276,812	339,675	409,505	910,878

Elaboración propia

7.6. Evaluación económica y financiera.

7.6.1. Evaluación económica: VAN, TIR, B/C, PR.

Mediante la evaluación económica se determina que el proyecto sí es viable debido a que cuenta con un VAN Económico positivo y una TIR mayor a la tasa COK de 12.95%. La relación de beneficio costo es de 1.76 lo que evidencia que el proyecto es rentable y además el tiempo de recupero es de 4.8 años aproximadamente.

Tabla 7.23

Evaluación económica

VAN	S/720,068
TIR	28.81%
PR	4.8
B/C	1.76

Elaboración propia

7.6.2. Evaluación financiera: VAN, TIR, B/C, PR.

De la evaluación financiera se concluye que el proyecto es rentable y que el impacto que genera el financiamiento externo es positivo. La relación de beneficio costo que se obtiene es de 2.38 con un periodo de recupero de 4.0 años, los flujos financieros fueron descontados con la tasa COK de 12.95% y se obtuvo un VAN Financiero de S/778,036 y una TIR de 38.13%

Tabla 7.24

Evaluación financiera

VAN	S/778,036
TIR	38.13%
PR	4.0
B/C	2.38

Elaboración propia.

7.6.3. Análisis de los resultados económicos y financieros del proyecto.

7.6.4. Análisis de sensibilidad del proyecto

En las siguientes tablas se realizarán análisis de sensibilidad con las principales variables del trabajo de investigación como son las siguientes: la inversión del proyecto, el precio de habitación, la cantidad de demanda en pernoctaciones, un escenario acido donde la demanda y el precio tienen el mismo comportamiento, variaciones en los costos y gastos de mano de obra y un escenario considerando la variación de todos los costos de venta y gastos administrativos.

Tabla 7.25

Resultados de las evaluaciones económicas y financieras

Evaluación financiera			Evaluación económica		
VAN (soles)	TIR (%)	B/C	VAN (soles)	TIR (%)	B/C
778,036	38.13%	2.38	720,0682	28.81%	1.76

Elaboración propia

Tabla 7.26

Sensibilidad por variación en la cantidad de inversión

Inversión inicial: S/ 942,647

Variación	Evaluación financiera			Evaluación económica		
	VAN (soles)	TIR (%)	B/C	VAN (soles)	TIR (%)	B/C
+20%	639,375	31.08%	1.94	569,813	23.89%	1.50
+10%	708,706	34.36%	2.14	644,941	26.17%	1.62
-10%	847,367	42.55%	2.66	795,196	31.91%	1.94
-20%	916,698	47.84%	3.03	870,323	35.61%	2.15

Elaboración propia

Tabla 7.27

Sensibilidad por variación en el precio por noche de hospedaje

Precio promedio*: S/68

Variación	Evaluación financiera			Evaluación económica		
	VAN (soles)	TIR (%)	B/C	VAN (soles)	TIR (%)	B/C
+20%	1,226,416	51.31%	3.17	1,168,448	37.72%	2.24
+10%	1,002,226	44.80%	2.77	944,258	33.33%	2.00
-10%	553,846	31.26%	1.98	495,878	24.13%	1.53
-20%	329,656	24.12%	1.58	271,688	19.23%	1.29

Nota: 90% de las pernотaciones a S/70 por persona y 10% a S/50

Elaboración propia

Tabla 7.28

Sensibilidad por variación en la demanda (pernотaciones) del proyecto

Variación	EVALUACIÓN FINANCIERA			EVALUACIÓN ECONÓMICA		
	VAN (soles)	TIR (%)	B/C	VAN (soles)	TIR (%)	B/C
+20%	1,199,115	50.52%	3.12	1,141,126	37.18%	2.21
+10%	988,575	44.39%	2.75	930,597	33.06%	1.99
-10%	567,497	31.69%	2.00	509,539	24.42%	1.54
-20%	356,958	25.01%	1.63	299,010	19.85%	1.32

Elaboración propia

Tabla 7.29

Sensibilidad cruzada por variación en la demanda y precio

Variación	EVALUACIÓN FINANCIERA			EVALUACIÓN ECONÓMICA		
	VAN (soles)	TIR (%)	B/C	VAN (soles)	TIR (%)	B/C
+20%	1,737,171	65.73%	4.07	1,679,182	47.30%	2.78
+10%	1,235,184	51.56%	3.18	1,177,206	37.88%	2.25
-10%	365,726	25.29%	1.65	307,768	20.04%	1.33
-20%	-1,746	12.89%	1.00	-59,694	11.51%	0.94

Elaboración propia

Tabla 7.30

Sensibilidad por variación en los costos y gastos de mano de obra

Costo y gasto M.O mensual: S/ 192,629

Variación	EVALUACIÓN FINANCIERA			EVALUACIÓN ECONÓMICA		
	VAN (soles)	TIR (%)	B/C	VAN (soles)	TIR (%)	B/C
+20%	657,731	34.12%	2.16	599,763	26.17%	1.64
+10%	717,884	36.12%	2.27	659,916	27.49%	1.70
-10%	838,189	40.15%	2.48	780,221	30.14%	1.83
-20%	898,341	42.18%	2.59	840,373	31.46%	1.89

Elaboración propia

Tabla 7.31

Sensibilidad por variación en todos costos de venta y gastos administrativos

Variación	EVALUACIÓN FINANCIERA			EVALUACIÓN ECONÓMICA		
	VAN (soles)	TIR (%)	B/C	VAN (soles)	TIR (%)	B/C
+20%	546,941	30.53%	1.97	488,973	23.76%	1.52
+10%	662,489	34.32%	2.17	604,521	26.29%	1.64
-10%	893,584	41.97%	2.58	835,616	31.33%	1.89
-20%	1,009,132	45.84%	2.78	951,163	33.85%	2.01

Elaboración propia

La variable que más impacto positivo genera, si se analiza de manera individual, es el precio debido a que la venta aumenta sin ningún costo asociado, lo que no sucede, por ejemplo, con la variación en la demanda de pernoctaciones que trae consigo costos relacionados a energía, agua, materiales, etc.

Por otro lado, a pesar de tener un escenario donde todos los costos y gastos aumentan en 20% (ver tabla 7.31) el proyecto sigue siendo rentable.

Finalmente, el único escenario donde el proyecto no es rentable, es cuando ocurre una caída de 20% en la cantidad de noches demandada y el precio de las habitaciones simultáneamente pues se obtiene una TIRF y TIRE menores que el COK (12.95%).

CAPÍTULO VIII: Evaluación social del Proyecto

8.1. Indicadores sociales

Para la Evaluación social se está considerando lo siguiente:

- Tasa de descuento: WACC de 11.15%
- Puestos de trabajos generados: 9
- Inversión inicial: S/ 942,647

Tabla 8.1

Indicadores sociales

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Sueldos y salarios	192,629	192,629	192,629	192,629	192,629	192,629	192,629
Depreciación	74,010	74,010	74,010	74,010	74,010	74,010	74,010
Gastos financieros	45,247	43,631	40,399	35,551	29,087	21,008	11,312
Utilidad antes de impuestos	98,549	177,174	265,680	364,067	472,336	590,487	718,519
Servicios con terceros	47,940	47,940	47,940	47,940	47,940	47,940	47,940
Total	458,375	535,384	620,658	714,197	816,003	926,073	1,044,409
Valor agregado (S/)		3,235,560					
Densidad de Capital (S/)		104,739					
Intensidad de Capital		0.29					
Producto-Capital		3.43					

Elaboración propia

En promedio cerca del 10% de las pernoctaciones que se registran en Chachapoyas proviene del extranjero (Ver Figura 2.16) de tal forma que, para el balance de las divisas, se considera que el 10% de los ingresos, proviene de los turistas extranjeros.

Tabla 8.2

Balance de divisas (en S/)

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7
Ingresos	49,928	58,125	67,202	77,158	87,994	99,710	112,306
Egresos	0	0	0	0	0	0	0
Balance de Divisas:	49,928	58,125	67,202	77,158	87,994	99,710	112,306
Balance a Valor Presente	349,733						
Generación de divisas	3.09						

Elaboración propia

8.2. Interpretación de indicadores sociales

El proyecto tiene un impacto positivo desde la perspectiva social. Como valor agregado el modelo de negocio genera cerca S/3,235,560 que incluye los sueldos, depreciación, gastos financieros y utilidades. Tiene una densidad capital de S/ 104,739, indicador que sirve para cuantificar la cantidad de empleo generado y el dinero invertido.

La intensidad de capital obtenida es de 0.29, es decir que por cada S/ 0.29 que se invierte, el modelo genera S/1 como beneficios a la sociedad. Por otro lado, en relación al indicador Producto-Capital se obtiene un indicador de 3.49, cada sol invertido genera 3.49 soles a la sociedad.

Finalmente, las divisas por monedas extranjeras que se generan durante el ciclo de vida del proyecto es de S/ 349,733 no hay egreso de divisas en la evaluación ya que no se hace ninguna importación. Cada sol que se invierte genera S/2.70 provenientes del extranjero.

CONCLUSIONES

- La creación de un servicio de hospedajes a partir de contenedores reciclados es viable en los aspectos tecnológicos, económicos, financieros y de mercado.
- Chachapoyas es una región que está pleno auge de crecimiento gracias a las telecabinas construidas y a la diversidad de atractivos turísticos con los que cuenta, factores que permiten el desarrollo de la demanda de alojamiento en la región.
- Se concluye que el dimensionamiento del servicio formulado está limitado por el tamaño-mercado.
- El alojamiento contará con 15 contenedores de 40 pies y con un terreno de 1,200 m² ubicado en el distritito de Chachapoyas, en la provincia de Chachapoyas.
- Se demuestra que la elaboración de construcciones modulares a partir de contenedores genera un impacto ambiental muy bajo.
- Se determina que los contenedores, al no ser construcciones fijas, permiten responder al mercado de una manera más ágil. Si la demanda aumenta se puede adquirir contenedores nuevos y colocarlos en el terreno o, por el contrario, si la demanda se contrae, existe la posibilidad de vender algunos contenedores para reducir la oferta y recuperar la inversión.
- Según los análisis de sensibilidad realizados el proyecto solo se ve afectado en un escenario muy ácido cuando la demanda y el precio disminuyen en un 20% simultáneamente.
- El proyecto es socialmente viable por el valor agregado que genera y el balance positivo de divisas.

RECOMENDACIONES

- Los contenedores fueron creados inicialmente para soportar ambientes muy adversos en el océano por lo tanto pueden soportar diversos climas en el Perú. Así que se recomienda realizar estudios que repliquen este modelo de negocio en otras partes del país.
- Investigar sobre que otros tipos de materiales reciclados como los contenedores se pueden usar para construir hospedajes modulares.
- Buscar alternativas de saneamiento de agua y desagüe amigables con el medio ambiente para que la ubicación del alojamiento no sea vea limitada por ello.
- Diseñar nuevas disposiciones de los contenedores en los terrenos y nuevos diseños de habitaciones. Una alternativa puede ser el diseño de contenedores plegables y facilitar el transporte.
- Cotizar con empresas que fabriquen contenedores adaptados que se encuentren más cerca al mercado de esta manera se pueden reducir los costos de transporte.

REFERENCIAS

- Álvarez Vicuña, P. L., Holguin Prettel, G. G., Mendoza, L. H., y Núñez Márquez, D. M. (2016). *Hotel campestre Tres Generaciones* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8450>
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados, APEIM. (2019). Recuperado de <http://apeim.com.pe/>
- Banco Central de Reserva del Perú, BCRP. (2018). Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/>
- Booking. (2018). Recuperado de <https://www.booking.com/>
- Castro, J. C. (2016). Recuperado de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/regiones/item/3696-humala-telecabinas-de-Kuélap-pone-a-amazonas-al-nivel-de-cusco>
- Cabo Frío Hostel. (2019). Recuperado de <https://www.hostelcontainer.com/>
- Damodaran, A. (2019). *Useful data sets*. Recuperado de <http://www.damodaran.com>
- DePerú. (2018). Recuperado en <https://www.deperu.com/cultural/sitios-arqueologicos/sarcofagos-de-Karajía-2630>
- Directorio Nacional de Prestadoras de servicio Turístico. (2019). Recuperado de [http://consultaslinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(wykwfvn13qq54sfbovvzumnz\)\)/Reportes/WebReportes/Index.aspx](http://consultaslinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(wykwfvn13qq54sfbovvzumnz))/Reportes/WebReportes/Index.aspx)
- El Comercio. (2016). *Seis lugares para disfrutar de la aventura en Amazonas*. Recuperado de http://elcomercio.pe/vamos/peru/seis-lugares-disfrutar-aventura-amazonas-noticia-1872479?ref=flujo_tags_519017&ft=nota_19&e=titulo
- Eagle Tours. (2017). Recuperado de <http://www.eagletoursperu.com/>
- E-encuesta. (2017). *Introducción al nps*. Recuperado de <https://www.e-encuesta.com/una-introduccion-al-nps/>
- Electro Oriente. (2019). Recuperado de <http://www.elor.com.pe/portal/>
- EMUSAP S.R.L. (2019). Recuperado de <http://www.emusap.com.pe>
- Gocta Andes Lodge. (2019). Recuperado de http://goctalodge.com/es_es/
- Google Maps. (2019). Recuperado de <https://www.google.com/maps/>

- Growth From Knowledge, GFK. (2019). *Percepciones sobre la economía*. Recuperado de <https://www.gfk.com/es-pe/insights/press-release/encuestasgfk-percepciones-sobre-la-economia-e-icc/>
- Haley, R. I. (1968). *Benefit Segmentation: A Decision-Oriented Research Tool*. Journal of Marketing (pp. 30-35).
- Instituto Nacional de Estadística, INEI. (2019). *Sistema de Información Regional para la Toma de Decisiones*. Recuperado de <http://iinei.inei.gob.pe/iinei/SIRTOD/>
- INGENIERIA IDOM – TP INVEST S.A.C. – TPC CONSULTING S.A. (2013). *Mejoramiento de los servicios turísticos públicos Tingo Nuevo – Zona arqueológica Monumental de Kuélap – Distritos de Tingo, Provincia de Luya, Amazonas*. Lima: Proinversión
- Marca Perú. (2018). *Descubre la impresionante catarata de Gocta*. Recuperado de <https://peru.info/es-pe/turismo/noticias/3/16/descubre-la-impresionante-catarata-de-gocta>.
- Mincetur. (2004). *Reglamento de establecimientos de hospedaje*. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/turismo/proyectos/antep_hospedaje04.htm
- Ministerio de la Producción. (2016). *Amazonas Sumario Regional*. Recuperado de http://demi.produce.gob.pe/Content/files/doc_03/Regionales/Amazonas.pdf
- MOLINA MARAGAÑO, C. I. (2014). *Innovación en el diseño de viviendas modulares mediante el uso de containers* (Tesis para optar al Título de Ingeniero Constructor, Universidad Austral de Chile, Chile). Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/bmfcim722i/doc/bmfcim722i.pdf>
- Observatorio Turístico del Perú, OTP. (2019). Recuperado de <http://www.observatorioturisticodelperu.com/badatur/info-peru/datos-generales>.
- Perú Hop. (2017). *Los nuevos teleféricos de Kuélap*. Recuperado de <https://www.peruhop.com/es/los-nuevos-telefericos-de-Kuélap/>
- PromPerú. (2018). *Conoce al vacacionista nacional 2017*. Recuperado de <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/PerfVacacionistaNac>
- Reichheld, F. F. (2003). *The One Number You Need to Grow*. Recuperado de Harvard Business Review: <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>
- R&C Contenedores S.A.C. (2019). Recuperado de <https://ryccontenedores.com/>.
- Seguí, P. (2014). *La arquitectura con contenedores, análisis, ventajas y desventajas*. Recuperado de <https://ovacen.com/casas-prefabricadas-y-modulares/>
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saniamiento, SUNNAS. (2015). Recuperado de <http://www.emusap.com.pe>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, SUNEDU. (2019). *Universidades*. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/lista-universidades/>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, SBS. (2019). Recuperado de https://www.sbs.gob.pe/app/pp/SISTIP_PORTAL/Paginas/Publicacion/TipoCambioPromedio.aspx

Sustainable Development of Tourism. (2016). *Definición*. Recuperado de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

TripAdvisor. (2019). Recuperado de <https://www.tripadvisor.com.pe/>



BIBLIOGRAFÍA

- Diario TI. (2013). *La tecnología se vuelve fundamental para la atracción de pasajeros en la industria turística*. Recuperado de <http://diarioti.com/latecnologia-se-vuelve-fundamental-para-la-atraccion-de-pasajeros-en-la-industriaturistica/68833/>
- Estévez Sebastián, P. (Julio de 2014). *Análisis Del Sector Hotelero de Lujo: El Caso Del Hotel The Westin Palace*. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44192/AN%C3%81LISIS%20DEL%20SECTOR%20HOTELERO%20DE%20LUJO.%20EL%20CASO%20DEL%20HOTEL%20THE%20.pdf?sequence=1>
- INGENIERIA IDOM – TP INVEST S.A.C. – TPC CONSULTING S.A. (2013). *Mejoramiento de los servicios turísticos públicos tingo Nuevo - Zona arqueológica Monumental de Kuélap - Distrito de Tingo, Provincia de Luya, Amazonas*. Lima: ProInversión.
- Ipsos. (2016). *Comercio electrónico*. Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/comercio-electronico-2016>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática ,INEI. (2019). *Censos Nacionales 2017*. Recuperado de <http://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>
- Méndez, J. M. (2012). *Turismo en el Perú: gran oportunidad de desarrollo*. Recuperado de <http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/turismo-en-el-peru-gran-oportunidad-de-desarrollo>
- PromPerú. (2015). *Conociendo al turista que visita Amazonas - Turismo Interno*. Lima, Lima, Perú. Recuperado de <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/ConociendoAlTuristaQueVisita>
- Rivera Peede, R., y Oyarzún Flores, J. (2010). *Ventajas de construir con containers*. Recuperado de <http://arqtainer.es.tl/Home.htm>
- Vinuesa, P. (2016). *Regresión lineal simple y polinomial: teoría y práctica*. Recuperado de http://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema9_regresion.html



ANEXOS

Anexo 1: Cálculo de capital de trabajo

	Estacionalidad	Venta mensual Año 1
Enero	0.86	34,119
Febrero	0.91	36,385
Marzo	0.89	35,289
Abril	0.84	33,383
Mayo	0.93	37,069
Junio	1.04	41,357
Julio	1.18	47,152
Agosto	1.20	47,806
Septiembre	1.05	41,980
Octubre	1.04	41,216
Noviembre	1.01	40,361
Diciembre	1.04	41,562
Total		477,680

	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10	mes 11	mes 12	Total
Ingresos:	35,119	37,385	36,289	34,383	38,069	42,357	48,152	48,806	42,980	42,216	41,361	42,562	489,680
Egresos:													
Materiales variables*	-826	-826	-826	-826	-826	-826	-826	-826	-826	-826	-826	-826	-9,913
Agua y desagüe			-307	-307	-307	-307	-307	-307	-307	-307	-307	-307	-3,067
Materiales fijos	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-1,200	-14,400
Electricidad			-1,276	-1,276	-1,276	-1,276	-1,276	-1,276	-1,276	-1,276	-1,276	-1,276	-12,760
Costo terceros	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-3,995	-47,940
M.O.	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-16,052	-192,629
	13,046	15,312	12,633	10,727	14,413	18,701	24,495	25,150	19,324	18,560	17,705	18,906	208,971

	Mes 1	Mes 2
M.O.	-16,052	-16,052
Costo terceros	-3,995	-3,995
Materiales Fijos	-1,200	-1,200
Materiales Variables*	-826	-826
Total	-22,073	-22,073

Nota: Para los materiales variables se toma el promedio mensual del año 1
Elaboración propia

Anexo 2: Cálculo de consumo de energía

días por mes 30
 meses por año 12
 Precio S/kW 0.2502

Equipo	Cantidad	Consumo kW/h	Horas de uso	Total KW/ mes	Total mensual
Televisor	12	0.20	12	864	216
Ventilador	12	0.05	12	216	54
Aire acondicionado 12,000 BTU	24	1.30	12	11,232	2,810
Aire acondicionado 18,000 BTU	2	2.10	12	1,512	378
PC	1	0.30	16	144	36
Laptop	1	0.20	16	96	24
Impresora	1	0.15	12	54	14
Impresora térmica	1	0.02	12	7	2
Teléfono	1	0.05	24	36	9
Aire acondicionado	1	1.30	12	468	117
Televisor	1	0.20	4	24	6
Lavadoras	2	1.50	8	720	180
Secadora	1	2.00	8	480	120
Planchadora	1	0.10	8	24	6
Equipo de sonido	1	2.00	8	480	120
Aspiradora	1	1.10	8	264	66
Luminarias	68	0.01	4	106	27
					4,185

Anexo 3: Depreciación y amortización

ÍTEM	Depreciable	Amortiz.
Valor	637,300	102,800
Vida útil (años)	10	
Valor Residual	191,190	30,840
Depreciación / Amortización Total durante 7 años	446,110	71,960
Depreciación / Amortización Anual	63,730	10,280

PRESUPUESTO DE DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS TANGIBLES (S/)												
RUBRO		Valor	%									
			Depre.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Tot.Depre.	
Contenedores	F	485,100	10%	48,510	48,510	48,510	48,510	48,510	48,510	48,510	48,510	339,570
Muebles y enseres	F	94,790	10%	9,479	9,479	9,479	9,479	9,479	9,479	9,479	9,479	66,353
Equipos	F	57,410	10%	5,741	5,741	5,741	5,741	5,741	5,741	5,741	5,741	40,187
Total depreciable fabril	F	637,300		63,730	446,110							
TOTAL Depreciable		637,300		63,730	446,110							

PRESUPUESTO DE AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES (S/)											
RUBRO		Valor	% Amort.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Tot.Amort.
Transporte de Contenedores	F	77,250	10%	7,725	7,725	7,725	7,725	7,725	7,725	7,725	54,075
Adaptación de Terreno	F	15,000	10%	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	10,500
Total amortización fabril		92,250		9,225	64,575						
Costos de promociones	NF	3,400	10%	340	340	340	340	340	340	340	2,380
Estudios previos	NF	3,000	10%	300	300	300	300	300	300	300	2,100
Gastos de organización	NF	1,500	10%	150	150	150	150	150	150	150	1,050
Licencias	NF	1,500	10%	150	150	150	150	150	150	150	1,050
Capacitación del personal	NF	1,150	10%	115	115	115	115	115	115	115	805
Total amortización No fabril		10,550		1,055	7,385						
Total amortización		102,800		10,280	71,960						

Elaboración propia

Anexo 4: Cálculo del COK mediante el modelo CAPM

Rubros	Datos
Beta Apalancado del Sector	1.01
Beta Desapalancado del Sector	0.69
Razón Deuda/Patrimonio	0.67
Beta Apalancado	1.01

$$K_c = R_f + \beta \times (R_m - R_f) + R_p$$

Rf =	Tasa de interés libre de riesgo	2.91%
Rm =	Rendimiento del mercado	11.36%
B =	Beta	1.01
Rp =	Riesgo país: Perú	1.47%
Kc =	Costo de los recursos propios	12.95%

Fuente: Damodaran (2019) y Banco Central de Reserva del Perú (2019)

Elaboración propia

Anexo 5: Cotizaciones de contenedores de 20 pies



COTIZACIÓN N° 03/ 6630

Villa El Salvador, 30 de Marzo de 2019

Señor:
DANNY VERA
Presente.-

Estimado Señores:

Nos es grato dirigirnos a ustedes a fin de cotizarles la **VENTA DE UN MÓDULO OFICINA REVESTIDO DE 20'ST**; de las siguientes características:

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE UN MÓDULO OFICINA REVESTIDO DE 20'ST

Dimensiones 20'ST. : Largo: 6.058 x Ancho: 2.438 x Alto: 2.591 m

- **Contenedor Marítimo de 20'ST**
- Planchado, masillado, lijado y pintado general
- Base epóxica gris cromatizada. Marca Universal Color (aplicación de 02 manos)
- Insulación de paredes con poliestireno expandido (teknopor), de alta densidad 20 kl/m3 de 1 1/4" de espesor
- Instalación de rieles y parantes de acero, revestidos con plancha de dry-wall de 12.5 mm, de espesor.
- Techo interior con instalación de cielo raso, revestido con baldosas Isoladas.
- 02 Ventanas sistema corredizas con cristal transparente de 6 mm. de espesor, de medidas: 1.00 x 1.00 mts., con rejas de seguridad fabricado con fierro barra lisa de 1/2" de espesor, y cubierta de viseras antilluvia.
- 01 puerta principal metálica, de medidas: 2.00 x 0.90 mts., con su respectiva visera anti-lluvia,
- Cerradura de tres golpes, marca Cantol blindada súper 900.
- Instalación eléctrica y entubado, con cables libre de halógenos
- 01 Tablero de Riel metálico de 12 polos, con Interruptores termomagnéticos de 16, 20 y 32 amperios y un Interruptor termodiferencial de 25 amperios
- 02 luminarias dobles, con protector acrílico, 04 Fluorescentes de 40W
- 01 Interruptor simple.
- 02 tomacorrientes dobles con punto tierra.
- 02 tomas de data / teléfono. No Incluye cableado.
- Toma adosable Industrial + enchufe aéreo monofásico de 32 amperios
- Piso de madera original, revestido con baldosas de vinílico color blanco terrazo y zócalo de pvc.
- Pintado interior con pintura látex blanco humo.
- Pintado exterior del contenedor con pintura esmalte sintético
- Aplicación de Undercoating en la parte inferior de la estructura del contenedor (travesaños)

CONDICIONES COMERCIALES

PRECIO DE VENTA:

- **Precio de Venta 1 X 20'ST** : **US\$. 6,490.00 + I.G.V.**
- **Tiempo de Entrega** : 10 días - recibida su Orden de Compra
- **Lugar de Entrega** : Almacén de R&C, Villa El Salvador
- **Forma de Pago** : 50 % de adelanto - 50 % contra entrega
- **Validez de Oferta** : 05 días o al término del Stock
- **Garantía** : **01 Año**

FOTOS REFERENCIALES



ESTIMADO CLIENTE:

" R&C GARANTIZA QUE TODOS LOS INSUMOS DETALLADOS EN LA PRESENTE COTIZACION, SERAN DE LA CALIDAD Y CARACTERISTICAS SEÑALADAS. NUESTRA EMPRESA NO TERCERIZA EL PROCESO DE CONFECCION DE SUS PRODUCTOS".

Sin otro particular, agradezco su atención a la presente, quedando a la espera de sus gratas órdenes.

Atentamente,

R&C Contenedores S.A.C
Teléfono: 713-0567 / 955119532

Anexo 6: Cotizaciones de contenedores de 40 pies



COTIZACIÓN N° 03/ 6629

Villa El Salvador, 30 de Marzo de 2019

Señor:

DANNY VERA

Presente.-

Estimados señores:

Nos es grato dirigirnos a ustedes a fin de cotizarles la **Venta de UN MÓDULO OFICINA INSULADO de 40'ST;** con las siguientes características:

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE UN MÓDULO OFICINA REVESTIDO DE 40'ST

Dimensiones 40'ST : Largo: 12.19 x Ancho: 2.438 x Alto: 2.591 m

- Contenedor Marítimo de 40'ST
- Planchado, masillado y pintado general
- Base epóxica rojo - óxido cromatizada. Marca Universal Color (aplicación de 02 manos)
- Insulación de paredes con poliestireno expandido (teknopor), de 1 1/4" de espesor, de alta densidad 20 kl/m3.
- Revestimiento de paredes con planchas de drywall de 12.5 mm de espesor.
- Techo interior con instalación de cielo raso, revestido con baldosas aisladas.
- Instalación de dos TABIQUERIAS divisorias de ambiente.
- 04 Ventanas sistema corredizo, con cristal transparente de 6 mm. de espesor, de medidas: 1.00 x 1.00 mts., con rejas de seguridad fabricado con fierro barra lisa de 1/2" de espesor, y cubierta de viseras antilluvia.
- 01 puerta principal metálica de medidas: 2.00 x 0.90 mts., con su respectiva visera anti-lluvia.
- Cerradura de tres golpes, marca Cantol blindada súper 900.
- Piso de madera original, revestido con baldosas de vinílico color blanco terrazo y zócalo de pvc.
- Pintado Interior con pintura látex, color blanco humo.
- Pintado Exterior con pintura esmalte Esmaltek .
- Aplicación de pintura undercoating en la base estructural del contenedor.

INSTALACIONES ELÉCTRICAS:

- Instalación eléctrica y entubado con tubos PVC - SAP con cables libre de halógenos
- 01 Tablero de Riel metálico de 12 polos, con interruptores termomagnéticos de 16, 20 y 32 amperios. Marca Bticino.
- 01 Interruptor termo-diferencial de 25 amperios, marca Bticino.
- 04 luminarias dobles, con protector acrílico con 08 Fluorescentes de 36W.
- 01 interruptor simple.
- 04 tomacorrientes dobles con punto tierra.
- 04 tomas de data / teléfono . Marca Dixon. No incluye cableado.
- Toma adosable Industrial + enchufe aéreo monofásico de 32 amp. marca Mennekes.

INSTALACIONES BAÑO:

- Instalaciones sanitarias completas
- 01 Inodoro one piece, incluye asiento y tapa
- 01 lavatorio de mano, con pedestal.
- 01 espejo
- KIT de Accesorios cromados para baño: Toallera, perchero, papelera, porta-jabon.
- 01 extractor de aire que incluye cableado y su interruptor de encendido independiente.
- Instalación de tubería galvanizada adosada para circulación de agua.
- 01 puerta mancora con cerradura de pomo

CONDICIONES COMERCIALES

PRECIO DE VENTA MÓDULO OFICINA REVESTIDO DE 1 X 40'ST

- **Precio de Venta 1 x 40'ST : **US\$. 9,760.00 + I.G.V.****
- Tiempo de Entrega : 20 días - Previa orden de compra
- Lugar de Entrega : Almacén de R&C, Villa El Salvador
- Forma de Pago : 50% DE ADELANTO - 50% CONTRA-ENTREGA
- **Garantía : 01 AÑO**
- Validez de Oferta : 5 días

FOTOS REFERENCIALES



ESTIMADO CLIENTE:

" R&C GARANTIZA QUE TODOS LOS INSUMOS DETALLADOS EN LA PRESENTE COTIZACION, SERAN DE LA CALIDAD Y CARACTERISTICAS SEÑALADAS. NUESTRA EMPRESA NO TERCERIZA EL PROCESO DE CONFECCION DE SUS PRODUCTOS".

Sin otro particular, agradezco su atención a la presente, quedando a la espera de sus gratas órdenes.

Atentamente,

R&C Contenedores S.A.C
Teléfono: 713-0567 / 955119532

Anexo 7: Cotización de terreno



Título #

Venta de Terreno en Chachapoyas

Pampa Del Molino Chachapoyas, Chachapoyas, Chachapoyas, Amazonas
500.00 m²

 [Calculadora Hipotecaria](#)

Precio de Venta

S/85,000

US\$25,223

TC Ref. S/ 3.37

[Ver Tasa Kambista](#)

Tipo	Terreno
Área Total	500.00 m ²
Area de Terreno	500.00 m ²
Ubicación	Chachapoyas-Amazonas
Urbanización	Chachapoyas
Referencia	COSTADO DE LA POSTA DE SALUD EL MOLINO