

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



**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA  
INSTALACIÓN DE UN HOSTEL  
BACKPACKER QUE UTILIZA LA  
METODOLOGÍA “EMPLEO CON APOYO”  
PARA EMPLEAR A PERSONAS CON  
SÍNDROME DE DOWN EN CUSCO**

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**Ingrid Margarita Herrada García**

**Código 20120612**

**María Pía Pacheco del Solar**

**Código 20120950**

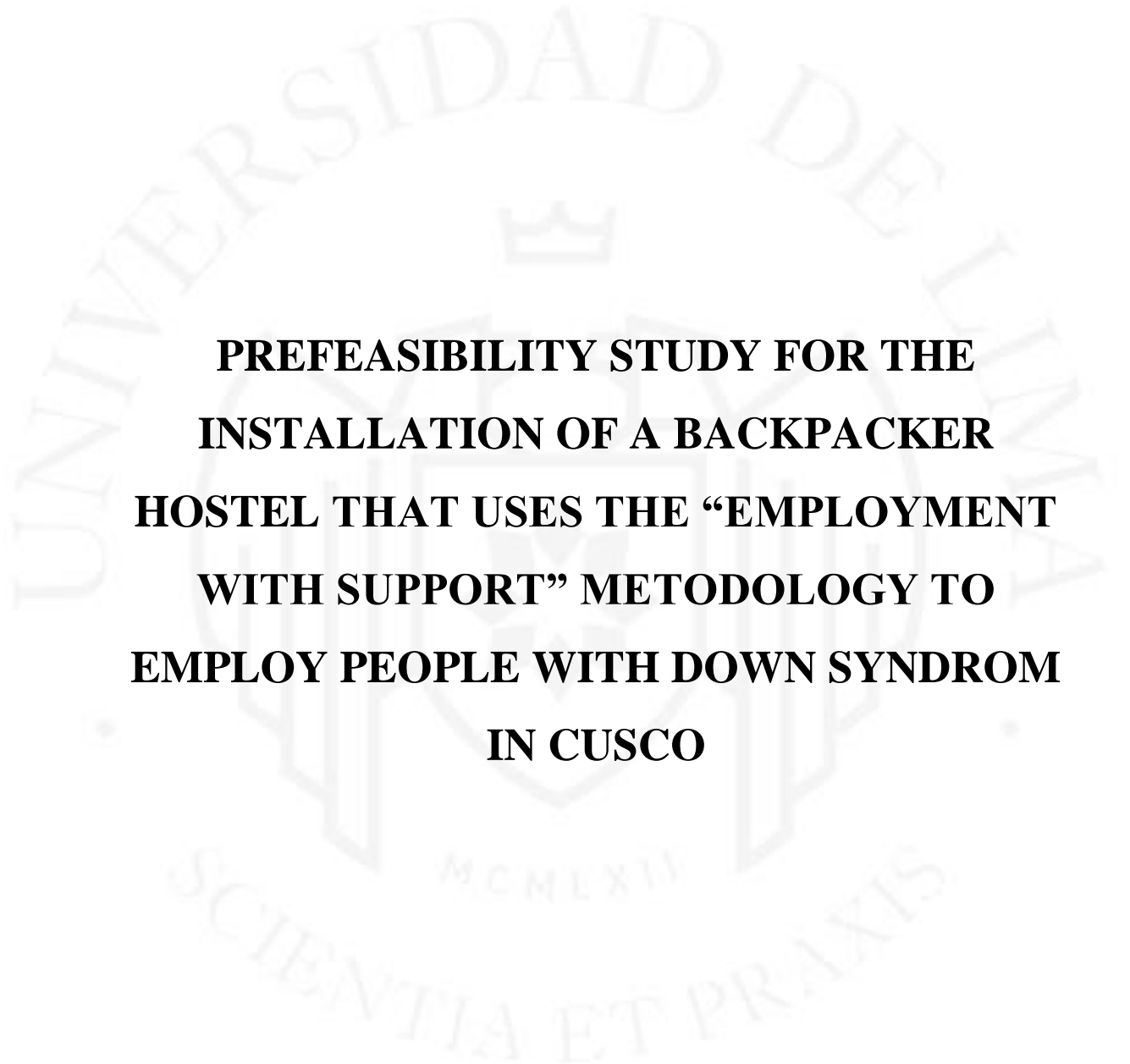
**Asesor**

**Carlos Héctor Mendoza Mendoza**

Lima – Perú

Agosto de 2020





**PREFEASIBILITY STUDY FOR THE  
INSTALLATION OF A BACKPACKER  
HOSTEL THAT USES THE “EMPLOYMENT  
WITH SUPPORT” METODOLOGY TO  
EMPLOY PEOPLE WITH DOWN SYNDROM  
IN CUSCO**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
1.1 Problemática.....	4
1.2 Objetivos de la investigación .....	5
1.3 Alcance de la investigación.....	6
1.4 Justificación del tema .....	6
1.5 Hipótesis del trabajo.....	7
1.6 Marco Referencial .....	7
1.7 Marco Conceptual .....	8
<b>CAPÍTULO II. ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>10</b>
2.1 Aspectos generales del estudio del mercado .....	10
2.1.1 Definición del giro del negocio del servicio y tipo de servicio (profesionales, masivos, taller, etc.) .....	11
2.1.2 Principales beneficios del servicio (concepto del servicio) .....	11
2.1.2.1 Servicio principal .....	11
2.1.2.2 Servicios complementarios .....	12
2.1.3 Macrolocalización del servicio .....	12
2.1.4 Análisis del entorno .....	13
2.1.4.1 Análisis del macro entorno (PESTEL).....	13
2.1.4.2 Análisis del sector .....	15
2.1.5 Modelo de negocio (Canvas) .....	18

2.1.6	Determinación de la metodología que se empleará en la investigación del mercado.....	19
2.2	Análisis de la demanda.....	19
2.2.1	Data histórica del consumidor y sus patrones de consumo.....	19
2.2.1.1	Patrones de consumo: incremento poblacional, consumo per cápita, estacionalidad.....	24
2.2.2	Demanda mediante fuentes primarias .....	32
2.2.2.1	Diseño y aplicación de encuestas u otras técnicas .....	32
2.2.3	Demanda potencial.....	35
2.2.3.1	Determinación de la demanda potencial .....	35
2.3	Análisis de la oferta.....	39
2.3.1	Análisis de la competencia. Competencia directa y sus ubicaciones. Participación de mercado.....	39
2.3.2	Beneficios ofertados por los competidores directos .....	41
2.3.3	Análisis competitivo y comparativo (Matriz EFE) .....	43
2.4	Determinación de la demanda para el proyecto .....	43
2.4.1	Segmentación del mercado .....	43
2.4.2	Selección de mercado meta.....	44
2.4.3	Determinación de la participación de mercado para el proyecto .....	45
2.5	Definición de la estrategia de comercialización.....	45
2.5.1	Políticas de plaza.....	46
2.5.2	Publicidad y promoción .....	46
2.5.3	Análisis de precios .....	46
2.5.3.1	Tendencia histórica de precios.....	46
2.5.3.2	Estrategia de precios (precio inicial).....	47
	<b>CAPITULO III. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>49</b>

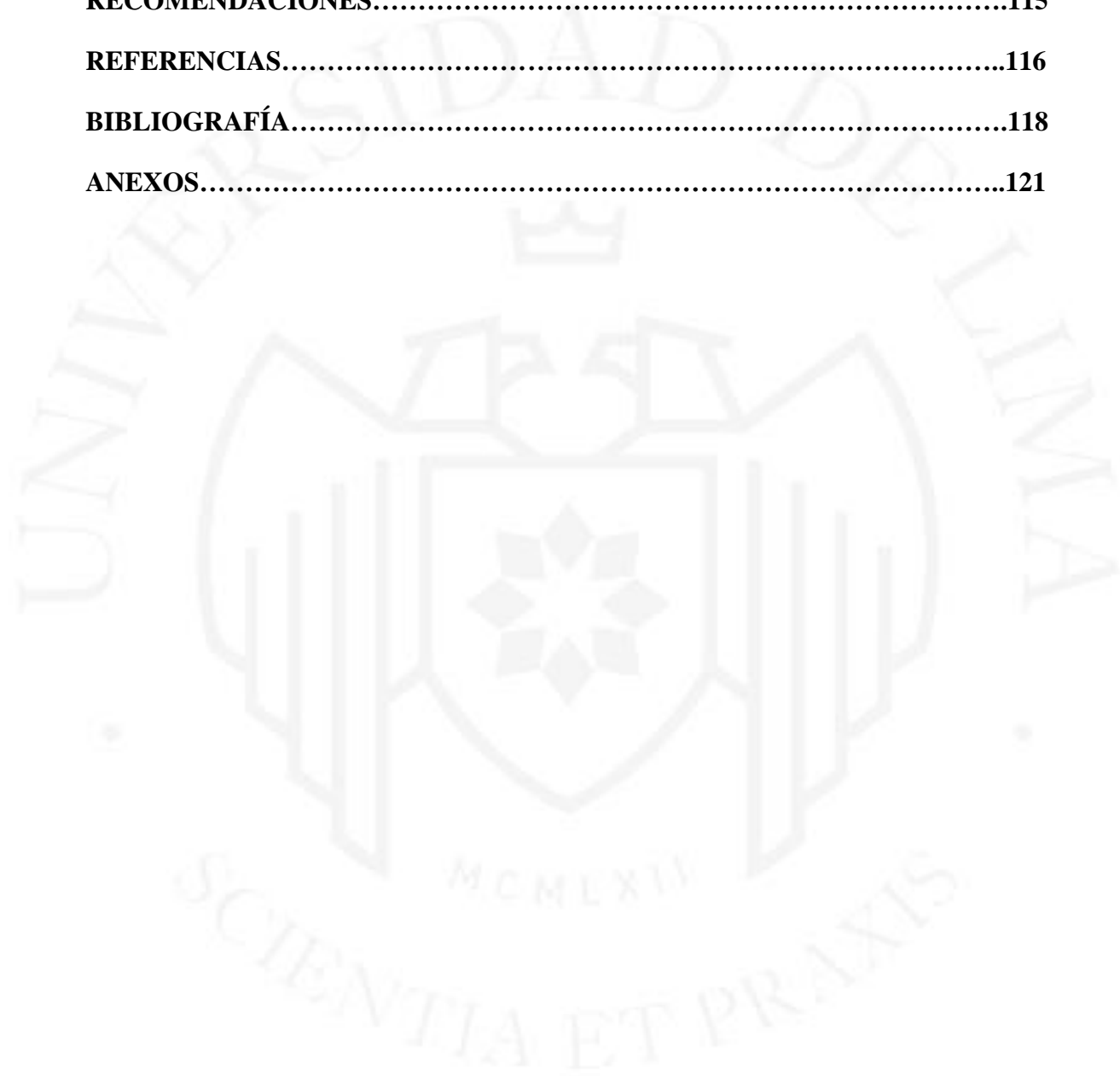
3.1	Identificación y análisis detallado de los factores de microlocalización.....	49
3.2	Identificación y descripción de las alternativas de microlocalización .....	50
3.3	Evaluación y selección de localización .....	50
<b>CAPÍTULO IV. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO.....</b>		<b>52</b>
4.1	Relación tamaño-mercado .....	52
4.2	Relación tamaño-recursos .....	52
4.3	Relación tamaño-tecnología .....	54
4.4	Relación tamaño-inversión.....	55
4.5	Relación tamaño-punto de equilibrio .....	56
4.6	Selección de la dimensión del servicio.....	57
<b>CAPÍTULO V. INGENIERÍA DEL PROYECTO .....</b>		<b>59</b>
5.1	Proceso para la realización del proyecto .....	59
5.1.1	Descripción del proceso del servicio .....	59
5.1.2	Diagrama de flujo del servicio .....	60
5.2	Descripción del tipo de tecnología a usarse en el servicio .....	62
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.....	68
5.3.3	Determinación del número de recursos del factor limitante .....	68
5.3.4	Determinación del número de recursos de los demás factores .....	69
5.3.5	Cálculo de la capacidad de atención .....	70
5.4	Resguardo de la calidad.....	71
5.4.1	Calidad del proceso y del servicio .....	71
5.4.2	Niveles de satisfacción del cliente .....	71
5.4.3	Medidas de resguardo de la calidad .....	72

5.5	Impacto ambiental .....	72
5.6	Seguridad y salud ocupacional .....	74
	Tabla 5.6 Programa de Seguridad y Salud en el trabajo .....	76
5.7	Sistema de mantenimiento.....	77
5.8	Programa de operaciones del servicio .....	80
5.8.1	Consideraciones sobre la vida útil del proyecto.....	80
5.8.2	Programa de operaciones del servicio durante la vida útil del proyecto.....	80
5.9	Requerimiento de materiales, personal y servicios .....	81
5.9.1	Materiales para el servicio .....	81
5.9.2	Determinación del requerimiento del personal, de atención al cliente .....	82
5.9.3	Servicio de terceros.....	82
5.9.4	Otros: energía eléctrica, agua, transportes, etc.....	83
5.10	Soporte físico del servicio .....	84
5.10.1	Factor edificio .....	84
5.10.2	El ambiente del servicio.....	84
5.11	Disposición de la instalación del servicio .....	85
5.11.1	Disposición general.....	85
5.11.2	Disposición de detalle .....	89
5.12	Cronograma de implementación .....	91
	<b>CAPÍTULO VI. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>93</b>
6.1	Formación de la organización empresarial.....	93
6.2	Requerimientos de personal directivo, administrativo y de servicios; y funciones generales de los principales puestos .....	93
6.3	Esquema de la estructura organizacional .....	94
	<b>CAPÍTULO VII. PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>96</b>
7.1	Inversiones.....	96

7.1.1	Estimación de las inversiones de largo plazo (tangibles e intangibles) .....	96
7.1.2	Estimación de las inversiones de corto plazo (capital de trabajo) .....	99
7.2	Costos de las operaciones del servicio.....	100
7.2.1	Costos de materiales del servicio .....	100
7.2.2	Costos de los servicios (energía eléctrica, agua, transporte, etc.).....	101
7.2.3	Costo del personal.....	101
7.2.3.1	Personal de atención al cliente .....	101
7.2.3.2	Personal de soporte interno del servicio .....	102
7.3	Presupuesto de ingresos y egresos.....	102
7.3.1	Presupuesto de ingreso por ventas.....	102
7.3.2	Presupuesto de costos del servicio.....	103
7.3.3	Presupuesto operativo de gastos generales.....	103
7.4	Presupuestos financieros.....	104
7.4.1	Presupuesto de servicio de deuda.....	104
7.4.2	Presupuesto de Estado de resultados.....	106
7.4.3	Presupuesto de estado de situación financiera.....	107
7.5	Flujo de fondos netos.....	107
7.5.1	Flujo de fondos económicos.....	107
7.5.2	Flujo de fondos financieros.....	108
7.6	Evaluación económica y financiera.....	108
7.6.1	Evaluación económica: VAN, TIR, B/C, PR.....	108
7.6.2	Evaluación financiera: VAN, TIR, B/C, PR.....	108
7.6.3	Análisis de los resultados económicos y financieros del proyecto .....	109
7.6.4	Análisis de sensibilidad del proyecto.....	109



<b>CAPÍTULO VIII. EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO.....</b>	<b>112</b>
8.1 Indicadores sociales.....	112
8.2 Interpretación de indicadores sociales.....	113
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>114</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>115</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>116</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>118</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>121</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1	Movimiento general de pasajeros en aeropuerto Velasco Astete .....	8
Tabla 2.1	Análisis del macro entorno PESTEL .....	14
Tabla 2.2	Modelo CANVAS .....	18
Tabla 2.3	Turismo peruano interno (personas) .....	20
Tabla 2.4	.....	21
Tabla 2.5	Mujeres y hombres con alguna discapacidad en Perú (%) .....	22
Tabla 2.6	Mujeres y hombres con alguna discapacidad según área de residencia (%) ..	22
Tabla 2.7	Mujeres y hombres con alguna discapacidad según ámbito geográfico (%) ..	23
Tabla 2.8	Sexo de turistas extranjeros en Cusco .....	25
Tabla 2.9	Rango de edades de turistas extranjeros en Cusco .....	25
Tabla 2.10	Motivos de viaje de turistas extranjeros a Cusco.....	25
Tabla 2.11	Gasto promedio en Cusco de turista extranjero .....	25
Tabla 2.12	Tipos de alojamiento utilizado en Cusco por turista extranjero .....	26
Tabla 2.13	Permanencia en Cusco lugar visitado por turista nacional .....	26
Tabla 2.14	Porcentaje de gasto total por turista nacional en Cusco.....	27
Tabla 2.15	Rango de edades del turista nacional en Cusco .....	27
Tabla 2.16	Tipos de alojamiento utilizado en Cusco por turistas nacionales .....	27
Tabla 2.17	Nivel socioeconómico nacional en Cusco .....	28
Tabla 2.18	Nivel educativo de personas con discapacidad en Perú (%).....	28
Tabla 2.19	Personas con discapacidad afiliadas a algún seguro de salud (%).....	28
Tabla 2.20	Personas ocupadas con discapacidad según rama económica (%) .....	29

Tabla 2.21 Personas ocupadas con discapacidad según tamaño de establecimiento donde trabaja (%).....	30
Tabla 2.22 Personas con discapacidad según capacitación laboral recibida (%) .....	31
Tabla 2.23 Arribo de turistas internacionales a Cusco (personas).....	35
Tabla 2.24 Arribo de turistas internacionales a Cusco (personas).....	36
Tabla 2.25 Proyección de arribo de turistas internacionales a Cusco (personas) .....	37
Tabla 2.26 Proyección de arribo de turistas nacionales a Cusco (personas) .....	38
Tabla 2.27 Arribo total proyectado de turistas nacionales e internacionales a la ciudad de Cusco (personas) .....	38
Tabla 2.28 Capacidad ofertada de los establecimiento en Perú y Cusco .....	39
Tabla 2.29 Cantidad de plaza-cama ofertada en Cusco .....	40
Tabla 2.30 Cantidad de plaza-cama ofertada proyectada .....	40
Tabla 2.31 Cuadro comparativo de participación de competencia .....	41
Tabla 2.32 Análisis competitivo y comparativa (Matriz EFE) .....	43
Tabla 2.33 Demanda de turistas internacionales proyectada y segmentada (personas) .....	44
Tabla 2.34 Demanda segmentada con intención e intensidad (personas).....	44
Tabla 2.35 Demanda del proyecto (personas) .....	45
Tabla 2.36 Precios de competencia por persona (PEN).....	47
Tabla 2.37 Precio por plaza-cama (nuevos soles).....	47
Tabla 2.38 Precio promedio por plaza-cama (Nuevos soles) .....	48
Tabla 3.1 Tabla de enfrentamiento de factores .....	50
Tabla 3.2 Ranking de factores .....	51
Tabla 4.1 Demanda del proyecto (plaza-cama) .....	52
Tabla 4.2 Demanda efectiva del proyecto .....	55
Tabla 4.3 Relación tamaño-inversión sin intereses.....	55
Tabla 4.4 Costos fijos (nuevos soles) .....	56

Tabla 4.5 Costos variables (Nuevos soles) .....	57
Tabla 4.6 Valores para cálculo de punto de equilibrio (Nuevos soles) .....	57
Tabla 4.7 Selección del tamaño de servicio (personas) .....	58
Tabla 5.1 Capacidad del proyecto a instalar .....	68
Tabla 5.2 Cantidad de cuartos por tipo .....	68
Tabla 5.3 Matriz de impacto ambiental .....	73
Tabla 5.4 Leyenda de EIA .....	74
Tabla 5.5 Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos .....	75
Tabla 5.6 Programa de Seguridad y Salud en el trabajo .....	76
Tabla 5.7 Asignación de actividades de Seguridad y Salud en el trabajo.....	76
Tabla 5.8 Ventajas y Desventajas del mantenimiento reactivo .....	78
Tabla 5.9 Ventajas y desventajas del mantenimiento preventivo .....	78
Tabla 5.10 Pan de mantenimiento.....	79
Tabla 5.11 Programa de operaciones .....	80
Tabla 5.12 Identificador de actividades .....	86
Tabla 5.13 Códigos de proximidades .....	86
Tabla 5.14 Razones de relación .....	87
Tabla 5.15 Tabla resumen de relación entre actividades .....	88
Tabla 6.1 Listado de personal .....	93
Tabla 7.1 Inversiones fijas intangibles .....	97
Tabla 7.2 Inversiones fijas intangibles .....	98
Tabla 7.3 Cálculo del capital de trabajo .....	99
Tabla 7.4 Inversión total inicial .....	99
Tabla 7.5 Costo de materiales del servicio .....	100
Tabla 7.6 Gastos en servicios básicos.....	101

Tabla 7.7 Gastos de promoción .....	101
Tabla 7.8 Costo total anual por personal de atención al cliente.....	101
Tabla 7.9 Costo total anual por personal de soporte interno.....	102
Tabla 7.10 Costo total anual por personal autorizado.....	102
Tabla 7.11 Presupuesto de ingresos por ventas (Nuevos Soles).....	102
Tabla 7.12 Presupuesto operativo de costos (Nuevos Soles).....	103
Tabla 7.13 Presupuesto operativo de gastos administrativos (Nuevos Soles).....	103
Tabla 7.14 Depreciación no fabril (Nuevos Soles).....	104
Tabla 7.15 Amortización no fabril (Nuevos Soles) .....	104
Tabla 7.16 Distribución de financiamiento (Nuevos Soles) .....	105
Tabla 7.17 Datos de deuda.....	106
Tabla 7.18 Servicio de deuda (Nuevos Soles) .....	106
Tabla 7.19 Estado de Resultados .....	106
Tabla 7.20 Estado de Situación financiera antes de inicio de operaciones (Nuevos Soles) .....	107
Tabla 7.21 Flujo de fondos económicos (Nuevos Soles).....	107
Tabla 7.22 Flujo de fondos financieros (Nuevos Soles).....	108
Tabla 7.23 Evaluación económica .....	108
Tabla 7.24 Evaluación financiera .....	109
Tabla 7.25 Escenarios del análisis de sensibilidad .....	110
Tabla 7.26 Evaluación Económica - Escenario pesimista .....	110
Tabla 7.27 Evaluación Financiera - Escenario pesimista .....	110
Tabla 7.28 Evaluación Económica - Escenario Optimista .....	110
Tabla 7.29 Evaluación Financiera - Escenario Optimista.....	110
Tabla 8.1 Valor Agregado .....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1 .....	4
Figura 2. 1 Arribo de visitantes internacionales en el Perú (millones de visitas) .....	21
Figura 2. 2 Condición de ocupación de la población con discapacidad (%) .....	29
Figura 2. 3 Personas ocupadas con discapacidad dependientes por tipo de contrato (%) .....	30
Figura 2. 4 Personas con discapacidad desocupada según dificultad para conseguir trabajo (%) .....	30
Figura 2. 5 Personas ocupadas con discapacidad según adecuación de su puesto de trabajo dependiente (%) .....	31
Figura 2. 6 Intensidad de compra (¿Estaría dispuesto a hospedarse en un establecimiento que promueva la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down?).....	32
Figura 2. 7 Intención de compra (¿con qué intensidad estaría dispuesto a hospedarse en establecimiento que promueva esta iniciativa?) .....	33
Figura 2. 8 .....	33
Figura 2. 9 .....	34
Figura 2. 10 Preferencia de precio .....	34
Figura 2. 11 Regresión para turistas extranjeros.....	36
Figura 2. 12 Regresión para turistas nacionales.....	37
Figura 5. 1.....	60
Figura 5. 2 Software PMS.....	63
Figura 5. 3 Laptop HP.....	63
Figura 5. 4 POS Inalámbrico .....	64
Figura 5. 5 Router Wifi.....	64

Figura 5. 6 POS-D-Gaveta de dinero.....	64
Figura 5. 7 POS-D-Impresora térmica.....	65
Figura 5. 8 Amplificador de Wifi .....	65
Figura 5. 9 Cocina.....	66
Figura 5. 10 Campana extractora.....	66
Figura 5. 11 Refrigeradora.....	67
Figura 5. 12 Encuesta de satisfacción al cliente .....	72
Figura 5. 13 Señaléticas de seguridad (NTP 399.010-1) .....	84
Figura 5. 14 Diagrama relacional de actividades.....	87
Figura 5. 15 Diagrama relacional y distribución .....	88
Figura 5. 16 Plano primer nivel hostel.....	89
Figura 5. 17 Plano segundo nivel hostel .....	90
Figura 5. 18 Plano tercer nivel hostel .....	91
Figura 5. 19 Diagrama de Gantt para la implementación del proyecto .....	92
Figura 6. 1 Estructura organizacional funcional .....	94
Figura 7. 1 Análisis de sensibilidad	110

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1 Tarifario agua y desagüe .....</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 2 Simulación consumo eléctrico .....</b>	<b>123</b>
<b>Anexo 3 Reglamento de establecimientos de hospedajes.....</b>	<b>124</b>
<b>Anexo 4 Requisitos mínimos hostel .....</b>	<b>125</b>
<b>Anexo 5 Requisitos mínimos de Albergue .....</b>	<b>126</b>
<b>Anexo 6 Licencia de funcionamiento en Cusco .....</b>	<b>127</b>
<b>Anexo 7 Encuesta para estudio de mercado .....</b>	<b>128</b>
<b>Anexo 8 Distribución actual de inmueble primer nivel.....</b>	<b>129</b>
<b>Anexo 9 Distribución actual en vivienda segundo nivel .....</b>	<b>130</b>



## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo demostrar la viabilidad de mercado, técnica, económica y financiera para la instalación de un hostel *backpacker* en Cusco que promueve la inserción laboral a personas con Síndrome de Down.

El servicio ofrecido está dirigido a personas entre 24 y 35 años que gusten de actividades culturales y de aventura. El turismo se está expandiendo mundialmente, así como en el Perú, un país con un gran atractivo turístico que impacta en la generación de más trabajos. Sin embargo, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el nivel de desempleo continúa siendo en promedio 6% (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2019). Además, la tasa de desempleo de las personas con alguna discapacidad intelectual es de 16.6% (Macera, 2018). De esta manera, este proyecto no solo busca implementar un negocio rentable, si no, generar puestos de trabajo para este segmento.

La venta del servicio se realizará las modalidades online y presencial. Gracias a la utilización de la metodología “empleo con apoyo”, se brindará acompañamiento integral a los trabajadores con Síndrome de Down.

Por otro lado, la demanda es de 18,000 personas para el 2021 con una intención de compra de 99%. A su vez, el local en Cusco, perteneciente a un accionista, cuenta con una extensión de 500 m<sup>2</sup> y será refaccionado.

Asimismo, la capacidad del proyecto estará delimitada por la tecnología del inmueble, la cual podría atender a una cantidad de 12,775 personas anualmente, por la capacidad del inmueble de 50 camas. Además, la implementación del proyecto se realizará en 350 días.

Finalmente, la inversión requerida del proyecto es de S/.451,666, con 40

% de financiamiento. Se obtuvo una TIRE de 45 % y un VAN económico de S/.526,508.42. Y un periodo de recupero de poco más de 2 años.

**Palabras claves:** atención personalizada, compromiso social, Síndrome de Down, rentabilidad

## ABSTRACT

With the following preliminary study, it is aimed to determine the technical, economic and financial viability of the installation of a hostel backpacker in Cusco that promotes labor insertion for people with Down syndrome.

The service offered is addressed to people between 24 and 35 years old who like adventurous and cultural activities. Tourism is expanding globally, as well as in Peru, a country with wonderful tourist's attractions that impacts in the creation of more jobs. However, according to the National Institute of Statistics and Computing the level of unemployment in Peru remains of an average of 6% (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2019). Moreover, the unemployment rate of people with an intellectual disability reached 16.6% (Macera, 2018). In this way, not only does this preliminary study seeks to prove this is a profitable business but seeks to generate more jobs for the population with disabilities.

The service will be offered online or clients may take it in person. Thanks to the methodology "Employment with Support", the hostel will provide an integral accompaniment throughout the employees work experience.

On the other hand, the demand of the project is 18,000 people for 2021 with a purchase intention of 99%. Moreover, the property where the hotel will be implemented, in Cusco, belongs to one of the shareholders of the project, has an area of 500 square meters and will be modified for the installation of the hostel.

Likewise, technology will determine the capacity of the project, which could only serve quantity of 12,775 people per year, being the main limiting the capacity of the building of 50 beds. Further, it is estimated that the project implementation will take 350 days.

Finally, the total investment required of the project is S/. 451,666 with 40% of financing. It has been demonstrated that the project is financially profitable with an IRR of 45% and a NPV of S / .526,508.42. With a recovery period of approximately 2 years.

**Keywords:** personalized attention, social commitment, Down syndrome, tourism, profitability.



# CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

## 1.1 Problemática

Actualmente, el mundo se encuentra en la época de los *Millennials* (Y) y la Generación Z. Estas generaciones nacieron desde los años 80 en adelante, crecieron en una época de rápido desarrollo tecnológico y casi no recuerdan cómo era el mundo sin internet, ya sea en el inicio de la digitalización (“Y” desde 1981 a 1993) o en la expansión masiva del internet (“Z” desde 1994 a 2010) (Howe & Strauss, 2009).

Entre sus prioridades se encuentran ser buenos padres, tener un matrimonio exitoso, viajar para interactuar, tener un impacto positivo en la sociedad, entre otros (Taylor & Scott, 2010, p 51).

Figura 1. 1

Descripción de millennial



Nota: Incluye el plan estratégico nacional de turismo.  
Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017)

Por otro lado, se observa una expansión creciente del turismo que impacta de manera positiva al PBI Mundial, alcanzando por sexto año consecutivo un total del 10.4% del PBI Mundial (7.6 billones de dólares) (Viajes y Turismo, 2018). Según el informe

anual de impacto económico, elaborado por la WTTC, predice un 3.9% de crecimiento en el sector turístico, basado en el constante crecimiento anual. El turismo es pues, la industria del presente y del futuro; en algunos lugares es, incluso, la principal actividad económica. El cual ya tiene un gran aporte mundialmente al generar más de 319 millones de trabajos, esto es 1 de cada 10 trabajos (World & Travel Tourism Council, 2018).

A pesar de ello, el nivel de desempleo en el Perú continúa en un promedio de 6%, con una mayor incidencia en personas de menor edad (2.5% en personas mayores de 45 años y 5.3% en los jóvenes entre 25 a 44 años) (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019). Mientras que esta tasa se duplica llegando a 12.1% para personas con discapacidad de cualquier tipo, siendo las personas con discapacidad intelectual las que tiene la tasa de desempleo más alta (16.6%) según el último informe realizado en el 2012 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2012).

En el Perú, la población con discapacidad representa más del 5% de la población nacional total, de las cuales 77% no participan del mercado laboral (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2012).

Como se puede observar, el sector turístico se está expandiendo así en el mundo, al igual que en el Perú. El Perú es un país que cuenta con ventajas comparativas envidiables frente a cualquier país, gracias a su herencia multicultural, 5 mil años de historia viva, riqueza de flora y fauna, etc. El turismo está logrando lentamente una mejor rentabilidad para el país y a su vez, creando miles de puestos de trabajo; sin embargo, la población con discapacidad no se ve beneficiada por ello. Por lo cual, esta investigación busca implementar un negocio que cree puestos de trabajo para esta población, mientras atiende la demanda del turismo en el país.

## **1.2 Objetivos de la investigación**

Objetivo general:

Determinar la viabilidad del mercado, técnica, económico-financiera y social de implementar un hostel backpacker en la ciudad de Cusco atendida por personas con Síndrome de Down, en cuanto a la existencia de una demanda de turistas que visitan la ciudad de Cusco y la alta tasa de desempleo de personas con discapacidad.

Objetivos específicos:

- Estimar la demanda de plazas-cama para el proyecto
- Determinar la localización del servicio en la ciudad de Cusco
- Determinar la dimensión del servicio según el mercado, punto de equilibrio, recursos, tecnología o inversión
- Determinar el nivel de utilización de *know how*, herramientas tecnológicas y terreno para la factibilidad técnica para la implementación del Proyecto
- Determinar la estructura administrativa, cantidad de colaboradores a emplear y sus respectivas funciones
- Determinar la rentabilidad del Proyecto
- Determinar la factibilidad social del proyecto

### **1.3 Alcance de la investigación**

- Unidad de análisis: Hostel Backpacker que utiliza la metodología “Empleo con apoyo” (ECA) para emplear a personas con Síndrome de Down.
- Población: Todos los turistas nacionales y extranjeros que visiten la ciudad de Cusco entre las edades de 24 a 35 años.
- Espacio: Ciudad de Cusco
- Tiempo: 2 años para determinar si el proyecto es viable o no.

### **1.4 Justificación del tema**

Técnica:

Existe el conocimiento (*know how*) para implementar el servicio y para realizar la capacitación y acompañamiento de la fuerza laboral. Además, este servicio existe, por lo cual se podrá hacer una comparación para determinar las tecnologías a utilizar dentro del hostel

Económica:

El presente proyecto se justifica económicamente, debido al crecimiento del PBI en el Perú en los últimos años. Existe una mayor capacidad adquisitiva, siendo el PBI del 2018

de 4%, con un crecimiento de 1.5 p.p con respecto al año anterior (Banco Central de Reserva del Perú, 2019). La demanda de turistas a nivel mundial se encuentra en crecimiento, siendo el turismo la actividad que aporta 10.4% del PBI global (World & Travel Tourism Council, 2018).

Social:

Con la realización de este proyecto se busca, principalmente, promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Perú, al crear puestos de trabajo para personas con Síndrome de Down. Además, fomentar el desarrollo de sus capacidades laborales y su desarrollo socio cultural y económico.

### **1.5 Hipótesis del trabajo**

La implementación de un Hostel en la ciudad de Cusco es factible, pues existe un mercado de turistas dispuestos a consumir este servicio y, además, es viable técnica, económico-financiera, ambiental y socialmente.

### **1.6 Marco Referencial**

En este acápite se ha recopilado información de fuentes de investigación, con el cual se encontró similitudes y diferencias para la elaboración del presente trabajo.

- Hinojosa, D. & Sotomayor, C. (2013). Estudio de pre-factibilidad para la implementación de un servicio de transporte aéreo turístico de pasajeros en Cusco y Machu Picchu (Aguas Calientes) (Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial). Universidad de Lima.

Esta fuente de investigación se utiliza como referencia de la demanda turística y el comportamiento de los visitantes en la ciudad de Cusco.

- Wust, M. (1998). Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hotel cuatro estrellas en la provincia de Ilo del departamento de Moquegua (Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial). Universidad de Lima.
- Guillen, M. (1995). Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hotel tres estrellas en la ciudad de Huancayo (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial). Universidad de Lima.

Estas fuentes de investigación se utilizan como referencia en ciertos procesos a seguir para la instalación de un servicio de alojamiento. La diferencia que tendrá el siguiente servicio es que no se tratará de un establecimiento cuatro estrellas sino un servicio de alojamiento de menor costo, en la categoría de hostel backpacker.

Estas fuentes de investigación se utilizan como referencia en ciertos procesos a seguir para la instalación de un servicio de alojamiento. La diferencia que tendrá el siguiente servicio es que no se tratará de un establecimiento cuatro estrellas sino un servicio de alojamiento de menor costo, en la categoría de hostel backpacker.

## 1.7 Marco Conceptual

El turismo es una actividad económica que constituye una fuente sustancial de divisas. Dentro de la corriente turística peruana, se observa un promedio de 3.0 millones de pasajeros circulan en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete por año, gracias a sus grandes atractivos turísticos y la presencia de una de las siete maravillas del mundo (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2004).

Tabla 1.1

Movimiento general de pasajeros en aeropuerto Velasco Astete

	2017			2018			2019		
	Doméstico	Internacional	Total	Doméstico	Internacional	Total	Doméstico	Internacional	Total
Enero	252 403	6 495	258 898	260 197	9 758	269 955	276 727	11 555	288 282
Febrero	225 802	6 155	231 957	245 868	9 365	255 233	253 878	9 881	263 759
Marzo	234 702	5 551	240 253	264 441	9 903	274 344	270 770	10 894	281 664
Abril	255 980	4 717	260 697	272 943	8 505	281 448	302 413	10 494	312 907
Mayo	268 344	6 887	275 231	318 375	9 062	327 437	331 644	10 394	342 038
Junio	275 750	7 754	283 504	303 438	7 773	311 211	313 270	10 097	323 367
Julio	328 725	9 278	338 003	373 439	10 249	383 688	365 755	15 556	381 311
Agosto	339 394	9 753	349 147	385 734	10 964	396 698	374 189	14 516	388 705
Septiembre	296 030	7 919	303 949	337 436	10 561	347 997	336 218	12 313	348 531
Octubre	312 431	8 409	320 840	333 840	10 768	344 608			
Noviembre	259 808	7 932	267 740	290 601	9 586	300 187			
Diciembre	241 083	8 316	249 399	260 323	10 171	270 494			
<b>Total</b>	<b>3 290 452</b>	<b>89 166</b>	<b>3 379 618</b>	<b>3 646 635</b>	<b>116 665</b>	<b>3 763 300</b>	<b>2 824 864</b>	<b>105 700</b>	<b>2 930 564</b>

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2019).

El Síndrome de Down se trata de una alteración genética producida por la presencia de un cromosoma extra en el par 21, también llamada trisomía 21. Este síndrome es la alteración genética más común y la principal causa de discapacidad intelectual, este se produce en todas las etnias y países, 1 de aproximadamente cada 650



personas nacen con Síndrome de Down. Este síndrome causa cierto grado de discapacidad intelectual más no se trata de una enfermedad (Down España, 2020).

#### Glosario:

- Airbnb: Plataforma que pone en contacto a personas que quieren ofrecer sus viviendas en alquiler a otras que deseen alojarse temporalmente, a un precio cómodo (Entornoturístico, 2015).
- Backpacker: Persona que viaja a pie con una mochila. Se refiere a una persona que viaja con un presupuesto y sacrifica lujos por experiencias locales que le den un sentido más profundo al viaje. No son turistas, son viajeros (Outdoor, 2015).
- Couchsurfing: Nuevo sistema para alojarse en cualquier parte del mundo de manera gratuita realizado a través de una página web donde el usuario se crea un perfil y puede conectarse con personas de todo el mundo que están dispuestas a conocer y mostrar su país (Viajerocurioso, 2015).
- Hostel: Establecimiento que provee comida y hospedaje a un precio bastante cómodo para un específico grupo de personas como estudiantes, trabajadores y viajeros (HostelWorld, 2017).

## CAPÍTULO II. ESTUDIO DE MERCADO

### 2.1 Aspectos generales del estudio del mercado

El servicio que se ofrece es el establecimiento de hospedaje para turistas “Sunqu” que utiliza la metodología “Empleo con apoyo” (ECA) para emplear a personas con Síndrome de Down. Esta metodología se basa en un sistema estructurado de apoyo para que el trabajador con discapacidad se pueda desenvolver sin problemas en un ambiente laboral ordinario. Sunqu contratará a la asociación “Kallpa” la cual proporcionará preparadores laborales para los trabajadores con Síndrome de Down, los cuales acompañarán a los últimos durante el proceso de integración laboral y social, no solo en el aprendizaje de las tareas propias del trabajo sino; además, en el desarrollo de habilidades que son necesarias para su desarrollo personal tales como autonomía, independencia, interacción con compañeros, entre otros (Down España, 2019).

- Nivel básico: Proveer alojamiento a los turistas que visitan la ciudad de Cusco que buscan un lugar donde pasar la noche, los clientes serán atendidos por personas con Síndrome de Down.
- Nivel Real:
  - El nombre del Hostel será Sunqu, que significa piadoso y de buen corazón en quechua (idioma andino del Perú y del Cusco).
  - El alojamiento se tratará de un hostel backpacker que utiliza la metodología “Empleo con Apoyo” la cual brinda asesoramiento y apoyo en la inclusión y evolución del trabajador en el centro laboral.
  - Un gran porcentaje de los trabajadores serán personas con Síndrome de Down.
- Nivel aumentado: El cliente recibirá un trato de primera de parte de los calificados y entrenados trabajadores. El vínculo que se quiere lograr con el cliente es uno familiar, más amical donde se pueda sentir en casa lejos de su

hogar. Al tratarse de huéspedes que buscan tener un impacto positivo en la sociedad, al hospedarse en Sunqu estarán impactando de manera integral en el desarrollo de la vida de los trabajadores.

### **2.1.1 Definición del giro del negocio del servicio y tipo de servicio (profesionales, masivos, taller, etc.)**

Las actividades de alojamiento para estancias cortas como esta pertenecen, según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme:

Actividades de alojamiento y de servicio de comidas con los siguientes códigos:

- 55 Actividades de alojamiento
- 551 Actividades de alojamiento para estancias cortas
- 5510 Actividades de alojamiento para estancias cortas

### **2.1.2 Principales beneficios del servicio (concepto del servicio)**

#### **2.1.2.1 Servicio principal**

El principal servicio ofrecido es el servicio de hospedaje que satisface la necesidad de los turistas nacionales e internacionales de pernoctar en un establecimiento durante su visita a la ciudad de Cusco. Se ofrecerá a los clientes distintos tipos de habitaciones, garantizando comodidad durante su estadía. Estas habitaciones variarán de acuerdo al precio y la privacidad que se requiera ya que se contará con habitaciones compartidas.

Las reservas se podrán realizar mediante llamadas telefónicas, a través de la página web de la empresa o a través de páginas web de reservas (como *Tripadvisor*, *Trivago*, etc.) o sus aplicaciones; facilitando y acelerando el proceso.

El servicio ofrecido tiene como principal diferencial hacia los turistas el impactar de manera positiva en la vida de personas con Síndrome de Down en el Perú, fomentando la inclusión laboral de personas con discapacidad, siendo cerca del 85% de los trabajadores de Sunqu quienes cuentan con esta condición; mientras que, además, disfrutan de la estancia en la ciudad imperial del Cusco.

### **2.1.2.2 Servicios complementarios**

Los servicios complementarios ofrecidos serán el servicio de alimentación y bar. Mientras los servicios adicionales serán el servicio de conexión a servicios de turismo guiado y el servicio de traslado al aeropuerto.

Para el servicio de alimentación se brindará un menú opcional para los huéspedes que lo requieran, estará disponible para la hora de almuerzo y cena. El servicio de bar estará disponible 4 días a la semana de 6 p.m. a 2 a.m. Adicionalmente, se servirá desayuno buffet gratis de 7 a.m. a 9 a.m. para todos los clientes.

Además, se ofrecerá el servicio de guía turístico con una empresa turística de confianza a la cual se le cobrará una comisión que representa el 10% por cada tour vendido.

Por otro lado, se ofrecerá a los clientes traslado ida y vuelta al aeropuerto, así como algún traslado adicional que el turista requiera, del total de viajes realizados por turista o grupo de turista se cobrará una comisión representativa del 10%.

Además, al tratarse de clientes jóvenes aventureros, se ofrecerá depósito de equipaje para los clientes, en caso deseen guardar su equipaje mientras visitan otro lugar por un periodo corto de tiempo, de manera gratuita. Así como áreas comunes con Wi-fi.

### **2.1.3 Macrolocalización del servicio**

El servicio de alojamiento estará ubicado en la ciudad de Cusco. Esta se encuentra al sureste del Perú ubicada en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes. Cusco es la octava ciudad más poblada del Perú, con más de 1.3 millones de personas hasta el 2017 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019).

“La ciudad Imperial tiene un clima generalmente seco y templado. Tiene dos estaciones definidas: seca entre abril y octubre con temperatura promedio de 13°C y otra lluviosa, de noviembre a marzo con temperatura promedio de 12°C” (Perú Servicios Turísticos, 2017).

Entre los atractivos turísticos del lugar se encuentran La Iglesia de la Merced, La Catedral, el Barrio de San Blas, El Qoricancha, entre otros. No obstante, el atractivo principal del departamento es Machu Picchu, una de las siete maravillas del mundo,

ciudadela Inca, siendo la ciudad de Cusco el puerto aéreo más cercano para llegar a ella (CuscoPeru, 2017).

El porcentaje promedio de población con discapacidad en el Perú es del 4.7%, con un 5.9% en la costa, 4.7% en la sierra y 3.5% en la selva. Cusco, con una tasa de discapacidad del 3.5%, cuenta con más de 46 mil habitantes con al menos una discapacidad, de los cuales aproximadamente 32% se encuentra en edad laboral. Es por ello que, existe una amplia oferta de personas con discapacidad en Cusco quienes podrían ocupar los puestos en Sunqu (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2012).

El hotel Sunqu pretende utilizar la metodología ECA para emplear a personas con Síndrome de Down y ayudarlas a desarrollarse positivamente en el ambiente laboral, esto se logra gracias a la contratación de una persona especializada llamada “preparador laboral” quien desarrolla actividades de orientación y acompañamiento a los trabajadores. En Cusco, la “Asociación Kallpa para la Promoción Integral de la Salud y el Desarrollo” trabaja desde 1990, a través del diálogo y soporte de instituciones públicas y privadas, desarrollando propuestas innovadoras para ampliar las oportunidades de desarrollo sostenible de la población. Dentro de sus propuestas, “El Centro de Jóvenes y Empleo Inclusivo” (CJEI) dirigido a personas con discapacidad es un servicio, en alianza con la Municipalidad Provincial de Cusco y financiado por diversas fundaciones, que busca orientar laboralmente a jóvenes con discapacidad intelectual ayudándolos en su proceso de inserción formativa y laboral utilizando diversas metodologías, entre ellas ECA. (Kallpa, 2020).

Contar con un aliado con la vasta experiencia que tiene la Asociación Kallpa, contribuirá a la implementación y desarrollo de los jóvenes que trabajarán en Sunqu.

#### **2.1.4 Análisis del entorno**

##### **2.1.4.1 Análisis del macro entorno (PESTEL)**

A continuación, se analizará el entorno macro económico para identificar las posibles oportunidades y amenazas del presente trabajo de investigación, mediante el análisis PESTEL:

Tabla 2.1

Análisis del macro entorno PESTEL

<p><u>Político:</u></p> <p>Falta de incentivos tributarios al inversionista y facilidad en los trámites para la obtención de las licencias.</p> <p>Inestabilidad política en Perú y Latinoamérica.</p>	<p>P</p>	<p>E</p>	<p><u>Económico:</u></p> <p>Disminución del nivel de ocupación de hoteles en Perú (Turismo, 2019)</p> <p>El turismo es la tercera industria más grande del país.</p> <p>Alta tasa de desempleo de personas con discapacidad</p> <p>Aumento del poder adquisitivo en la población peruana.</p> <p>Aumento de la oferta de alojamientos</p>
<p><u>Socio-culturales:</u></p> <p>Aumento de la conciencia de inclusión en el mundo.</p> <p>Aumento de asociaciones que promueven la inclusión laboral de grupos vulnerables</p> <p>Aumento de inmigrantes en Perú</p> <p>Aumento de 12% de la delincuencia en Perú (García, 2019).</p>	<p>S</p>	<p>T</p>	<p><u>Tecnológico:</u></p> <p>Falta de infraestructura (vías de acceso) para facilitar la visita de los distintos destinos turísticos.</p> <p>Desarrollo de la tecnología de la información</p> <p>Crecimiento de la utilización de las energías renovables</p> <p>Fácil acceso a tecnología</p> <p>Falta de infraestructura inclusiva en el Perú para personas con discapacidad</p>
<p><u>Ecología:</u></p> <p>Aumento de contaminación y generación de residuos en el mundo</p> <p>Falta de políticas medioambientales estrictas en el Perú</p> <p>Aumento de la conciencia medioambiental en el mundo</p>	<p>E</p>	<p>L</p>	<p><u>Legislación:</u></p> <p>Reglamento para calificación de hospedajes.</p> <p>Ley General de la Persona con Discapacidad</p> <p>Aumento de leyes que promueven la inclusión laboral para personas con discapacidad</p> <p>Barreras legales para licencia de construcción.</p>

Fuente: Perú21 (2019) y Portal de turismo (2019)

Elaboración propia

### **2.1.4.2 Análisis del sector**

Adicionalmente, para analizar el sector, se empleará el método del análisis de las cinco fuerzas de Porter:

#### Poder de negociación de los Compradores o Clientes.

Cusco es la ciudad más visitada del Perú, en el 2018, de los 4.4 millones de turistas que llegaron a Perú, 4.3 millones visitaron Cusco (Diario Correo, 2019).

Un cliente puede tener poder cuando realiza compras de gran volumen ya que puede llegar a negociar el precio del servicio; sin embargo, los clientes realizarán compras individuales y por periodos cortos de estadía.

En conclusión, gracias a la alta demanda de turistas que se tiene en la ciudad del Cusco, los clientes cuentan con un bajo poder de negociación ya que los precios se determinan por la competencia en el mercado.

#### Poder de negociación de proveedores o vendedores

En caso del sector hotelero, los proveedores de productos tienen poco poder de negociación ya que no influyen directamente en la prestación del servicio. Por otro lado, el proveedor principal de los preparadores para los trabajadores con Síndrome de Down, siguiendo la metodología “Empleo con Apoyo”, es la asociación “Kallpa”. Este proveedor tiene un poder relativo sobre el hostel ya que es la fuente de la metodología principal del negocio; sin embargo, se tendrían otras alternativas como la búsqueda de trabajadores por otros medios tales como periódico, redes, entre otras, y la capacitación del personal con diferentes instituciones o psicólogas especializadas en Síndrome de Down. Es por lo expuesto arriba que se puede concluir que la dependencia de los proveedores es relativa y de poder de negociación medio.

#### Amenaza de nuevos competidores entrantes

La demanda de turistas se encuentra en crecimiento por lo que el movimiento de clientes no sería un problema; sin embargo, el número de establecimientos que brindan servicios de alojamiento también va en aumento.

Grandes cadenas de hoteles que aún no han llegado a Cusco, o franquicias de hoteles reconocidos a nivel mundial que tienen poder adquisitivo suficiente para ingresar

al mercado ya que la barrera económica no es tan grande para ellos. Sin embargo, constituir un hostel requiere de un desembolso grande de dinero por lo que se presenta como una barrera para el proyecto ya que se debe buscar un adecuado financiamiento.

Otra barrera muy significativa, en la ciudad de Cusco, al momento de implementar un servicio de alojamiento es la dificultad de encontrar un terreno disponible. Al ser Cusco una ciudad construida sin planificación, sobre todo antigua y que ha experimentado un rápido *boom* turístico, los locales cercanos a la plaza de armas de Cusco han sido tomados y son costosos.

Imagen de marca/lealtad: los usuarios crean un cierto nivel de lealtad con las líneas hosteleras tales como YTH, The Flying Frog, etc. Al encontrarse en distintas partes del mundo, son reconocidas y cuentan con buenas recomendaciones.

En conclusión, los nuevos competidores significan una amenaza media debido a que las barreras son altas; sin embargo, existe también un crecimiento atractivo del turismo en el Perú lo cual incentiva a que ingresen nuevos hostels.

#### Amenaza de productos sustitutos

Los dos sustitutos existentes en la modalidad de hospedaje, que tienen mayor exposición, son *Airbnb* y *CouchSurfing*. La modalidad de *Airbnb* consta en alquilar departamentos, furgonetas, habitaciones y hasta casas enteras por medio de una aplicación, la cual ha tenido un *boom* desde el 2011 en el Perú (Portal de Turismo, 2016).

En la ciudad de Cusco se cuentan con 703 viviendas ofertadas, con precios accesibles que varían entre US\$10 y US\$120 la noche, dependiendo del cliente y su disposición a pagar (*Airbnb*, 2019).

La modalidad de viaje *CouchSurfing*, donde anfitriones de cada lugar ofrecen un colchón, cama o mueble a viajeros para quedarse con ellos por un periodo corto de tiempo de manera gratuita enriqueciendo la experiencia local del visitante.

En conclusión, estos sustitutos comprenden una creciente amenaza para el sector ya que tienen una alta demanda en otros países del mundo y lentamente se hacen conocidos en el Perú. *CouchSurfing* y *Airbnb* suponen una amenaza media creciente.

#### Rivalidad entre los competidores



En el sector hotelero, existe un gran número de competidores comenzando por cadenas internacionales de hoteles, hoteles de 3 a menos estrellas, *bungalows*, hostales y cualquier tipo de alojamiento en la ciudad donde se encuentra una de las 7 maravillas del mundo.

Entre los principales competidores directos se encuentran los Hostels Loki, Pirwa, Pariwana y Kokopelli que son los más reconocidos nacional e internacionalmente en la ciudad de Cusco.

En un estudio hecho hasta el mes de diciembre del 2016 por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se pueden encontrar 269 establecimientos en la Ciudad de Cusco, entre hoteles de 5 estrellas, albergues, Hostales, etc. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

Ninguno de los anteriormente mencionados hostels trabajan en asociación con alguna ONG ni buscan promover el desarrollo de un sector discapacitado, por lo que se tendría una ventaja social por encima de estos competidores.

En conclusión, se busca tener una ventaja social por encima de los hostels más reconocidos para poder lograr que los clientes opten por esta alternativa. Sin embargo, la rivalidad entre los competidores, al ser un gran número, es alta.

## 2.1.5 Modelo de negocio (Canvas)

Tabla 2.2

Modelo CANVAS

<u>Servicios clave</u>	<u>Actividades clave</u>	<u>Propuestas de valor</u>	<u>Relaciones con clientes</u>	<u>Segmentos de clientes</u>
<p>Afiliación con agencias turísticas</p> <p>Afiliación con aplicaciones de reserva (<i>tripadvisor, hostelworld, etc.</i>)</p> <p>Trabajo en conjunto con la asociación Kallpa.</p> <p>Personal especializado en limpieza y mantenimiento.</p>	<p>Venta de servicio de hospedaje para clientes.</p> <p>Marketing</p> <p>Servicios Internos</p> <p>Servicios Externos</p>	<p>Servicio de alojamiento que trabaja con la metodología “Empleo con Apoyo” para emplear a personas con Síndrome de Down, insertándolos laboralmente y brindándoles herramientas para su desarrollo integral.</p>	<p>Asistencia personalizada</p> <p>Vínculo amigable y familiar</p>	<p>NSE A, B y C.</p> <p>Turistas jóvenes entre 18 y 33 años, que visitan la ciudad de Cusco</p>
	<p><u>Recursos clave</u></p> <p>Inversión</p> <p>Humanos</p> <p>Sistema de reserva de habitaciones</p> <p>Computadoras, teléfonos y sistema operativo</p> <p>Implementos para acondicionar las instalaciones</p>		<p><u>Canales</u></p> <p>Establecimiento donde se brindará el servicio.</p> <p>Canales de comunicación en internet como redes sociales, páginas web, blogs, etc.</p> <p>Agencias turísticas</p>	
<p><u>Estructura de costes</u></p> <p><u>Costos fijos:</u></p> <p>Salarios</p> <p><u>Costos variables:</u></p> <p>Implementos para limpieza y mantenimiento</p> <p>Suministros para acondicionar habitaciones y áreas comunes.</p> <p><u>Inversiones:</u></p>			<p><u>Fuentes de ingreso</u></p> <p>La principal fuente de ingreso son las reservas de camas.</p> <p>Otros ingresos secundarios son los generados a través del restaurante, el servicio turístico y traslado.</p>	

Remodelación de terreno	
-------------------------	--

Fuente: PromPerú (2019) y Kallpa (2019)

Elaboración propia

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

Para la presente investigación se acudirá tanto a fuentes primarias como secundarias.

Las fuentes primarias a investigar serán los posibles clientes y asociaciones expertas en trabajo con personas con discapacidad con mayor incidencia en personas con Síndrome de Down tales como la Sociedad Peruana de Síndrome de Down, Retos, Kallpa, entre otras. Con los posibles clientes, se investigará mediante la aplicación de encuestas a una muestra significativa de la población de estudio, se identificará la existencia de la demanda del servicio y su nivel de aceptación en el mercado. Con las empresas y/o asociaciones se tendrán entrevistas y reuniones de trabajo.

En cuanto a fuentes secundarias, se tomará como referencia investigaciones acerca de la instalación de empresas de servicio de hospedaje y entrevistas a expertos.

Además, se recopilará información tanto de libros como de páginas web. Las páginas web a emplear serán las relacionadas al tema y las páginas web gestionadas por el estado como PromPerú, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Cámara Nacional de Turismo, entre otras.

## **2.2 Análisis de la demanda**

### **2.2.1 Data histórica del consumidor y sus patrones de consumo**

Dentro del público se pueden distinguir dos tipos de compradores: provenientes del turismo receptivo (extranjero) y el turismo nacional. A continuación, se muestra la

cantidad de turistas nacionales y extranjeros en el Perú para los últimos cinco años (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018).

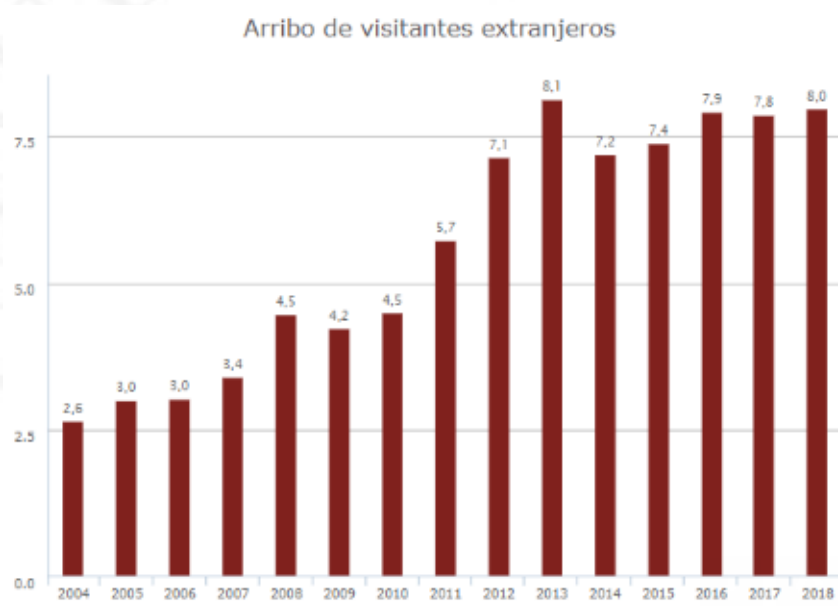
Tabla 2.3  
Turismo peruano interno (personas)

Perú: Turismo Interno 1992-2018	
Año	Turismo Interno Histórico
1992	6.265.755
1993	6.868.294
1994	6.787.455
1995	7.506.903
1996	7.676.356
1997	7.922.130
1998	8.218.234
1999	8.704.239
2000	9.156.933
2001	9.543.813
2002	10.529.419
2003	10.401.705
2004	10.784.118
2005	11.166.531
2006	11.538.997
2007	11.931.358
2008	12.310.867
2009	12.693.597
2010	13.075.807
2011	13.458.016
2012	13.849.207
2013	14.541.667
2014	15.268.750
2015	15.479.500
2016	16.100.228
2017	16.744.237
2018	17.497.728

Fuente: Observatorio Turístico del Perú, OTP (2019)

Figura 2. 1

Arribo de visitantes internacionales en el Perú (millones de visitas)



Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019).

Además, se muestra la información sobre el arribo total de turistas a Cusco:

Tabla 2.4

Arribo total de turistas a Cusco (personas)

Año	Arribo de turistas internacionales a Cusco	Arribo de turistas nacionales a Cusco	Arribo de turistas total a Cusco
2012	1,445,139	889,904	2,335,043
2013	1,560,000	994,722	2,554,722
2014	1,709,473	1,102,959	2,811,432
2015	1,879,111	1,222,763	3,101,874
2016	1,962,665	1,277,139	3,239,804
2017	2,061,440	1,206,334	3,267,774
2018	2,251,096	1,379,951	3,529,214

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019)

Elaboración propia

Por otro lado, al observar la oferta del capital humano para el hostel, de los más de 32 millones de habitantes en el Perú, 5.2% poseen al menos una discapacidad, esto es más de 1.6 millones de personas peruanas con discapacidad (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2012).

Tabla 2.5

Mujeres y hombres con alguna discapacidad en Perú (%)

Ámbito geográfico	Porcentaje de población con alguna discapacidad	Distribución porcentual de la población discapacitada por sexo		
		Ambos sexos	Mujeres	Hombres
Nacional	5.2	100.0	52.1	47.9
Lima Metropolitana	6.8	100.0	52.4	47.6
Resto país	4.5	100.0	51.9	48.1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Presentándose con mayor incidencia en las partes urbanas de las ciudades:

Tabla 2.6

Mujeres y hombres con alguna discapacidad según área de residencia (%)

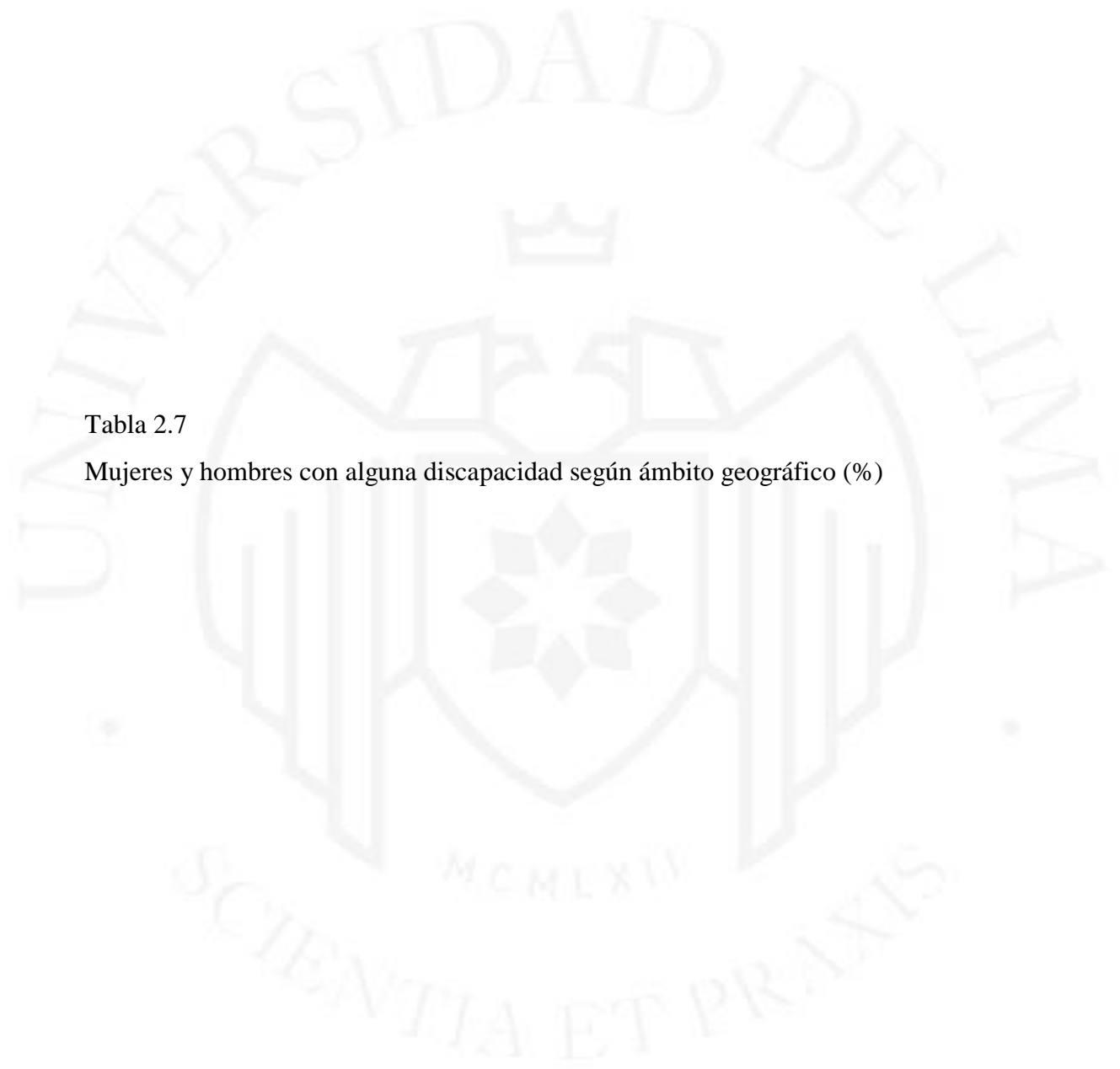
Ámbito geográfico	Porcentaje de población con alguna discapacidad	Distribución porcentual de la población discapacitada por sexo		
		Ambos sexos	Mujeres	Hombres
<b>Área de Residencia</b>				
Urbana	5.6	100.0	52.5	47.5
Rural	4.2	100.0	50.7	49.3

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Además, más del 50% de población discapacitada son mujeres:

Tabla 2.7

Mujeres y hombres con alguna discapacidad según ámbito geográfico (%)



Ámbito geográfico	Porcentaje de población con alguna discapacidad	Distribución porcentual de la población discapacitada por sexo		
		Ambos sexos	Mujeres	Hombres
<b>Departamentos</b>				
Amazonas	3.3	100.0	45.0	55.0
Ancash	4.0	100.0	50.6	49.4
Apurímac	5.0	100.0	52.7	47.3
Arequipa	6.6	100.0	52.9	47.1
Ayacucho	4.7	100.0	52.8	47.2
Cajamarca	3.9	100.0	53.4	46.6
Callao	6.2	100.0	51.3	48.7
Cusco	3.5	100.0	51.5	48.5
Huancavelica	4.7	100.0	53.6	46.4
Huánuco	4.7	100.0	50.7	49.3
Ica	5.5	100.0	53.3	46.7
Junín	3.4	100.0	52.9	47.1
La Libertad	4.0	100.0	52.9	47.1
Lambayeque	3.5	100.0	50.3	49.7
Lima	6.7	100.0	52.4	47.6
Loreto	3.2	100.0	50.2	49.8
Madre de Dios	3.7	100.0	45.1	54.9
Moquegua	6.6	100.0	51.9	48.1
Pasco	4.9	100.0	52.6	47.4
Piura	4.6	100.0	50.9	49.1
Puno	5.9	100.0	54.2	45.8
San Martín	3.8	100.0	49.4	50.6
Tacna	6.2	100.0	50.3	49.7
Tumbes	5.7	100.0	51.0	49.0
Ucayali	4.2	100.0	50.4	49.6

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

### 2.2.1.1 Patrones de consumo: incremento poblacional, consumo per cápita, estacionalidad

El estudio del perfil del turista, tanto nacional como extranjero en la ciudad de Cusco, resulta importante para comprender las características del cliente potencial. Se muestran a continuación las características más relevantes de los turistas según PromPerú:

Para el perfil del turista vacacionista extranjero o receptivo en Cusco, según estudio realizado por PromPerú en el 2018, en temporada alta la mayor cantidad de turistas extranjeros son hombres (53%) y más de la mitad son solteros. Siendo la edad promedio o con mayor porcentaje de 25 a 34 años, así como las vacaciones y recreación (89%) son el motivo principal del viaje y el gasto por viaje promedio de 1470 dólares (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo [PromPerú], 2018).



Además, el 34% de los turistas extranjeros prefieren alojarse en hoteles o hostales de 3 estrellas y después, el 22% en hostales o albergues. A continuación, se mostrarán las características demográficas de turista extranjero en Cusco.

Tabla 2.8

Sexo de turistas extranjeros en Cusco

Sexo	%
Masculino	53
Femenino	47
Total 100%	

Fuente: PromPerú (2018)

Tabla 2.9

Rango de edades de turistas extranjeros en Cusco

Edad	%
De 15 a 24 años	22
De 25 a 34 años	37
De 35 a 44 años	16
De 45 a 54 años	10
De 55 a 64 años	9
De 65 años a más	6
Total 100%	

Fuente: PromPerú (2018)

Tabla 2.10

Motivos de viaje de turistas extranjeros a Cusco

Motivo de visita al Perú	%
Vacaciones, recreación u ocio	89
Visitar a familiares o amigos	4
Negocios	3
Asistir a seminarios, conferencias, convenciones o congresos	2
Educación (realizar estudios, investigaciones por grado, etc.)	1
Misiones / trabajo religioso / voluntariado	1
Total 100%	

Fuente: PromPerú (2018)

Tabla 2.11

Gasto promedio en Cusco de turista extranjero

Gasto en el Perú (promedio)	%
Menos de US\$ 500	23
De US\$ 500 a US\$ 999	19
De US\$ 1 000 a US\$ 1 499	17
De US\$ 1 500 a US\$ 1 999	17
De US\$ 2 000 a US\$ 2 499	10
De US\$ 2 500 a más	14
Gasto por turista (Promedio)	US\$ 1 470

Total 100%

Fuente: PromPerú (2018)

Tabla 2.12

Tipos de alojamiento utilizado en Cusco por turista extranjero

Tipo de alojamiento utilizado en Cusco	%
Hotel 4 o 5 estrellas	19
Hotel/ hostel 3 estrellas	34
Hotel/ hostel 1 o 2 estrellas	22
Albergue/hostel	22
Camping	14
Casa de familiares / amigos	4
Total múltiple	

Fuente: PromPerú (2018)

Para el perfil del turista vacacionista nacional o interno. Los datos obtenidos del mismo estudio presentan una realidad diferente a la de los turistas extranjeros en Cusco. El gasto promedio de la mayoría de los turistas nacionales es de 1159 soles, que en un mayor porcentaje (87%) gastan de 600 soles a más. Los viajes por la cercanía a los lugares de visita duran en promedio de 4 a 7 noches siendo el mayor porcentaje (65%) de permanencia.

Tabla 2.13

Permanencia en Cusco lugar visitado por turista nacional

Noches de permanencia en el lugar visitado	Total %
De 1 a 3 noches	14
De 4 a 7 noches	65
De 8 a 14 noches	19
De 15 noches a más	2
<b>Promedio (noches)</b>	<b>6</b>
<b>Mediana (noches)</b>	<b>6</b>
Total 100%	

Fuente: PromPerú (2018)

Tabla 2.14

Porcentaje de gasto total por turista nacional en Cusco

Gasto por persona durante el viaje	Total %
De 200 a 299 soles	1
De 300 a 399 soles	1
De 400 a 499 soles	5
De 500 a 599 soles	6
De 600 soles a más	87
<b>Promedio (en soles)</b>	<b>S/. 1.159</b>
Total 100%	

Fuente: PromPerú (2018)

Tabla 2.15

Rango de edades del turista nacional en Cusco

Edad	Total %
18 a 24 años	16
25 a 34 años	30
35 a 44 años	23
45 a 64 años	31
<b>Promedio (en años)</b>	<b>38</b>
Total 100%	

Fuente: PromPerú (2018)

Tabla 2.16

Tipos de alojamiento utilizado en Cusco por turistas nacionales

<b>Tipo de alojamiento utilizado</b>	<b>Total %</b>
<b>Alojamiento Pagado</b>	<b>87</b>
Hotel	60
Hostal/Casa de hospedaje pagada	27
<b>Casa de familiares, amigos</b>	<b>13</b>
Total 100%	

Fuente: PromPerú, (2018).

Tabla 2.17

Nivel socioeconómico nacional en Cusco

<b>Nivel socioeconómico</b>	<b>Total %</b>
A/B	61
C	39
Total 100%	

Fuente: PromPerú, (2018).

Por otra parte, el estudio de las características de la población con discapacidad resulta, a su vez, importante para comprender las oportunidades de mejora, las características a fortalecer, entre otros. Se muestran las características más relevantes:

Tabla 2.18

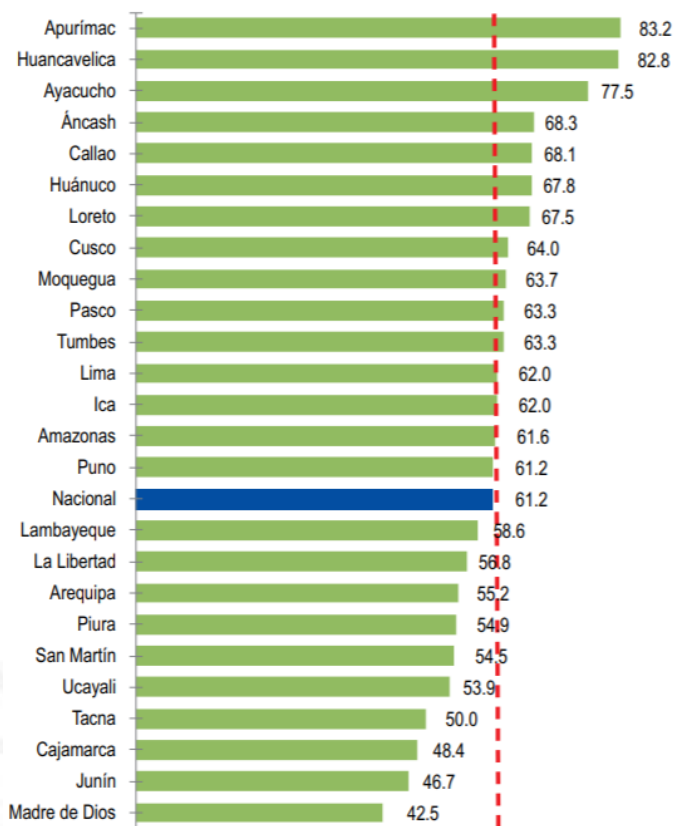
Nivel educativo de personas con discapacidad en Perú (%)

<b>Nivel educativo</b>	<b>Total</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>
<b>Nivel educativo</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Hasta primaria	64,0	69,5	58,0
Secundaria	22,4	19,1	26,1
Superior no Universitaria	4,7	4,3	5,1
Superior Universitaria	6,9	5,5	8,4
Educación básica especial	1,7	1,3	2,2
No especificado	0,2	0,2	0,3

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Tabla 2.19

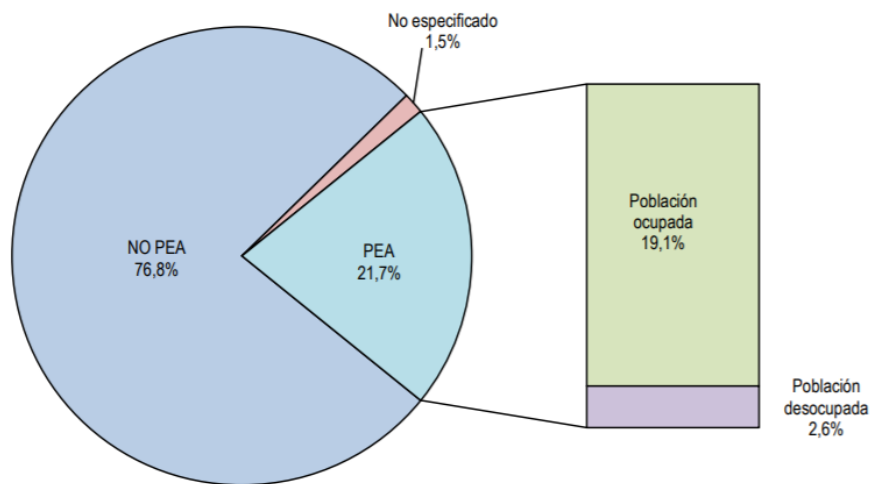
Personas con discapacidad afiliadas a algún seguro de salud (%)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Figura 2. 2

Condición de ocupación de la población con discapacidad (%)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Tabla 2.20

Personas ocupadas con discapacidad según rama económica (%)

Rama de actividad económica	Total	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Agricultura, silvicultura y pesca	24,4	7,2	78,0
Explotación de minas y canteras	0,3	0,4	0,2
Industrias manufactureras	10,1	12,0	4,0
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,1	0,1	0,1
Suministro de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	1,5	1,9	0,1
Construcción	5,1	6,1	1,7
Com. por mayor y menor repar vehic. autom. y motocicletas	25,4	31,2	7,4
Transporte y almacenamiento	5,8	7,5	0,7
Alojamiento y servicio de comidas	6,9	8,3	2,4

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

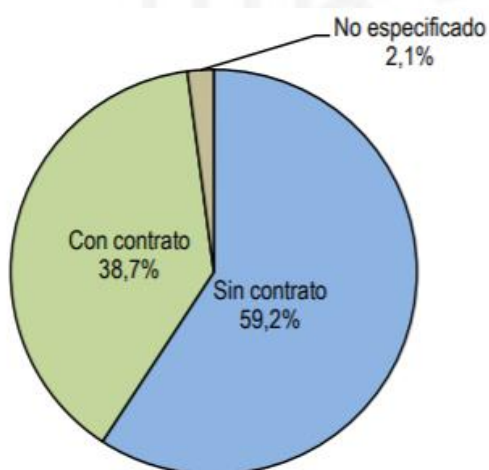
Tabla 2.21 Personas ocupadas con discapacidad según tamaño de establecimiento donde trabaja (%)

Tamaño de empresa	Total	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
1 a 5 personas	78,7	75,4	89,0
6 a 10 personas	7,0	7,3	5,9
11 a 50 personas	6,6	7,6	3,7
51 a mas personas	6,5	8,1	1,4
No especificado	1,2	1,6	0,1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Figura 2. 3

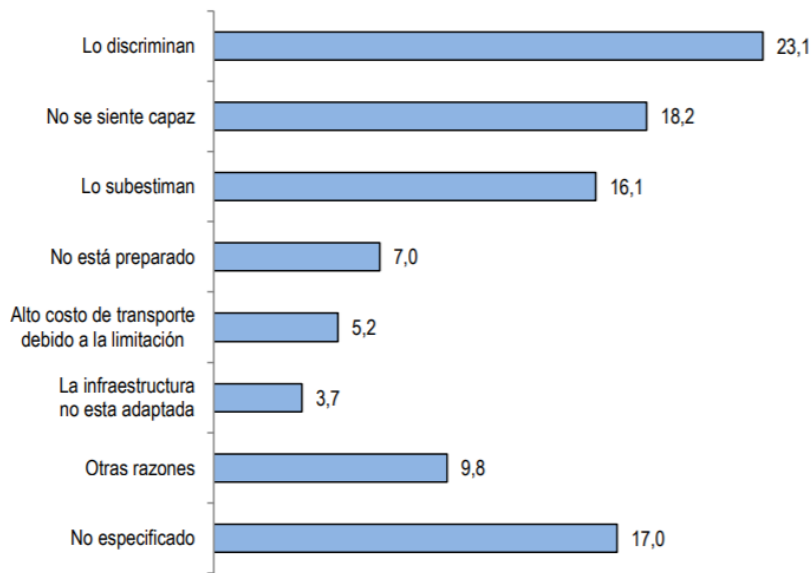
Personas ocupadas con discapacidad dependientes por tipo de contrato (%)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Figura 2. 4

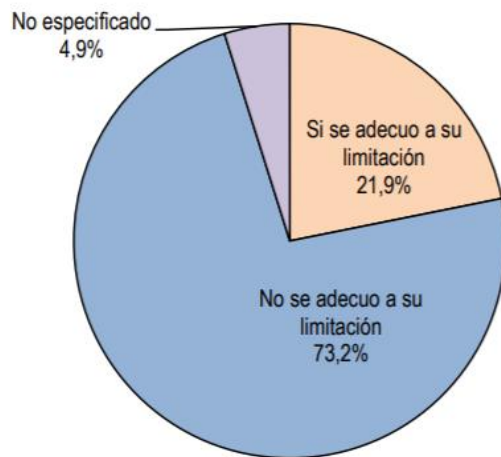
Personas con discapacidad desocupada según dificultad para conseguir trabajo (%)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Figura 2. 5

Personas ocupadas con discapacidad según adecuación de su puesto de trabajo dependiente (%)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

Tabla 2.22

Personas con discapacidad según capacitación laboral recibida (%)

Curso de capacitación	Total
<b>Total</b>	<b>100,0</b>
Recibió curso	2,8
No recibió curso	96,4
No especificado	0,7

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012)

## 2.2.2 Demanda mediante fuentes primarias

### 2.2.2.1 Diseño y aplicación de encuestas u otras técnicas

Se utilizó la siguiente ecuación para poder calcular el valor de la muestra de la población a la cual se le realizará la encuesta:

$$n = \frac{z^2(P)pq}{\varepsilon^2}$$

Para obtener resultados significativos, los valores que se utilizaron fueron los siguientes:

$$p = q = 50\%$$

$$P = 95\%$$

$$z = 1.96$$

$$E = 5\%$$

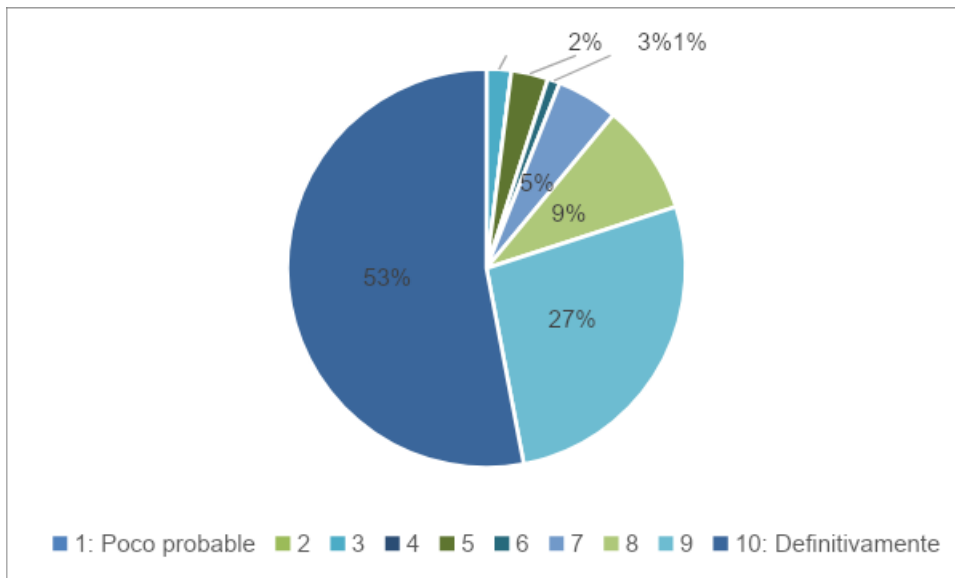
Dando un resultado de 385 encuestas a realizar. El modelo final de la encuesta que fue realizada virtualmente se encuentra en el anexo 7.

Los resultados a las preguntas más relevantes de la encuesta para la estimación de la demanda se muestran a continuación:

Figura 2. 6

Intensidad de compra (¿Estaría dispuesto a hospedarse en un establecimiento que promueva la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down?)

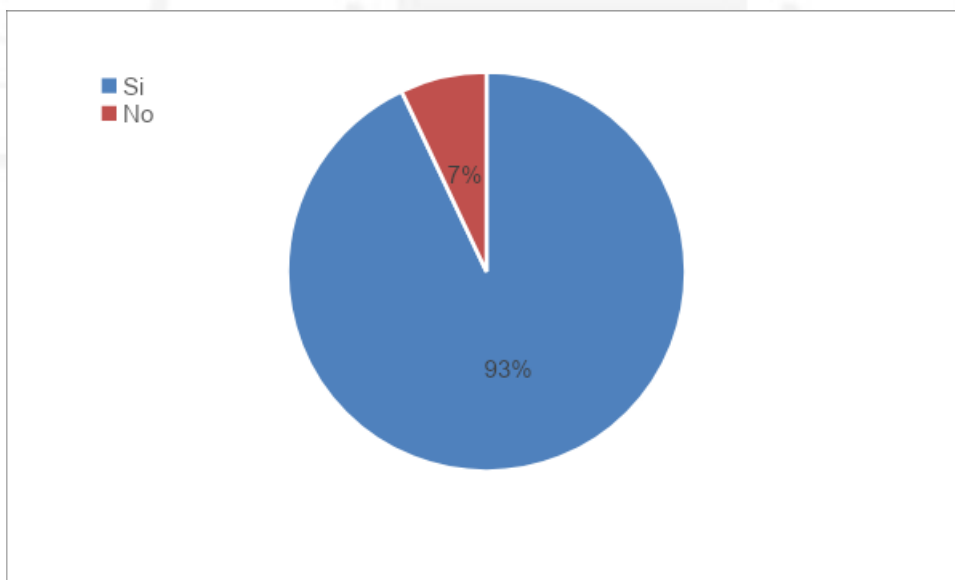




Elaboración propia

Figura 2. 7

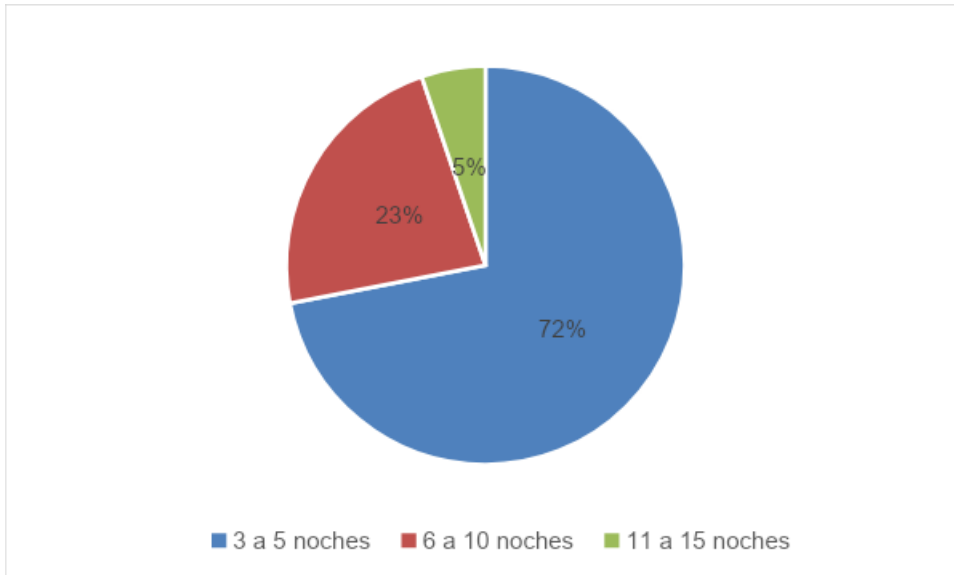
Intención de compra (¿con qué intensidad estaría dispuesto a hospedarse en establecimiento que promueva esta iniciativa?)



Elaboración propia

Figura 2. 8

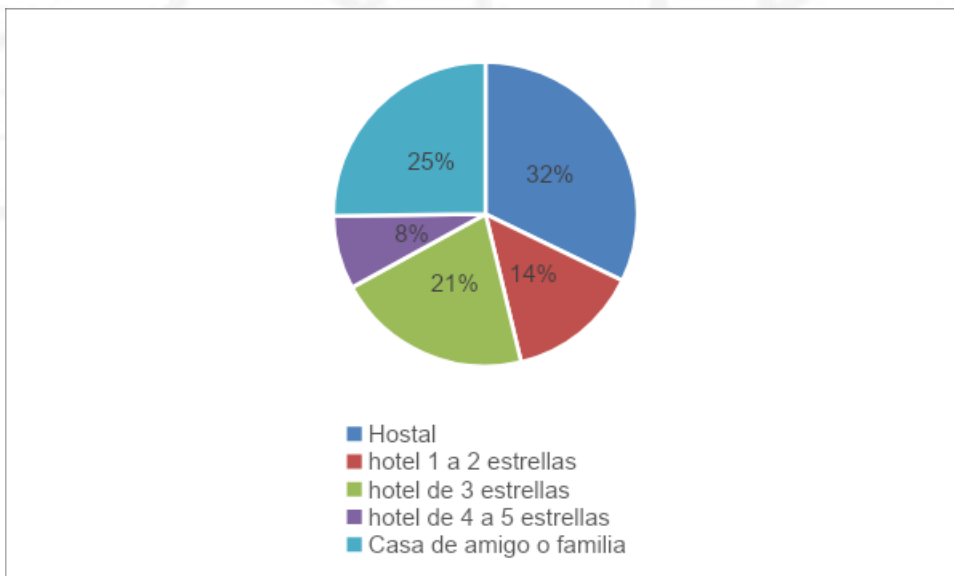
Tiempo de estancia en Cusco



Elaboración propia

Figura 2. 9

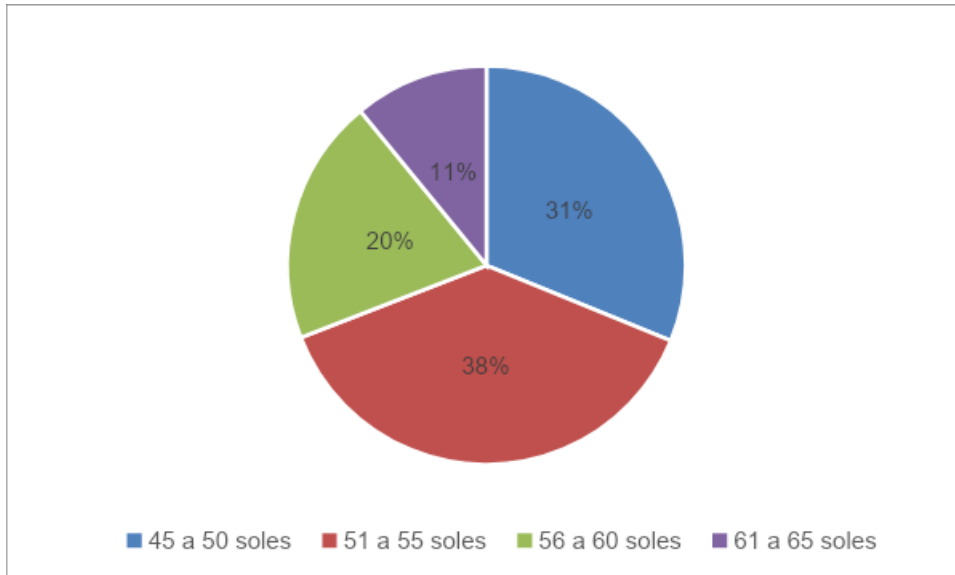
Preferencia tipo de hospedaje



Elaboración propia

Figura 2. 10

Preferencia de precio



Elaboración propia

De los resultados anteriores, se puede concluir, que la intención de compra es 93% y la intensidad de compra, un 80% considerando la suma de los niveles 9 y 10.

### 2.2.3 Demanda potencial

#### 2.2.3.1 Determinación de la demanda potencial

La potencial está conformada por la demanda máxima de huéspedes nacionales y extranjeros que arriban a establecimientos de hospedaje colectivo en la ciudad de Cusco. Es decir, todos los turistas nacionales y extranjeros, interesados en cualquier tipo de turismo y de cualquier NSE y edad; que tengan como destino de viaje la ciudad de Cusco.

Según la tabla de arribo total de turistas a Cusco, se desagregará según tipo de turista, ya sea nacional o internacional.

Tabla 2.23

Arribo de turistas internacionales a Cusco (personas)

Año	Arribo de turistas internacionales a Cusco
2012	1,445,139
2013	1,560,000
2014	1,709,473
2015	1,879,111
2016	1,962,665
2017	2,061,440
2018	2,251,096

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018)

Tabla 2.24

Arribo de turistas internacionales a Cusco (personas)

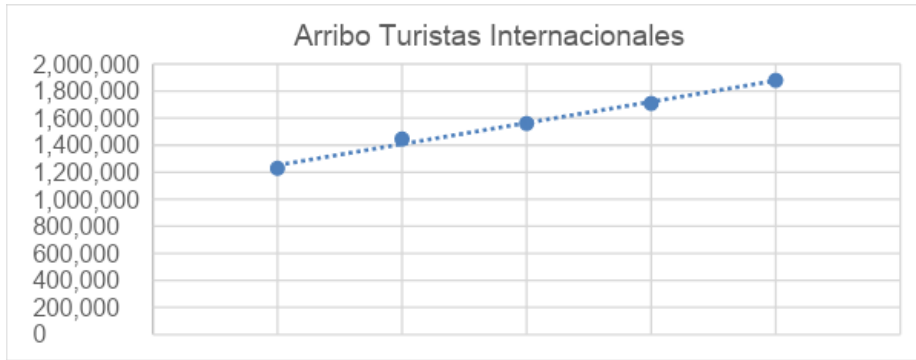
Año	Arribo de turistas nacionales a Cusco
2012	889,904
2013	994,722
2014	1,102,959
2015	1,222,763
2016	1,277,139
2017	1,206,334
2018	1,379,951

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018)

Para el cálculo de los turistas extranjeros que viajan a la región de Cusco se utilizó la siguiente proyección de regresión lineal  $Y = 156387X + 1 \times 10^6$ , ( $R^2 = 0.9916$ ) a partir de los datos publicados por el Sistema de Información Estadística de Turismo (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018).

Figura 2. 11

Regresión para turistas extranjeros



Elaboración propi

Tabla 2.25

Proyección de arribo de turistas internacionales a Cusco (personas)

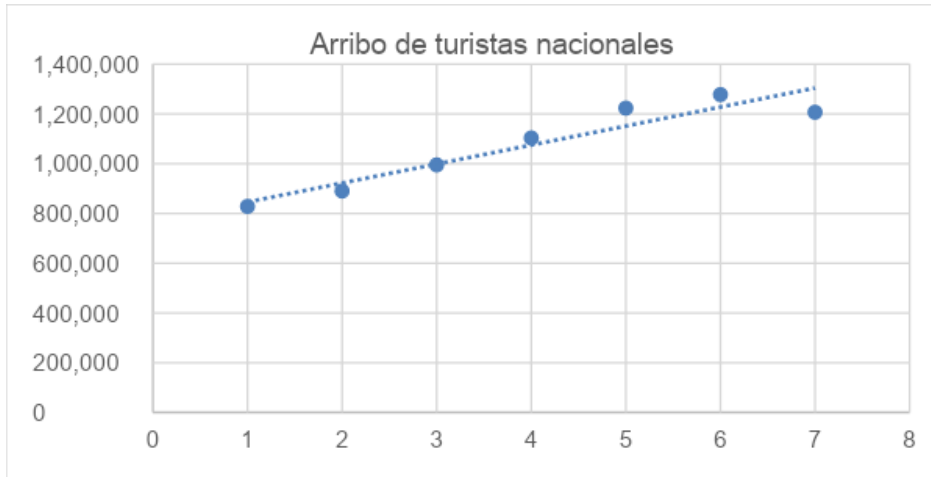
Año	Turistas internacionales
2019	2,407,483
2020	2,563,870
2021	2,720,257
2022	2,876,644
2023	3,033,031

Elaboración propia

Para el cálculo de los turistas nacionales que viajan a la región de Cusco se utilizó la siguiente proyección lineal  $Y = 76357X + 769095$ , ( $R^2 = 0.8944$ ) a partir de los datos publicados por el Sistema de Información Estadística de Turismo (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018).

Figura 2. 12

Regresión para turistas nacionales



Elaboración propia

Tabla 2.26

Proyección de arribo de turistas nacionales a Cusco (personas)

Año	Turistas nacionales
2019	1,456,308
2020	1,532,665
2021	1,609,022
2022	1,685,379
2023	1,761,736

Elaboración propia

Por lo tanto, la demanda potencial total será la siguiente:

Tabla 2.27

Arribo total proyectado de turistas nacionales e internacionales a la ciudad de Cusco (personas)

Año	Turistas internacionales	Turistas nacionales	Demanda potencial
2019	2,407,483	1,456,308	3,863,791
2020	2,563,870	1,532,665	4,096,535
2021	2,720,257	1,609,022	4,329,279
2022	2,876,644	1,685,379	4,562,023
2023	3,033,031	1,761,736	4,794,767

Elaboración propia

## 2.3 Análisis de la oferta

### 2.3.1 Análisis de la competencia. Competencia directa y sus ubicaciones.

#### Participación de mercado

En la ciudad de Cusco existen alrededor de 269 establecimientos clasificados como alojamientos, estos abarcan desde hoteles de 5 estrellas, hostales, *lodges*, hasta albergues. Además, vale la pena resaltar que existen 1,720 establecimientos que no se encuentran clasificados dentro de los parámetros del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; sin embargo, operan en la ciudad de Cusco como alojamientos (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

Tabla 2.28

Capacidad ofertada de los establecimiento en Perú y Cusco

	1 ESTRELLA			2 ESTRELLA			3 ESTRELLA			4 ESTRELLA			5 ESTRELLA			ALBERGUE		
	N° Estable	N° Habita	N° Plazas-Cama	N° Estable	N° Habita	N° Plazas-Cama	N° Estable	N° Habita	N° Plazas-Cama	N° Estable	N° Habita	N° Plazas-Cama	N° Estable	N° Habita	N° Plazas-Cama	N° Estable	N° Habita	N° Plazas-Cama
CUSCO	42	692	1193	102	1915	3419	90	3071	6016	12	1053	1984	12	1125	2141	13	176	489
PERU	446	7666	12714	1694	35941	61884	980	28810	53819	107	8249	15781	54	6517	12221	90	1463	3452

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018)

De los antes descritos aproximadamente son 150 los establecimientos clasificados como “hostal de 2 estrellas a menos”, los cuales competirán directamente con el hostel a implementar por esta investigación (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017). Cabe mencionar que la ciudad de Cusco es un destino altamente turístico y existe un alto fraccionamiento en la oferta de los hoteles, es por ello que existen muchos establecimientos que no están legalmente registrados o debidamente categorizados. El hostel del presente estudio está considerado como “alojamiento colectivo no clasificado

con 6 a 12 habitaciones” y la cantidad de plazas-cama ofertada en Cusco en los últimos años es la siguiente:

Tabla 2.29

Cantidad de plaza-cama ofertada en Cusco

Año	Cantidad ofertada (plazas-cama)
2011	7,375
2012	7,268
2013	7,666
2014	7,916
2015	7,966
2016	8,490
2017	8,340
2018	8,666

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018)

A continuación, se proyectó la cantidad ofertada de plazas-cama para los siguientes cinco años, mediante la ecuación lineal:  $Y = 201.39X + 7054.6$

Tabla 2.30

Cantidad de plaza-cama ofertada proyectada

Año	Cantidad ofertada (plazas-cama)
2019	8,867
2020	9,069
2021	9,270
2022	9,471
2023	9,673

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018)

Así mismo, la competencia directa más reconocida por los turistas en la ciudad de Cusco es:

- Loki, a 7 cuadras de la Plaza
- Pariwana, a 4 cuadras de la Plaza
- Kokopelli, Hostel, a 2 cuadras de la Plaza de Armas
- MillHouse Hostel, a 3 cuadras de la Plaza de Armas
- Ecopackers, a 2 cuadras de la Plaza de Armas



Según la cantidad de plazas-cama ofertadas en el 2018 de establecimientos categorizado como “alojamientos colectivos no clasificados con 6 a 12 habitaciones”, se muestra a continuación los hostels con composición más significativa y su nivel de participación:

Tabla 2.31

Cuadro comparativo de participación de competencia

Alojamiento	Número de plazas-cama	Participación
Loki	180	2.1%
Pariwana	150	1.7%
Kokopelli	70	0.8%
MillHouse	60	0.7%

Fuente: Páginas web competencia

Elaboración propia

### 2.3.2 Beneficios ofertados por los competidores directos

Loki es simple y sin lujos, con grandes fiestas diariamente. Abrió en el 2005. Actualmente, los dueños de Loki están enfocados en abrir otro local en Buenos Aires (Argentina). Capacidad de más de 180 camas (Loki Hostel Web, 2017).

Pariwana hostels nació en el 2009 y, desde entonces, ha recibido más de 12 reconocimientos y premios internacionales. Tiene área de juegos, sala de TV, bar, restaurante, sala de internet con computadoras, cocina común, desayuno gratis y WIFI. Capacidad de más de 150 camas (Pariwana Hostel Web, 2017).

Kokopelli Paracas abrió sus puertas en julio del 2013. Allí, tienen bar, restaurante y piscina, además ofrecen tours. También tiene locaciones en Cusco y Lima. Los dueños son peruanos. Capacidad de 70 camas (Kokopeli Hostel Web, 2017).

MillHouse Milhouse Hostels fue creado en el 2013 por un grupo de jóvenes emprendedores con experiencia en el rubro hotelero y agencias de viaje, de Argentina, México y Suiza. En el local de Cusco, cuentan con un bar/restaurante, agua caliente y organizan actividades durante el día y la noche. Capacidad de 60 camas (Millhouse Hostel Web, 2017).

Ecopackers Hostels empezó en el 2010. Se encuentra situado en una casa colonial que tiene 2 patios, colchones ortopédicos, cuenta con una propia agencia de viajes Eco Packers Travel, intercambio de libros, desayuno continental, mesa de ping pong y fútbol de mano y música en vivo los fines de semana (EcoPackers Hostel Web, 2017).

Por otro lado, a pesar de que ya existan casos de éxito en diversas partes del mundo que promuevan la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down o alguna otra discapacidad intelectual, en el Perú este tipo de iniciativas con escasas. Para Sunqu, esto representaría la oportunidad de ser el pionero del país en implementar un hostel atendido por personas con Síndrome de Down.

A continuación, se mencionan algunos casos de éxito de establecimientos atendidos por personas con alguna discapacidad intelectual y una breve descripción:

- a. *Café Joyeux* - París, Francia (Cafetería atendida por personas con discapacidad mental o cognitiva, reinvierte el 100% de las ganancias para la apertura de nuevos locales) (*Café Joyeux Web*, 2020)
- b. *Córdica 21*- Guadalajara, México (Cafetería inaugurada como herramienta de capacitación para alumnos con Síndrome de Down de la asociación *Córdica 21*, los alumnos trabajan en turnos de 2 a 3 horas) (*Córdica Web*, 2020).
- c. *Hostel Albergo Ético* - Córdoba, Argentina (Hotel inaugurado por la fundación Unidos por la Inclusión Social UPIS, tiene a 12 colaboradores con Síndrome de Down u otras discapacidades intelectuales quienes aprenden oficios relacionados a gastronomía y hotelería en forma de pasantías) (*Vía País Web*, 2019).
- d. *InOut Hostel* - Barcelona, España (Hostel inaugurado por la organización no lucrativa *Icaria Iniciativas Sociales*, el 90% de los trabajadores poseen alguna discapacidad mental, todos los trabajadores son propietarios en un 51% de la sociedad) (*InOut Hostel Web*, 2020).
- e. *Bar & Café 21* - Cusco, Perú (Cafetería bar creada por un señor que tiene un hijo con Síndrome de Down, quien administra el local) (*TripAdvisor*, 2020).

### 2.3.3 Análisis competitivo y comparativo (Matriz EFE)

Tabla 2.32

Análisis competitivo y comparativa (Matriz EFE)

Factor externo clave	Peso	Calificación	Total Ponderado
<b>Oportunidades</b>			
1) Crecimiento del sector turismo.	0.25	4	1
2) Incremento del poder adquisitivo.	0.15	4	0.6
3) Aumento del interés de los turistas por los entornos naturales.	0.15	4	0.6
<b>Amenazas</b>			
4) Alta rivalidad entre empresas establecidas en la zona.	0.10	3	0.3
5) Falta de seguridad para los turistas.	0.2	2	0.4
6) Reducida cantidad de vías de acceso alternas a la principal.	0.15	1	0.15
	1		3.05

Elaboración propia

El puntaje obtenido por la empresa es de 3.05, encontrándose sobre el promedio (2.5) por 0.55 puntos. Esto quiere decir que esta responde de una buena manera ante las oportunidades y amenazas del mercado.

## 2.4 Determinación de la demanda para el proyecto

### 2.4.1 Segmentación del mercado

El mercado será segmentado de manera socio-demográfica según la edad de los turistas y el porcentaje de ellos que no tengan hijos. Por otro lado, se segmentará de manera psicográfica, siendo el principal motivo de viaje el de “vacaciones y recreación”; además, se segmentará según el tipo de hospedaje que escogen al visitar la ciudad del Cusco. Para el caso de los turistas nacionales se segmentará, a su vez, según su NSE.

Dado que se busca que el servicio sea de buena calidad y por lo tanto tenga un precio igual que la competencia, este estará orientado al NSE A y B.

## 2.4.2 Selección de mercado meta

Se segmentará de igual manera a ambos tipos de turistas, siendo la única segmentación adicional la del NSE por parte de los turistas nacionales.

El mercado de turistas extranjeros se segmentará primero demográficamente, por edad, de 25 a 34 años (37%) y según la tenencia de hijos (73%). Y finalmente según su psicografía, tomando en cuenta el total de personas que prefieren hospedarse en hostales o albergues (22%) y el motivo de viaje: vacaciones (89%).

Tabla 2.33

Demanda de turistas internacionales proyectada y segmentada (personas)

Año	Turistas Internacionales a Cusco	Edad 25-34 años	Sin hijos	Hospedaje hostel o albergue	Motivo de viaje: vacaciones	Demanda de turistas internacionales
2019	2,407,483	890,769	650,261	143,057	127,321	127,321
2020	2,563,870	948,632	692,501	152,350	135,592	135,592
2021	2,720,257	1,006,495	734,741	161,643	143,862	143,862
2022	2,876,644	1,064,358	776,982	170,936	152,133	152,133
2023	3,033,031	1,122,221	819,222	180,229	160,404	160,404

Elaboración propia

Por otro lado, los turistas nacionales que visitan la ciudad de Cusco serán segmentados por edad, de 25 a 34 años (30%) y según la tenencia de hijos (48%). A continuación, por NSE A y B (61%) y, por último, psicográficamente según el tipo de hospedaje escogido (27%) y además los que viajan por vacaciones (37%).

Por último, se aplicarán los resultados obtenidos en la encuesta en cuanto a intención de compra e intensidad para el total de turistas.

Tabla 2.34

Demanda segmentada con intención e intensidad (personas)

Año	Demanda de turistas internacionales	Demanda de turistas nacionales	Demanda Turistas Totales	x Intensión de la compra del servicio	x Intensidad de la compra del servicio	Mercado meta
2019	127,321	12,779	140,101	130,294	69,056	69,056
2020	135,592	13,449	149,041	138,608	73,462	73,462
2021	143,862	14,120	157,982	146,923	77,869	77,869
2022	152,133	14,790	166,923	155,238	82,276	82,276
2023	160,404	15,460	175,863	163,553	86,683	86,683

Elaboración propia

### 2.4.3 Determinación de la participación de mercado para el proyecto

Debido a que el inmueble donde estará ubicado el hostel, tiene una capacidad de 50 camas, se proveerá servicio únicamente a 23% del mercado:

Tabla 2.35

Demanda del proyecto (personas)

Año	Mercado meta	Porcentaje de toma de mercado	Demanda del proyecto
2019	69,056	23%	15,883
2020	73,462	23%	16,896
2021	77,869	23%	17,910
2022	82,276	23%	18,924
2023	86,683	23%	19,937

Elaboración propia

### 2.5 Definición de la estrategia de comercialización

La promoción del servicio se dará únicamente a través de medios digitales tales como redes sociales e internet (*google ads*, entre otros), esto debido a que el establecimiento se preocupa por el impacto que tiene sobre el medio ambiente por lo que no se imprimirán volantes, *flyers*, entre otros.

Se tendrán dos modalidades de venta del servicio: venta directa y vía web. Para la venta directa, el cliente deberá acercarse al local ubicado en el distrito de Santiago, ciudad de Cusco; por otro lado, la venta vía web se hará a través de las páginas de reservación tales como *booking.com*, *hoteles.com* y *despegar.com*. Estos últimos ofrecen un servicio de exposición de los establecimientos de hospedaje en sus respectivas páginas web en la cuales se pueden hacer reservas online; y por ello cobran una comisión que varía entre 14% a 15% sobre el precio que cada quien establece. Además, estas diferentes páginas web brindan otros beneficios como: control de la disponibilidad, trabajar con diferentes plataformas de reserva online, apoyo en el incremento del nivel de ventas en temporada baja, etc.

### **2.5.1 Políticas de plaza**

El hostel estará ubicado en la ciudad de Cusco por lo que el servicio propuesto será ofrecido en el mismo lugar. El servicio de hospedaje permite alojamiento en las instalaciones del hostel, brindando una cama a cada cliente y desayuno gratis todas las mañanas.

Los servicios complementarios ofrecidos serán el servicio de alimentación y bar. Mientras los servicios adicionales serán el servicio de conexión a servicios de turismo guiado y el servicio de traslado al aeropuerto.

### **2.5.2 Publicidad y promoción**

Según el análisis realizado por PromPerú, sobre el comportamiento de los *Millenials* viajeros, el 57% compra un producto/servicio luego de interactuar con una marca por redes sociales (PromPerú, 2015). Además, afirma que el turismo es uno de los sectores que más crece por el comercio electrónico en el país es el turismo, representando el 50% de las transacciones (PromPerú, 2015).

A partir de esta información se ha determinado que la promoción será a través de la página web, en plataformas digitales tales como *Tripadvisor*, *Facebook*, *Facebook Ads*, páginas web de reservaciones tales como *Booking.com*, *hostels.com*, *hostelworld.com*, etc y en agencias turísticas con las que trabaje el establecimiento.

### **2.5.3 Análisis de precios**

#### **2.5.3.1 Tendencia histórica de precios**

Debido a que no se cuenta con una tendencia histórica de los precios para este tipo de servicio, se tomará como referencia el precio de los actuales competidores directos.

En siguiente tabla se muestran los precios aproximados por persona y por noche:

Tabla 2.36

Precios de competencia por persona (PEN)

Hospedaje	Precio/Hab. 12 camas	Precio/ Hab. 10 camas	Precio/ Hab. 8 camas
Pariwana	35	42	45
Kokopelli	41	34	50

Fuente: Páginas web competencia (2018)

Elaboración propia

### 2.5.3.2 Estrategia de precios (precio inicial)

Después de analizar los precios de la competencia, la estrategia a aplicar será el promedio ya que se tratará de un hospedaje con la menor capacidad del *benchmark*.

Además, tomando en cuenta los costos del servicio, así como los precios de la competencia directa, los precios iniciales según la cantidad de camas por habitación será el siguiente:

Tabla 2.37

Precio por plaza-cama (nuevos soles)

Cantidad camas/ cuarto	Precio (inc igv) por persona
2 (1litera)	S/. 70
4 (2literas)	S/. 60
6 (3literas)	S/. 50
8 (4 literas)	S/. 40

Elaboración propia

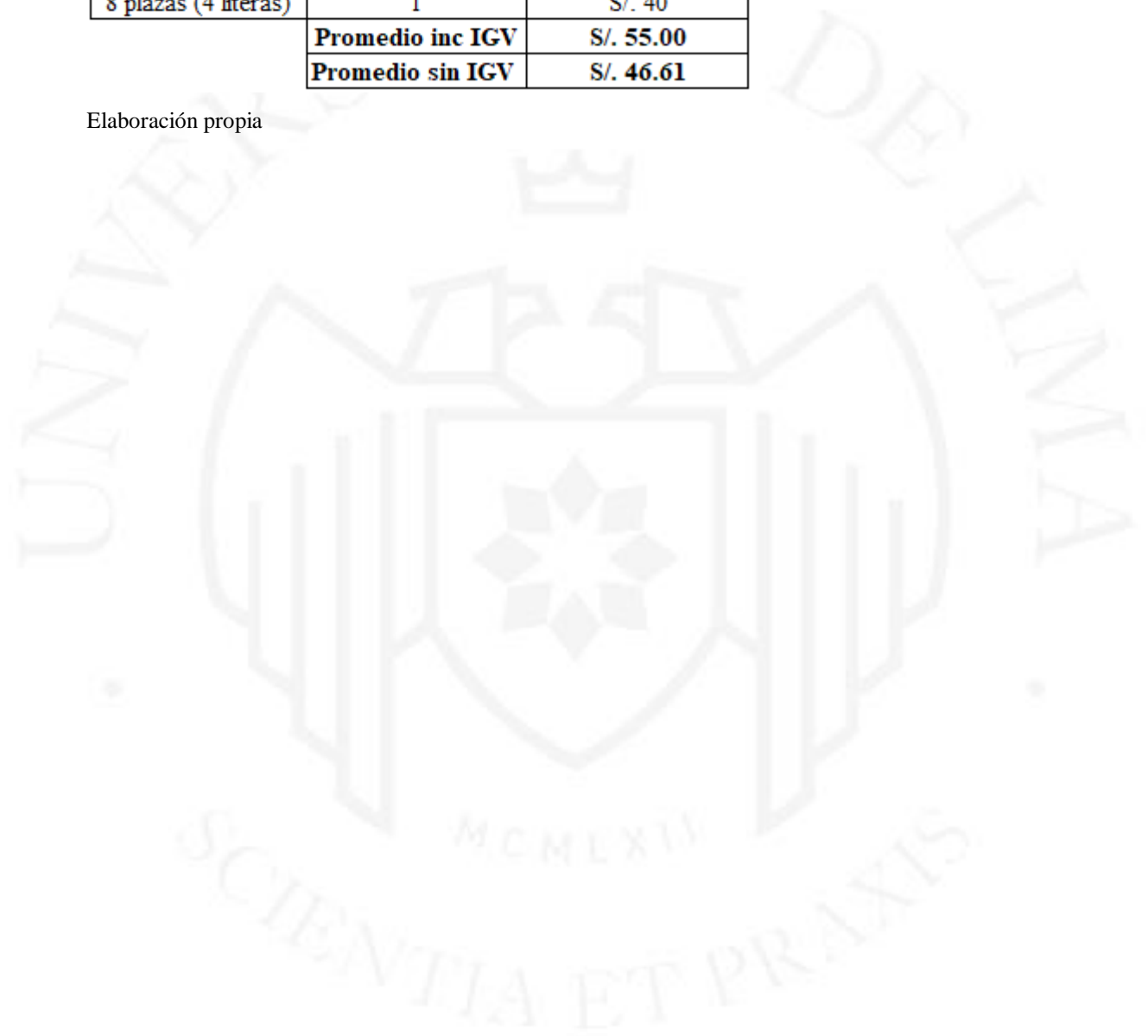
Así para efectos de cálculos, se muestra a continuación el precio promedio de la plaza-cama en el hostel incluido y sin incluir IGV:

Tabla 2.38

Precio promedio por plaza-cama (Nuevos soles)

Cantidad de plazas por cuarto	Cantidad de cuartos	Precio (inc IGV) por persona
2 plazas (1litera)	4	S/. 70
4 plazas (2literas)	4	S/. 60
6 plazas (3literas)	3	S/. 50
8 plazas (4 literas)	1	S/. 40
<b>Promedio inc IGV</b>		<b>S/. 55.00</b>
<b>Promedio sin IGV</b>		<b>S/. 46.61</b>

Elaboración propia





## CAPITULO III. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 3.1 Identificación y análisis detallado de los factores de microlocalización

Para determinar las posibles ubicaciones del hostel se tomaron en cuenta aspectos de vital importancia tales como la cantidad de atractivos turísticos, la accesibilidad, entre otros.

Los factores de localización identificados son los siguientes:

- a. Cantidad de atractivos turísticos (A)  
Mientras la cercanía entre el hospedaje y la plaza de armas sea menor, más atractivo será el hospedaje para los clientes.
- b. Accesibilidad (B)  
Es indispensable que los clientes cuenten con vías de fácil acceso al hostel ya que esto hará que su estadía sea más placentera.
- c. Cantidad de empresas competidoras (C)  
Cantidad de empresas competidoras: Es importante conocer la cantidad de empresas ubicadas en cada zona para determinar la participación de Mercado que podría llegar a tener la empresa y así evaluar su rentabilidad.
- d. Disponibilidad de terrenos (D)  
La disponibilidad de terrenos es importante, ya que se busca tener distintas alternativas para así poder escoger una buena ubicación.
- e. Disponibilidad de mano de obra (E)  
Dado que el principal recurso para este servicio es el recurso humano, es importante que exista disponibilidad de mano de obra.

Finalmente, para evaluar los factores antes mencionados, se comenzará con la ponderación de los mismos empleando una tabla de enfrentamiento de factores. El peso que tendrán determinará el grado de importancia de dicho factor.

Tabla 3.1

Tabla de enfrentamiento de factores

Factor	A	B	C	D	E	Conteo	Peso
A		0	1	1	1	3	0.25
B	1		1	1	1	4	0.33
C	0	0		1	1	2	0.17
D	0	0	1		1	2	0.17
E	0	0	0	1		1	0.08
<b>Total</b>						<b>12</b>	<b>1</b>

Elaboración propia

### 3.2 Identificación y descripción de las alternativas de microlocalización

Una vez realizada la tabla de enfrentamiento de factores, se eligieron tres ubicaciones que se encontrarán en los alrededores de la ciudad de Cusco. Las ubicaciones son las siguientes:

- i. Local ubicado cercano a la plaza de armas:

Cusco es la ciudad más icónica del Perú, el centro de arribo para llegar a una de las 7 maravillas del mundo. La vida diurna y nocturna se encuentra en la plaza de armas de la ciudad.

- ii. Santiago

Distrito vecinal a 7 minutos en auto del centro de la ciudad donde se encuentra la plaza de Armas. Es un distrito familiar donde los turistas podrán tener un espacio más cercano a la realidad peruana y su día a día.

- iii. Pueblo de aguas calientes (distrito de Machu Picchu)

Pueblo que cuenta con más de 70 servicios de alojamiento ya que se encuentra a pocas horas de Machu Picchu. Lugar donde se toman buses o empiezan caminatas hacia la Maravilla del Mundo.

### 3.3 Evaluación y selección de localización

Para efectuar la evaluación y selección de la localización del hostel se empleará el método Ranking de factores.

La calificación de las alternativas se hará mediante el siguiente criterio:

- Excelente: 5 puntos
- Adecuado: 3 puntos
- Deficiente: 1 punto

Tabla 3.2

Ranking de factores

Factor	Peso	Aguas Calientes		Santiago		Cerca de Plaza	
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje
A	0.25	5	1.25	5	1.25	5	1.25
B	0.33	5	1.65	4	1.32	5	1.65
C	0.17	3	0.51	5	0.85	5	0.85
D	0.17	1	0.17	5	0.85	3	0.51
E	0.08	3	0.24	2	0.16	5	0.4
			3.82		5.09		4.66

Elaboración propia

Tras la evaluación, la alternativa seleccionada para la micro localización del hostel será el local ubicado en Santiago, por tener el mayor puntaje entre las alternativas (5.09 puntos).

## CAPÍTULO IV. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

### 4.1 Relación tamaño-mercado

La relación tamaño – mercado se definirá a continuación tomando en cuenta los resultados obtenidos en el Capítulo II (en personas) al analizar la demanda potencial, la oferta, la segmentación del mercado y la capacidad del local.

La capacidad máxima del local se encuentra condicionada principalmente por la infraestructura brindada por los accionistas la cual tiene una capacidad máxima de 50 camas-plaza, por lo cual el mercado a atender sería el siguiente:

Tabla 4.1

Demanda del proyecto (plaza-cama)

Año	Demanda del proyecto
2019	15.883
2020	16.869
2021	17.910
2022	18.924
2023	19.937

Elaboración propia

### 4.2 Relación tamaño-recursos

Los recursos que se utilizan para la implementación del proyecto, así como para el inicio de sus operaciones son de esencial importancia. A continuación, se mencionarán los principales recursos:

- Infraestructura: Es importante resaltar que el principal recurso que delimita la capacidad del proyecto es el inmueble donde se ubicará el hostel, el cual cuenta con una capacidad máxima de 50 camas.
- Mano de obra: Es importante resaltar que gran cantidad del capital humano que se requiere para este proyecto se contratará con el apoyo de la Asociación “Kallpa”, quienes actualmente cuentan con programas y servicios de

inclusión laboral. Y es a través de la metodología “Empleo con apoyo”, que “Kallpa” proporcionará preparadores laborales, los cuales acompañarán a los trabajadores con Síndrome de Down en la integración al ambiente laboral y su evolución en el trabajo.

- Insumos: La materia prima o insumo es aquel recurso artificial o natural que tiene como finalidad la utilización directa del cliente y para el área de recepción del hostel. Por ejemplo, además de los insumos en la zona de recepción (Hojas Bond, Lapiceros, Post it), se requieren de insumos en la cocina (Carnes, frutas y verduras, abarrotes, entre otros.), bar (bebidas alcohólicas, gaseosas e insumos para otro tipo de bebidas) y baños (bolsa de basura, jabón líquido y papel higiénico).
- Muebles y enseres: Este tipo de recurso es un importante factor dentro del hostel, ya que existen diferentes aspectos que se deben tomar en cuenta, por ejemplo, el costo, la estética, lo innovador que es y aún más importante el confort que se desea dar al cliente al hacer uso de éstos. Algunos de estos equipos para la implementación en el hostel son:
  - Sillas
  - Mesas
  - Literas
  - Colchones
  - Otros
- Maquinaria y equipos: Los equipos más importantes a utilizar dentro del hostel son los siguientes:
  - Refrigeradora
  - Laptops
  - Gaveta de dinero
  - Impresora térmica
  - Router
  - Amplificadores
  - Cocina
  - Campana extractora
  - Microondas
  - Licuadora

- Televisor
- **Suministros:** Estos artículos en su mayoría hace referencia al menaje, blanquería y otros suministros que el hostel requiere para su funcionamiento. Además, es parte esencial de los materiales a usar para la atención al cliente.

Como se puede observar, la mayoría de recursos no suponen un factor limitante para el proyecto, por la fácil disponibilidad de estos recursos que se encuentran en el mercado, con la excepción de la mano de obra puesto que se trabajará con una sociedad en particular.

### **4.3 Relación tamaño-tecnología**

Las tecnologías a utilizar en la implementación del hostel se basan principalmente en tres tipos de tecnologías: duras, flexibles, blandas y fijas.

- **Tecnologías duras:** En este tipo de tecnologías se encuentran aquellos equipos que son tangibles. Por ejemplo: laptop, caja registradora, refrigeradora, campana extractora, terma eléctrica, entre otros.
- **Tecnologías flexibles:** Son aquellas que se utilizan para los servicios complementarios en el hostel. Por ejemplo, como tecnología flexible se tiene la cocina ya que este genera un servicio complementario como lo es la alimentación.
- **Tecnologías blandas:** El hostel tiene principalmente dos tecnologías blandas a utilizar para el control de reserva, entrada y salida del cliente; y para los medios de venta del servicio a través de internet.

Para el control de *check in* y *check out* del cliente se utilizará un software de gestión (PMS), de este modo se llevará un mejor seguimiento de todos los turistas que se hospeden en el hostel y se sincronizará con las páginas de reservas con las que se trabaje. Por otro lado, para las reservas a través de páginas web que tienen esa función, se trabajará con dos principales páginas web: *booking.com* y *Hosteles.com*.

- **Tecnología fija:** Finalmente, este tipo de tecnología nunca cambia de forma continua. Para efectos de esta investigación, la tecnología fija es el inmueble proporcionado por los inversionistas.

La cantidad máxima de plazas-cama que pueden ser instaladas en el inmueble es de 50, de acuerdo a los planos mostrados en el capítulo 5.

Entonces, la capacidad anual máxima del hostel sería:

$$\frac{50 \text{ plazas} - \text{cama}}{\text{día}} * \frac{365 \text{ días}}{\text{año}} = 18,250 \text{ plazas} - \text{cama}$$

A continuación, se determina la demanda efectiva del proyecto, tomando como porcentaje de ocupación inicial un 70% con un crecimiento de 10% los primeros tres años.

Tabla 4.2

Demanda efectiva del proyecto

	2019	2020	2021	2022	2023
Capacidad anual (plazas-cama)	18,250	18,250	18,250	18,250	18,250
Vacancia (%)	70%	77%	85%	93%	93%
<b>Demanda Efectiva (plazas-cama)</b>	<b>12,775</b>	<b>14,053</b>	<b>15,458</b>	<b>17,004</b>	<b>17,004</b>

Elaboración propia

#### 4.4 Relación tamaño-inversión

Para la inversión se consideran los activos tangibles e intangibles, capital de trabajo permanente.

Tabla 4.3

Relación tamaño-inversión sin intereses

Descripción	Total Soles	%
Total de Inversión Intangible	224,357	50%
Total de Inversión Tangible	107,873	24%
Capital de Trabajo	119,436	26%
<b>Inversión Total</b>	<b>451,666</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Esta inversión será financiada por los accionistas y una entidad financiera en un 60% y 40% respectivamente.

Por lo expuesto arriba, la relación tamaño-inversión representa un factor limitante para la empresa debido a la tecnología fija.

#### 4.5 Relación tamaño-punto de equilibrio

Este análisis pretende determinar el nivel mínimo de ventas que se debe lograr para justificar las operaciones y costos del proyecto. Para hallar el punto de equilibrio, se considerarán los costos variables, fijos y el precio de ticket promedio del servicio, el cual es de S/. 46.61 (sin incluir IGV), utilizando la siguiente fórmula:

$$Pto. Equilibrio = \frac{Cto. Fijo}{Pvu - Cvu}$$

Donde:

Pvu = Precio de venta unitario

Cvu = Costo de venta unitario

A continuación, se presentará los datos importantes obtenidos de los costos que se detallan en el capítulo 7, los cuales se requieren para calcular el punto de equilibrio:

Tabla 4.4

Costos fijos (nuevos soles)

Costos fijos	Costo anual
Telefonia/Internet	S/ 2,500.00
Luz	S/ 3,366.36
Agua	S/ 2,160.00
Servicios tercerizados	S/ 18,000.00
Página web	S/ 2,500.00
Redes sociales	S/ 2,500.00
Administrador	S/ 48,240.00
Intereses	S/ 18,066.65
<b>Total</b>	<b>S/ 97,333.01</b>

Elaboración propia



Tabla 4.5

Costos variables (Nuevos soles)

Costos fijos	Costo anual (S/)
Costo de materiales	S/ 417,557.08
MOD	S/ 178,946.40
<b>Total</b>	<b>S/ 596,503.48</b>

Elaboración propia

Sabiendo que la demanda anual es de 18,250 personas, entonces el costo variable unitario es de 32.69 soles por persona.

Tabla 4.6

Valores para cálculo de punto de equilibrio (Nuevos soles)

Costo fijo total	S/ 97,333.01
CVU	S/ 32.69
PVU	S/ 46.61

Elaboración propia

Con los valores arriba mostrados y utilizando la siguiente fórmula se puede observar se requiere de 6,990 clientes al año para poder cubrir costos y gastos sin generar pérdida alguna:

$$\frac{105,371.37}{43.4 - 34.01} = 6,990 \text{ personas}$$

Tras haber analizado los seis puntos referentes a la dimensión del servicio, se puede concluir que la dimensión del servicio mínima equivale al punto de equilibrio y al ser menor que la demanda del mercado no es un factor limitante para el proyecto.

#### 4.6 Selección de la dimensión del servicio

La selección del dimensionamiento del servicio se presentará en el siguiente cuadro donde se podrá comparar y verificar qué relaciones son aplicables.

Tabla 4.7

Selección del tamaño de servicio (personas)

Tipo de relación	Mercado meta
Tamaño-mercado	19,937
Tamaño-pto de equilibrio	6,990
Tamaño-recursos	No hay restricciones
Tamaño-tecnología	12,775
Tamaño-inversión	No hay restricciones

Elaboración propia

Se puede concluir que los recursos y la inversión no son factores limitantes para el dimensionamiento del servicio; el punto de equilibrio del proyecto de 6,990 personas al año es menor al tamaño-mercado de 19,937 turistas (tomando la demanda del año inicial). Por lo tanto, se puede concluir que el tamaño tecnología determina el dimensionamiento del servicio debido a la capacidad máxima del inmueble.

# CAPÍTULO V. INGENIERÍA DEL PROYECTO

## 5.1 Proceso para la realización del proyecto

### 5.1.1 Descripción del proceso del servicio

El servicio puede comenzar de 2 maneras diferentes, ya sea que el huésped decida reservar la habitación con anticipación mediante la página web u otros sitios de reserva o se presente personalmente al hostel para alojarse. De ambas maneras, cuando el cliente llega al establecimiento, se dirige a la recepción donde el encargado confirmará su reserva previa o procederá a verificar la disponibilidad de habitaciones en caso el cliente no cuente con una. Una vez confirmada o realizada la reserva, el recepcionista se dispondrá a registrar al huésped en el sistema de información donde anotará un récord específico del huésped con su información personal, detalles del pasaporte, estancia, enfermedades previas o actuales, entre otros, que le servirá a la empresa para crear una base de datos de sus clientes. En esta parte del proceso, se procederá a entregar al cliente su respectiva llave del cuarto; la entrega de este se dará después de haber recolectado una garantía de 100 soles que será devuelta al final de la estancia al ser devueltos las llaves.

Cuando el cliente disponga de los materiales necesarios de acceso a su habitación, un ayudante los dirigirá a su habitación mientras les comenta sobre los servicios ofrecidos durante su estancia tales como el servicio de desayuno incluido de 8 a 10 am, baños compartidos con agua caliente, guardado de maletas por si deciden dejar su equipaje por algunos días, actividades grupales durante las noches, información sobre turismo y conexión directa con una agencia de viajes, sábanas y cubrecama, cocina compartida donde tendrán todos los utensilios necesarios para cocinar, entre otros.

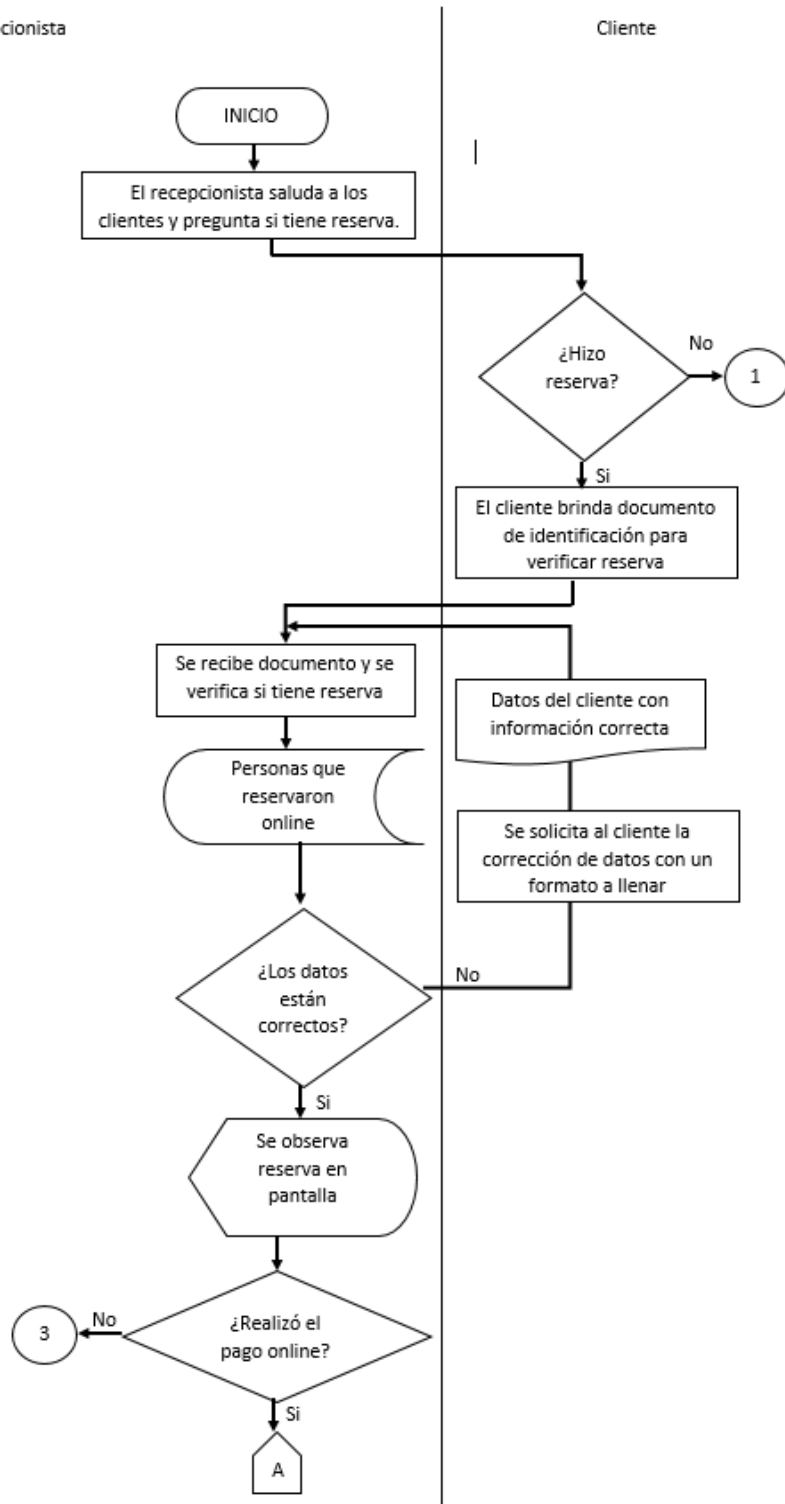
Una vez instalado, el cliente vivirá una experiencia hogareña y comfortable durante toda su estancia.

Al finalizar su estancia, el cliente se acercará antes de la hora de *check-out* a recepción donde, al entregar la llave correspondiente a su habitación de estancia proporcionados al inicio de su estancia, se le devolverá la garantía. Al tener la confirmación del cuarto o cama desocupada, el personal de limpieza procederá a acondicionarlos para el siguiente huésped.

### 5.1.2 Diagrama de flujo del servicio

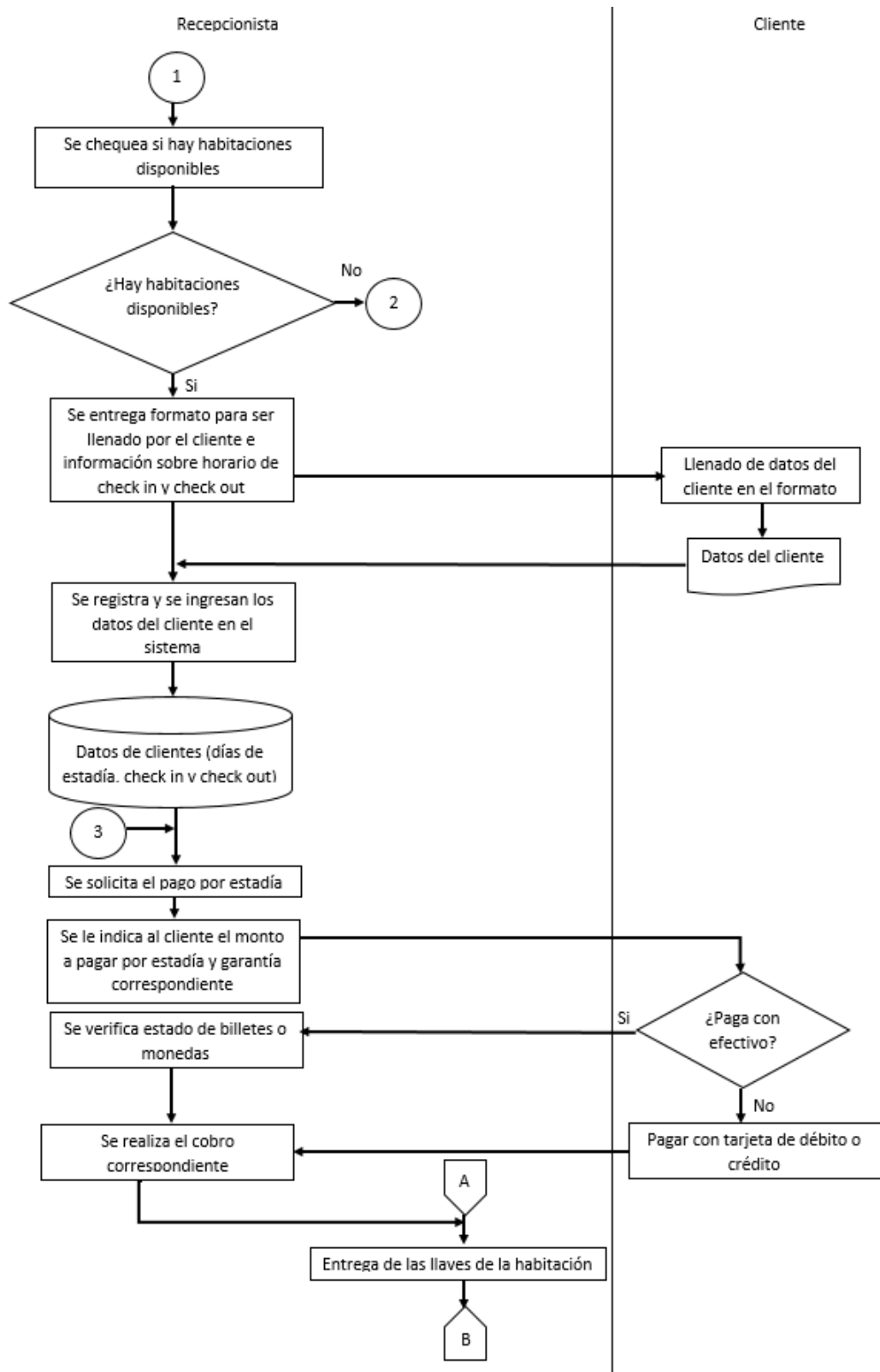
Figura 5. 1

Diagrama de flujo del servicio en el hostel



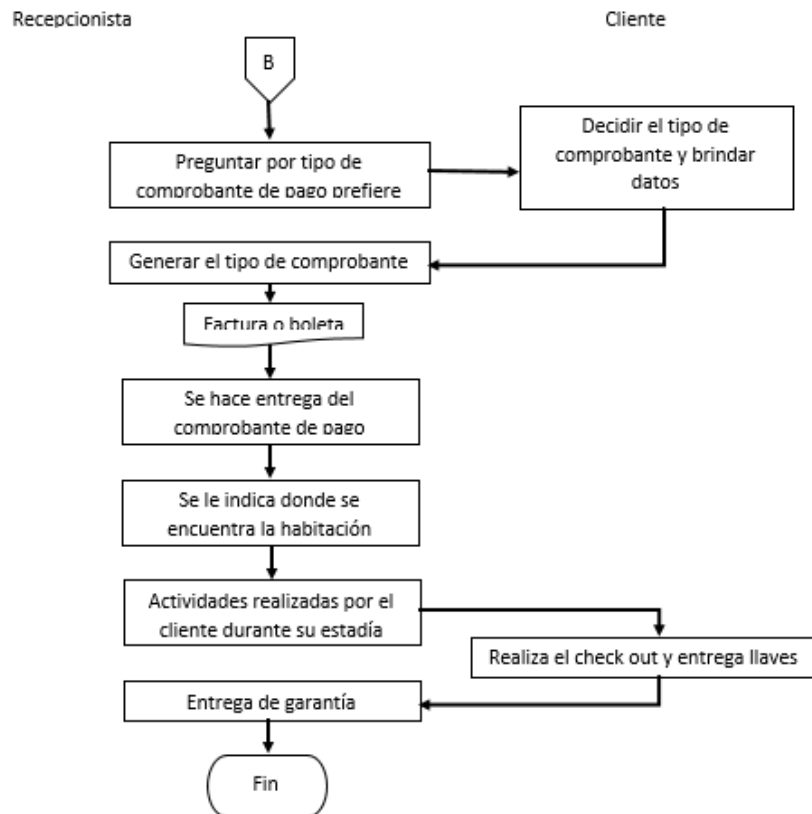
(continúa)

(continuación)



(continúa)

(continuación)



Elaboración Propia

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

A continuación, se hará una descripción de la tecnología que se implementará en la infraestructura del hostel:

### A. Tecnología para el sistema administrativo:

- Software de Gestión (PMS): Para las reservas y registros de los clientes, se utilizará un software o sistema de información especializado que abarcará todo lo relacionado con el *check in*, *check out*, con acceso a más de 1200 portales de viajes, las reservas hechas tanto por la página web del hostel como hechas a través de páginas de reserva como booking.com, Hostels.com, etc.

Figura 5. 2  
Software PMS

Enero 2017	Vie 01	Sab 02	Dom 03	Lun 04	Mar 05
406					
407	Coca-Cola Co. ■ James Oliver S. Habitación: 21 Desde: 07/01 Hasta: 09/01 Confirmada → Facebook				
408					
501	Ultramar S.A. ■ Francisco Vera Habitación: 22 Desde: 28/12 Hasta: 04/01 Checked-in → Booking.com				
502					
503					
601					
602					
603					
Suite					

Fuente: Google (2017)

- Laptops HP: Se hará uso de dos laptops para la gestión de reservas y otros procedimientos. Estas tendrán las siguientes características: Core I5, 8GB, Db 750.

Figura 5. 3  
Laptop HP



Fuente: Google (2017)

- POS Inalámbrico (Izipay): Esta máquina inalámbrica se utilizará para realizar cobros por pagos con tarjeta (débito o crédito). Al realizar una venta por *Izipay* se cobrará el cinco por ciento adicional al precio regular.

Figura 5. 4

POS Inalámbrico



Fuente: Google (2019)

- Router Wifi: Se utilizará para el internet en el hostel

Figura 5. 5

Router Wifi



Fuente: Google (2019)

- POS-D Gaveta de dinero: Se hará uso de esta para guardar el pago en efectivo que realicen los clientes.

Figura 5. 6

POS-D-Gaveta de dinero



Fuente: Google (2019)



- Impresora térmica: Se utilizará para la impresión de boletas y facturas.

Figura 5. 7

POS-D-Impresora térmica



Fuente: Google (2019)

- Amplificador de wifi: Se utilizará para el uso de internet de parte del cliente en todo el hostel (internet compartido).

Figura 5. 8

Amplificador de Wifi



Fuente: Google (2019)

#### B. Tecnología para las infraestructuras:

- Sistema de agua caliente: Se utilizarán termas a gas para el calentamiento del agua, mientras el sistema de tuberías estará conformado por tuberías de agua fría y tuberías de agua caliente. Además, se considera un consumo promedio de agua de una persona (cliente) de 30 litros en todos los puntos de consumo (ducha, *toilet* y lavatorio). Asimismo, el hostel cuenta con una cocina que representa a su vez puntos de consumo.
- Sistema de tanque elevado: Se trabajará con un sistema de tanque elevado que pueda abastecer a los diversos servicios higiénicos del hostel.

### C. Equipos

- Cocina y campana extractora: La cocina será de material de acero inoxidable, este tiene como características principales: ocho hornillas y un horno. Mientras que la campana extractora servirá principalmente para la extracción de humo y malos olores.

Figura 5.9

Cocina



Fuente: Google (2019)

Figura 5.10

Campana extractora



Fuente: Google (2019)

- Refrigeradora: La refrigeradora se utilizará para conservar los insumos de los desayunos gratis y de los platos a la carta que ofrecerá el hostel.

Figura 5. 11  
Refrigeradora



Fuente: Google (2019)

#### D. Muebles y Enseres

- Literas: Se utilizarán literas de dos pisos para camas de plaza y media en los cuartos compartidos de 4 a más personas.
- Sillas y mesas: Estas se utilizarán en la parte del comedor compartido y en algunas habitaciones se pondrán sillas
- Colchones: Los colchones a utilizar serán de plaza y media, y solo una persona será usuaria de este tipo de colchón.
- Edredones, almohadas y sábanas: Estos se utilizará para mayor comodidad del cliente y se brindará un edredón y una almohada por cama.
- Juegos de sala: El juego de sala consiste en un conjunto de mueble y cojines más una mesa de estar en el medio.
- Toallas: Se brindará una toalla por huésped y el cambio de toallas se realizará de forma diaria.

### 5.3 Capacidad instalada

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

Como se mencionó en el acápite 4.2, los factores que intervienen en brindar el servicio varían entre infraestructura, mano de obra, insumos, muebles, maquinaria y equipos y suministros.

#### 5.3.2 Determinación del factor limitante de la capacidad

La capacidad instalada fue determinada por la cantidad máxima de plazas-cama que pueden ser instaladas en el inmueble: 50 plazas-cama. Además, se tomó como comparación el nivel de participación del hostel MillHouse, por tener una capacidad similar de 60 plazas-cama.

Tabla 5.1

Capacidad del proyecto a instalar

Alojamiento	Número de plazas-cama
Pariwana	150
Kokopelli	70
MillHouse	60
<b>Capacidad del proyecto</b>	<b>50</b>

Fuente: Páginas web competencia, (2017)

Elaboración propia

#### 5.3.3 Determinación del número de recursos del factor limitante

El número de recursos para el servicio estará distribuido de la siguiente manera:

Tabla 5.2

Cantidad de cuartos por tipo

Cantidad de plazas por cuarto	Cantidad de cuartos	Cantidad total de plazas
2 plazas (1litera)	4	8
4 plazas (2literas)	4	16
6 plazas (3literas)	3	18
8 plazas (4 literas)	1	8
<b>Cantidad total de cuartos</b>	<b>12</b>	<b>50</b>

Elaboración Propia

### 5.3.4 Determinación del número de recursos de los demás factores

Los insumos y materiales necesarios para brindar el servicio de hospedaje son los siguientes:

1. Materiales necesarios para la recepción:
  - Laptops (2)
2. Materiales necesarios para el mantenimiento de las habitaciones:
  - Sábanas: Se utilizarán dos sábanas por cama (una de cubrecama y otra encima) y además se tendrán la misma cantidad de reemplazos (100 sábanas).
  - Colchas: Se proporcionará una colcha por cama y reemplazos adicionales (100 colchas).
  - Almohadas: Se brindarán una almohada por cama y reemplazos adicionales (80 almohadas). Además, de una toalla en cada cama y reemplazos adicionales (100 toallas).
3. Materiales necesarios para la cocina, comedor y bar:
  - Cubiertos: Se tendrán 2 docenas de cada tipo de cubierto.
  - Utensilios de cocina: Entre estos se encuentran las ollas, cucharones, sartenes, etc. (1 docena de utensilios).
  - Vasos, tazas, copas, vasos de cerveza, platos, entre otros.
  - Insumos para el bar: licores, gaseosas, aguas tónicas, especias, entre otros. (2 botellas de cada licor por mes, bebidas de acompañamiento una docena cada dos semanas, sujeto a cambio según el uso).
  - Insumos de cocina para la preparación de alimentos: se deberá contar con el abastecimiento de frutas, vegetales, panes, infusiones, embutidos, cereales, carnes, aceites, etc. (se realizarán compras semanales de los alimentos perecibles de acuerdo al menú de la cocina y para los no perecibles una vez al mes al por mayor por docena).

Sobre las compras de estos insumos, para el restaurante se estima un consumo promedio de 40 Nuevos Soles por persona y un 30% de los clientes que utiliza este servicio, lo que equivale a un gasto anual de 122,640 Nuevos Soles.

Para el bar, se estima un 50% de utilización por parte de los clientes y un aproximado de 2 tragos promedio por persona, lo que equivale a un gasto promedio anual de más de 77 mil Nuevos Soles anuales.

#### 4. Materiales necesarios para los baños:

Los insumos de reabastecimiento para cada baño serán los siguientes:

- Papel higiénico
- Jabón líquido
- Bolsas de basura

Los papeles higiénicos se planean reabastecer basados en una investigación que dice que una persona utiliza 28 rollos de papel en un año multiplicado por la cantidad de personas que se espera en el hotel.

Para el jabón líquido, se rellenará una vez a la semana por baño o cuando este se acabe. Para las bolsas de basura, se estima utilizar 5 bolsas de basura por día.

#### 5. Materiales de limpieza general:

- Paños de limpieza
- Escobas y recogedores
- Limpiador desinfectante
- Trapeadores
- Desatoradores
- Desengrasante de cocina
- Lejía

Para los materiales de limpieza se estima un gasto de 200 soles mensuales aproximadamente.

#### **5.3.5 Cálculo de la capacidad de atención**

En la recepción, se calculará el número de personas que se necesita para la atención de un cliente. Se considerará que los turistas llegan al hostel en un grupo máximo de 2 personas (PromPerú, 2016). Además, como la recepción es un proceso importante del servicio y que siempre debe estar a la disposición del cliente se tomará en cuenta que se atenderá en recepción las 24 horas con tres turnos de ocho horas cada uno.

A continuación, se muestra el cálculo para determinar la cantidad de personas que se necesitan para la atención de recepción por turno:

$$\frac{261 \text{ personas}}{\text{mes}} \times \frac{5 \text{ minutos}}{\text{persona}} \times \frac{1 \text{ mes}}{2.58 \text{ días}} \times \frac{1 \text{ día}}{3 \text{ turnos}} \times \frac{1 \text{ turno}}{8 \text{ horas}} \times \frac{1 \text{ hora}}{60 \text{ minutos}}$$
$$\frac{1 \text{ grupo}}{2 \text{ personas}}$$
$$= 0.703 \cong 1 \text{ personas/turno}$$

Se puede concluir que, por turno, se contará con un/una recepcionista.

## **5.4 Resguardo de la calidad**

### **5.4.1 Calidad del proceso y del servicio**

La calidad del servicio durante toda la estancia del huésped es primordial ya que es la única que determinará el nivel de satisfacción de los clientes. Además de los altos estándares que se deberá satisfacer por tratarse de clientes internacionales y nacionales de NSE A y B.

Se determinó los siguientes factores importantes al brindar un servicio de calidad:

- Rapidez de registro y reservación
- Seguridad dentro del hostel
- Atención al cliente
- Buen funcionamiento de las instalaciones

### **5.4.2 Niveles de satisfacción del cliente**

Para determinar la satisfacción del cliente se realizarán encuestas al término de la estancia de los clientes, vía digital mediante formularios de Google gratuitos. Estas encuestas se evaluarán periódicamente para mejorar los aspectos necesarios y potenciar aquellos dentro de las expectativas, siempre deseando servir de mejor manera al cliente.

A continuación, se muestra un ejemplo de la encuesta a realizar:

Figura 5. 12

Encuesta de satisfacción al cliente

¿Cómo clasificamos en los siguientes atributos?

	Por debajo del promedio	Por debajo del promedio	Promedio	Por encima del promedio	Muy por encima de la media
experiencia de servicio al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
La entrega a tiempo de servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesionalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la experiencia de compra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comprensión de las necesidades de los clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Elaboración propia

### 5.4.3 Medidas de resguardo de la calidad

A continuación, se explican las medidas a llevar a cabo para mantener la calidad en el establecimiento:

- Para asegurar el trato cordial con el cliente, los trabajadores contarán con capacitaciones bimestrales y actividades que fomenten la motivación en el trabajo.
- Mantener siempre todas las áreas limpias y ordenadas.
- Rapidez en la atención de los clientes y en la solución de problemas que se puedan presentar.
- Contar con todas las señaléticas y objetos necesarios para asegurar la seguridad en el establecimiento, así como capacitar a los trabajadores en caso de emergencias.

### 5.5 Impacto ambiental

Para determinar el impacto del proyecto, se utilizará la matriz de impacto ambiental:



Tabla 5.3

Matriz de impacto ambiental

FACTORES AMBIENTALES	Nº	ELEMENTOS AMBIENTALES / IMPACTOS	ETAPAS DEL PROCESO						
			a) RESERVACIONES	b) RECEPCIÓN DEL CLIENTE	c) ATENCIÓN AL CLIENTE	d) CHECK OUT	e) MANTENIMIENTO	f) LIMPIEZA GENERAL	g) ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES
COMPONENTE AMBIENTAL	A	<b>AIRE</b>							
	A.1	Contaminación del aire por emisiones de combustión							
	A.2	Contaminación del aire debido a la emisión de vapor de agua							
	A.3	Ruido generado por las máquinas (contaminación sonora)					0.38		
	AG	<b>AGUA</b>							
	AG1	Contaminación de aguas superficiales					0.54	0.54	
	AG2	Contaminación de aguas subterráneas							
	S	<b>SUELO</b>							
	S1	Contaminación por residuos de materiales	0.30				0.30	0.30	
	S2	Contaminación por vertido de efluentes						0.34	
	S3	Contaminación por residuos peligrosos: trapos con grasa, aceites residuales							
	P	<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>							
	P1	Riesgo de exposición del personal a ruidos intensos						0.38	
	E	<b>ECONOMIA</b>							
E1	Generación de empleo		0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	

Elaboración propia

Tabla 5.4

Leyenda de EIA

SIGNIFICANCIA	VALORACION
Muy poco significativo (1)	0.10 - <0.39
Poco significativo (2)	0.40 - <0.49
Moderadamente significativo (3)	0.50 - <0.59
Muy significativo (4)	0.60 - <0.69
Altamente significativo (5)	0.70 - 1.0

Elaboración propia

## 5.6 Seguridad y salud ocupacional

La seguridad y salud en el trabajo es de suma importancia en los ambientes laborales hoy en día. En este proyecto, al estar trabajando con personas que cuentan con diferentes niveles de capacidad cognitiva, se debe crear un plan específico y detallado que debe ser implantado minuciosamente y, además, explicado en capacitaciones constantes al personal.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es la entidad que supervisa y vela el cumplimiento del reglamento de la ley N°29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo) bajo Decreto Supremo N°005-2012-TR. A partir de la cual se diseñarán los lineamientos correspondientes para el plan de Seguridad y Salud en el presente proyecto.

Se utilizará la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para la identificación de los mismos.

Luego, una vez identificados todos los riesgos, se procederá con la elaboración del plan y programa anual de seguridad y salud en el trabajo. En este plan se podrá programar la implementación de soluciones a los problemas identificados en la matriz 5.5.

Tabla 5.5

Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos

Tarea	Peligro	Riesgo	Probabilidad (P)					Índice de severidad (S)	Riesgo (P).(S)	Nivel del Riesgo	Riesgo Significativo	Medida de control
			Índice de personas expuestas (a)	Índice de procedimientos existentes (b)	Índice de capacitación (c)	Índice de exposición al riesgo (d)	Índice de la probabilidad (a+b+c+d)					
Atención al cliente	Pisos resbalosos	Probabilidad de caída mismo nivel, fractura	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	Señalización y elemento de protección
	Trabajo con iluminación inadecuada	Probabilidad de fatiga visual	2	2	1	3	8	2	16	MODERADO	NO	Cambio de iluminación
	Trabajo sentado de manera prolongada	Probabilidad de calambres, problemas lumbares	1	3	2	2	8	3	24	MODERADO	NO	Sillas ergonómicas
	Trabajar en sitio donde existen herramientas punzocortantes	Probabilidad de daño como costes, sangrados, heridas	2	2	1	3	8	2	16	MODERADO	NO	Elementos de protección

Elaboración propia

Tabla 5.6

Programa de Seguridad y Salud en el trabajo

Programa anual de seguridad y salud en el trabajo						
Datos del empleador		Hostel Backpacker Sunqu				
Razón social	RUC	Domicilio	Act. Económica	# trabajadores		
	XXXXXXXXXX	Cusco	Hostel	9		
Objetivo General	Organizar e implemental el plan de seguridad y salud en el trabajo					
Objetivos específicos	Definir la política y los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ene el trabajo					
Meta	Cumplimiento del 90% hacia el final del año					
Indicador	(Actividades propuestas/actividades realizadas)*100					
Recursos	Ley N° 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el trabajo) bajo Decreto Supremo N°005-2012-TR, guías y proc.					

Elaboración propia

Tabla 5.7

Asignación de actividades de Seguridad y Salud en el trabajo

N°	Descripción de la actividad	Responsable de ejecución	Año												Fecha de verificación	Estado	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1	Realizar capacitaciones periódicas a los colaboradores sobre la importancia de la seguridad y salud en el trabajo	Administrador	X							X							
2	Elaborar al 100% la política de seguridad y salud en el trabajo	Administrador			X									X			
3	Revisión de incidentes relacionados con los identificados en la matriz de evaluación de riesgos	Administrador				X					X				X		

Elaboración propia

Además, se contará con un plan de respuesta a las diversas emergencias que puedan presentarse:

- a. Plan de emergencia ante sismos:
  - Evacuar a paso rápido (sin correr) las instalaciones guiándose de las flechas de salvamiento.
  - La brigada de emergencia (administrador y un trabajador designado) se encargará de evacuar a las personas discapacitadas (adultos mayores, personas en silla de ruedas, entre otros); además de apagar el sistema de corriente eléctrica y las posibles fuentes de gas.
- b. Plan de emergencia ante un incendio:
  - Estar preparado, conocer la vía de evacuación y su zona de seguridad.
  - Conocer la ubicación de extintores y red de extinción. Si se encuentra junto a uno, utilizarlo para combatir el fuego.
  - Cerrar puertas y ventanas para evitar que el fuego de propague (a menos que estas se traten de sus vías de escape).

- Acercarse a las salidas de emergencia lo más rápido posible. En caso haya humo, lo más adecuado es colocarse cerca al piso y desplazarse “a gatas” y tapándose la nariz y la boca con un trapo.
- No obstaculizar en ningún momento los recorridos y salidas de evacuación, así como el acceso a los extintores, bocas de incendio, salidas de emergencia, cuadros eléctricos, pulsadores de alarma. Estos equipos deben estar siempre accesibles para su rápida utilización en caso de emergencia.

Adicionalmente a los planes de evacuación, se contará con medidas preventivas en la instalación del equipamiento del hostel conocidas como sistemas de protección activa y se tendrán inventariados y delimitada un área específica para el guardado de elementos que puedan ocasionar un incendio. Así como la debida limpieza periódica del local.

**Sistema de Protección Activa o de Extinción:** Sistema destinado a facilitar las tareas de ataque al fuego para su extinción.

Se implementarán extintores de agua pulverizada. Estos son útiles para el fuego clase A (el de mayor ocurrencia en áreas administrativas), pero a diferencia del extintor de agua pura, este no conduce la electricidad porque posee agua destilada y tiene una boquilla de descarga especial.

## **5.7 Sistema de mantenimiento**

Para el sistema de mantenimiento se consideró que la mayoría de recursos tecnológicos requerirán un mantenimiento reactivo. Esto quiere decir, que se esperará a las fallas de los equipos para poner una redundancia, arreglarlo o hacer el cambio correspondiente. Además, este tipo de mantenimiento es el más utilizado en este tipo de servicios (Ferrer, 2017).

A continuación, se presentarán las ventajas y desventajas de realizar un mantenimiento reactivo:

Tabla 5.8

Ventajas y Desventajas del mantenimiento reactivo

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprovechamiento al máximo de los recursos tecnológicos hasta la falla.</li> <li>● Poca infraestructura administrativa.</li> <li>● No requiere de actividades de diagnóstico o de inspección.</li> <li>● La realiza solo el personal de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mayor probabilidad de rápido deterioro de los activos de la empresa.</li> <li>● Mayores costos por reposición en caso los activos queden inservibles.</li> </ul>

Fuente: Ferrer (2017)

Elaboración propia

Por otro lado, se identificó que las termas requieren de un mantenimiento preventivo para poder alargar su ciclo, debido a la acumulación de sarro dentro de éstas.

Un mantenimiento preventivo incluye actividades como: inspección, conservación, sustitución preventiva y mantenimiento correctivo (Ferrer, 2017).

Tabla 5.9

Ventajas y desventajas del mantenimiento preventivo

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumenta la disponibilidad del activo.</li> <li>● Evita grandes y costosas reparaciones, ya que se actúa antes de que se agrave la situación.</li> <li>● Posibilita que los recursos cumplan con su amortización total.</li> <li>● Ahorro de energía y seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Las actividades preventivas requieren de una inversión.</li> <li>● Desaprovechan parte de la vida útil de los componentes.</li> <li>● A pesar, de aplicarlo siempre existirán fallas.</li> <li>● Requiere de 2 a 4 años para implantarlo.</li> </ul>

Fuente: Ferrer (2017)

Elaboración propia

El hostel, a su vez, requiere de un mantenimiento preventivo que abarca diferentes actividades. A continuación, se mencionarán dichas actividades y sus tiempos respectivos de mantenimiento:

Tabla 5.10

Pan de mantenimiento

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO					
<b>Tipo de mantenimiento:</b>	M. preventivo			<b>Versión:</b>	001
<b>Equipo:</b>	Hostel backpackers			<b>Fecha:</b>	08/07/2018
<b>Descripción del trabajo</b>					
Parte/Equipo del hostel	Area	Descripción del tarea	Tiempo	Frecuencia	Encargado
Habitaciones	Toda el hostel	Limpieza de las habitaciones (tender camas, sacar sábanas sucias, limpiar pisos, etc.)	45 minutos	Diaria	Personal
Comedor	Comedor	Limpieza de mesas y piso	5 minutos	Diaria	Personal
Cocina	Cocina	Limpieza de cocina, campana, piso de cocina, hornillas, etc.)	25 minutos	Interdiaria	Personal
Baños	Baños	Limpieza de los baños	30 minutos	Diaria	Personal
Termas	Baños	Realizar mantenimiento preventivo	30 minutos	cada 9 meses	<i>Outsourcing</i>
Modem Wifi	Recepción	Verificar funcionamiento correcto y continuo	1 minutos	semanal	Personal

Elaboración propia

## 5.8 Programa de operaciones del servicio

### 5.8.1 Consideraciones sobre la vida útil del proyecto

La vida útil del proyecto se calcula en 5 años, tiempo en el cual se espera que la empresa alcance sus objetivos y metas trazados en un inicio.

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

El programa de operaciones se encuentra definido en función a la demanda del proyecto durante los 5 años:

Tabla 5.11

Programa de operaciones

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ingresos Totales</b>	<b>1,037,460</b>	<b>1,169,736</b>	<b>1,318,877</b>	<b>1,487,034</b>	<b>1,524,210</b>
Demanda anual Hostel	12,775	14,053	15,458	17,004	17,004
Tarifa por noche (Precio promedio por plaza sin igv S/ 43.4)	46.6	47.8	49.0	50.2	51.4
<b>Ingresos por el Hostel</b>	<b>595,445</b>	<b>671,364</b>	<b>756,963</b>	<b>853,476</b>	<b>874,813</b>
% de Utilización Restaurante	30%	30%	30%	30%	30%
Demanda anual Restaurante	3,833	4,216	4,637	5,101	5,101
Consumo promedio (S/)	40	41	42	43	44
<b>Ingresos por Restaurante</b>	<b>153,300</b>	<b>172,846</b>	<b>194,884</b>	<b>219,731</b>	<b>225,225</b>
% de Utilización Bar	50%	50%	50%	50%	50%
Demanda anual Bar	6,388	7,026	7,729	8,502	8,502
Trago promedio (S/)*	35	36	37	38	39
<b>Ingresos por Bar</b>	<b>223,563</b>	<b>252,067</b>	<b>284,205</b>	<b>320,441</b>	<b>328,452</b>
% de Utilización Taxis	5%	5%	5%	5%	5%
Demanda Anual Uso Taxis	639	703	773	850	850
Tarifa promedio por viaje (S/)	20.0	20.5	21.0	21.5	22.1
Gastos por Taxis - Convenio	12,775	14,404	16,240	18,311	18,769
Fee Ingresos para Hostel	10%	10%	10%	10%	10%
<b>Ingresos por Taxis</b>	<b>1,278</b>	<b>1,440</b>	<b>1,624</b>	<b>1,831</b>	<b>1,877</b>
% de Utilización Tours	20%	20%	20%	20%	20%
Demanda Anual Uso Tours	2,555	2,811	3,092	3,401	3,401
Tarifa promedio por Tour (S/)	250.0	256.3	262.7	269.2	276.0
N° Tours promedio	1	1	1	1	1
Gastos por Tours	638,750	720,191	812,015	915,547	938,436
Fee Ingresos para Hostel	10%	10%	10%	10%	10%
<b>Ingresos por Tours</b>	<b>63,875</b>	<b>72,019</b>	<b>81,201</b>	<b>91,555</b>	<b>93,844</b>

Elaboración propia



## **5.9 Requerimiento de materiales, personal y servicios**

### **5.9.1 Materiales para el servicio**

Los insumos y materiales necesarios para brindar el servicio de hospedaje son los siguientes:

1. Materiales necesarios para la recepción:
  - Laptops
2. Materiales necesarios para el mantenimiento de las habitaciones:
  - Sábanas: Se utilizarán dos sábanas por cama (una de cubrecama y otra encima) y además se tendrán la misma cantidad de reemplazos (100 sábanas).
  - Colchas: Se proporcionará una colcha por cama y reemplazos adicionales (100 colchas).
  - Almohadas: Se brindarán una almohada por cama y reemplazos adicionales (80 almohadas). Además, de una toalla en cada cama y reemplazos adicionales (100 toallas).
3. Materiales necesarios para la cocina, comedor y bar:
  - Cubiertos: Se tendrán 2 docenas de cada tipo de cubierto.
  - Utensilios de cocina: Entre estos se encuentran las ollas, cucharones, sartenes, etc. (1 docena de utensilios).
  - Vasos, tazas, copas, vasos de cerveza, platos, entre otros.
  - Insumos para el bar: licores, gaseosas, aguas tónicas, especias, entre otros. (2 botellas de cada licor por mes, bebidas de acompañamiento una docena cada dos semanas, sujeto a cambio según el uso).
  - Insumos de cocina para la preparación de alimentos: se deberá contar con el abastecimiento de frutas, vegetales, panes, infusiones, embutidos, cereales, carnes, aceites, etc. (se realizarán compras semanales de los alimentos perecibles de acuerdo al menú de la cocina y para los no perecibles una vez al mes al por mayor por docena).
4. Materiales necesarios para los baños:

Los insumos de reabastecimiento para cada baño serán:

  - Papel higiénico

- Jabón líquido
  - Bolsas de basura
5. Materiales de limpieza general:
- Paños de limpieza
  - Escobas y recogedores
  - Limpiador desinfectante
  - Trapeadores
  - Desatoradores
  - Desengrasante de cocina
  - Lejía

### **5.9.2 Determinación del requerimiento del personal, de atención al cliente**

Dentro del hostel, se contará con diferentes áreas tales como el comedor, la cocina, la recepción, los baños, áreas comunes y las habitaciones.

Además, se contará con el personal de apoyo encargado de la supervisión y buen desarrollo de la operación del local, quien apoyará a los diversos colaboradores.

Para el servicio del bar, se contará con un *bartender*, a medio tiempo, que atenderá 4 días a la semana a partir de las 6 pm hasta las 2 am.

Para la preparación de comidas, se contará con un chef.

Para la supervisión y acompañamiento de los colaboradores con Síndrome de Down, se tendrá al preparador laboral y jefe del área de Recursos Humanos.

### **5.9.3 Servicio de terceros**

Los servicios de terceros son muy importantes para el completo funcionamiento del hostel, estos servicios son los siguientes:

- Telefonía
- Agua
- Internet
- Mantenimiento

- Contabilidad
- Limpieza y lavandería
- *Community Manager*

En primera instancia para los servicios de telefonía e internet se trabajará con un paquete que la empresa Movistar brinda a clientes.

Por otro lado, el mantenimiento, como ya se mencionó en el punto 5.7, se hará cuando suceda el fallo, por lo que se contratará a un técnico especializado y de confianza para arreglar este tipo de fallos. Para ello se estará contemplando un gasto de S/ 930 mensuales para cualquier eventualidad y para tener al técnico al servicio del hostel.

Con respecto a las termas, el proveedor de estas, Sodimac, se encargará del mantenimiento preventivo, el cual está incluido en el precio como servicio de postventa.

Adicionalmente, para mantener el establecimiento limpio y ordenado, se contará con la colaboración de la empresa Eulen, con quienes se contratará el servicio de 3 personas con un sueldo mensual de S/ 1,500 soles por persona. Este servicio incluye lavandería. Se tomó la decisión de optar por tercerizar este servicio ya que significa un ahorro anual de más de S/18,000, ya que la empresa contratada es la encargada de pagar las gratificaciones, CTS y seguros.

Se trabajará con una agencia digital para el manejo de las redes sociales con un sueldo de S/ 1,000 mensuales y con un contador, que realizará la contabilidad mensual del establecimiento con un sueldo de S/ 1,500 mensuales.

#### **5.9.4 Otros: energía eléctrica, agua, transportes, etc.**

Se cuenta con los servicios de agua y energía eléctrica. Para el abastecimiento de agua se trabajará con la empresa cusqueña de propiedad municipal, EPS SEDACUSCO S.A. (SEDACUSCO, 2017). Por otro lado, para el abastecimiento eléctrico del hostel se contratará a Electro Sur Este (ELSE, 2017).

El transporte es un servicio adicional que se ofrecerá al cliente desde y hacia el aeropuerto. Este servicio será externalizado por una empresa de taxis para mejor comodidad y seguridad del cliente; sin embargo, se cobrará una comisión del 10% por los traslados (precio promedio: S/ 20).

Por otro lado, se brindará a los clientes el servicio de conexión con servicios de turismo por los cuales se cobrará una comisión del 10% por tour vendido en el hostel (precio promedio tour: S/ 250).

## 5.10 Soporte físico del servicio

### 5.10.1 Factor edificio

Como se observó en el Capítulo 3, la localización del establecimiento se encuentra en el distrito de Santiago. El establecimiento cuenta con 3 pisos construidos y un área construida de 500 m<sup>2</sup>. Esta propiedad, pertenece a uno de los socios principales del proyecto y será aporte físico de los accionistas, se encuentra edificado con albañilería estructural, y los muros están hecho de ladrillo con losa.

Finalmente, todas las instalaciones se encontrarán debidamente señalizadas con indicaciones de evacuación, zonas de seguridad, zonas restringidas, primeros auxilios, extintores, etc.

Figura 5. 13

Señaléticas de seguridad (NTP 399.010-1)



Fuente: Norma técnica peruana (2018)

### 5.10.2 El ambiente del servicio

El servicio depende mucho de la ambientación que se brinde al cliente. A continuación, se mencionarán las áreas correspondientes dentro del hostel con sus características:

Área de recepción: Esta área contará con un escritorio para el uso de la Laptop, donde se registrarán a los clientes que van ingresando al hostel. Además, se tendrán dos sillas ergonómicas para el personal de recepción.

Área común o de relajación: En el área de relajación se contará con muebles de descanso con mesitas.

Cocina: La cocina estará compuesta por una cocina de cuatro hornillas y un horno, una extractora para evitar los malos olores dentro del hostel, un lavatorio para el lavado de los servicios de las comidas y desayunos, una congeladora para los alimentos, un almacén de alimentos no perecibles y un depósito para los desperdicios o desechos. La ubicación de la cocina será de fácil acceso teniendo en cuenta la zona de descarga.

Comedor: Este espacio tendrá mesas compartidas. Además, habrá una mesa larga para el buffet de desayuno, en las cuales irán los platos, cubiertos, vasos, tazas, termos, etc.

Bar: Este espacio generará la socialización y recreación de huéspedes.

## **5.11 Disposición de la instalación del servicio**

### **5.11.1 Disposición general**

Para determinar la disposición general de las instalaciones se utilizará el diagrama relacional.

Las áreas a distribuir son las siguientes:

Tabla 5.12

Identificador de actividades

Símbolo	Color	Actividad
	Rojo	Operación (montaje o submontaje)
	Verde	Operación, proceso o fabricación
	Naranja	Almacenaje
	Azul	Servicios
	Pardo	Administración

Elaboración propia

Tabla 5.13

Códigos de proximidades

Código	Proximidad	Color	Número de líneas
A	Absolutamente Necesario	Rojo	4 rectas
E	Especialmente Necesario	Amarillo	3 rectas
I	Importante	Verde	2 rectas
O	Normal	Azul	1 recta
U	Sin importancia		
X	No deseable	Plomo	1 zigzag
XX	Altamente no deseable	Negro	2 zigzag

Elaboración propia

Tabla 5.14

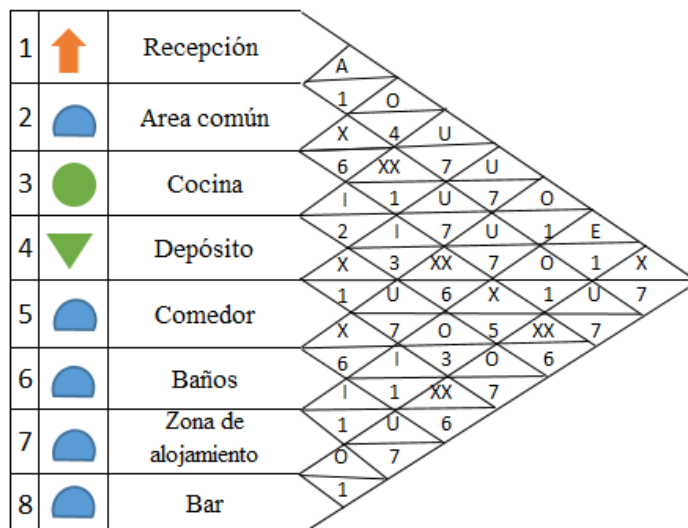
Razones de relación

Código	Razones de relación
1	Tranquilidad del huésped
2	Para uso del personal
3	Para aprovisionamiento de insumos
4	Condiciones de salubridad
5	No existe relación
6	Inspeccionar y controlar
7	Por seguridad del huésped y medio ambiente

Elaboración propia

Figura 5. 14

Diagrama relacional de actividades








Elaboración propia

A partir de la Figura 5.14, se obtuvo el siguiente resumen de la relación entre actividades. Este será utilizado para la correcta distribución y la proximidad de las zonas dentro del hostel.

Tabla 5.15

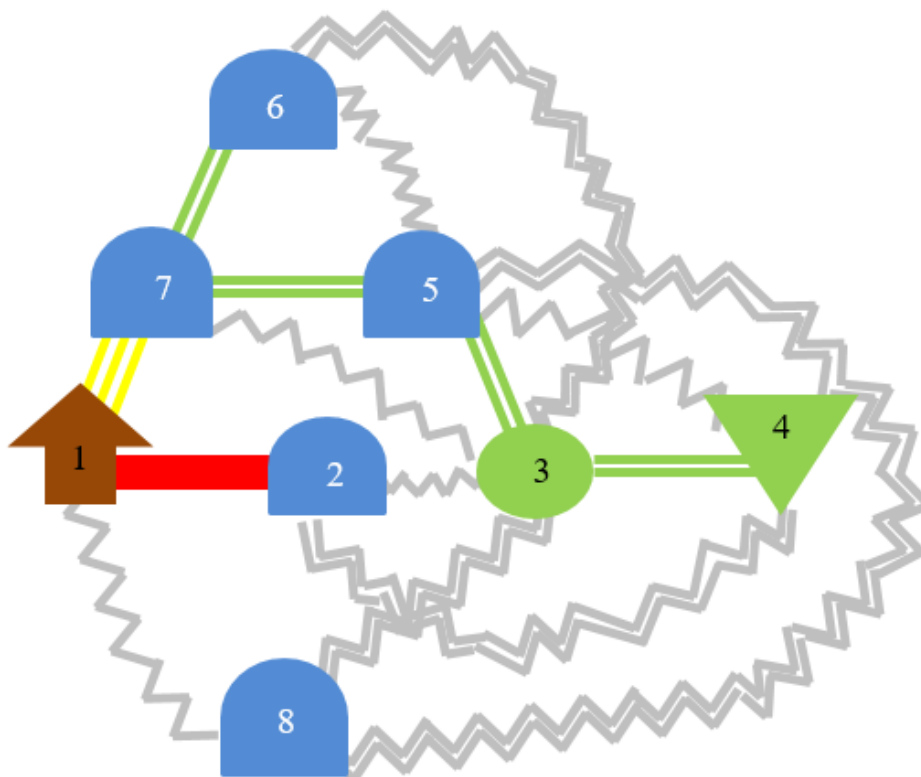
Tabla resumen de relación entre actividades

				
A	E	I	X	XX
1 - 2	1 - 7	3 - 4	1 - 8	2 - 4
		3 - 5	2 - 3	3 - 6
		5 - 7	3 - 7	3 - 8
		6 - 7	4 - 5	5 - 8
			5 - 6	

Elaboración propia

Figura 5.15

Diagrama relacional y distribución



Elaboración propia

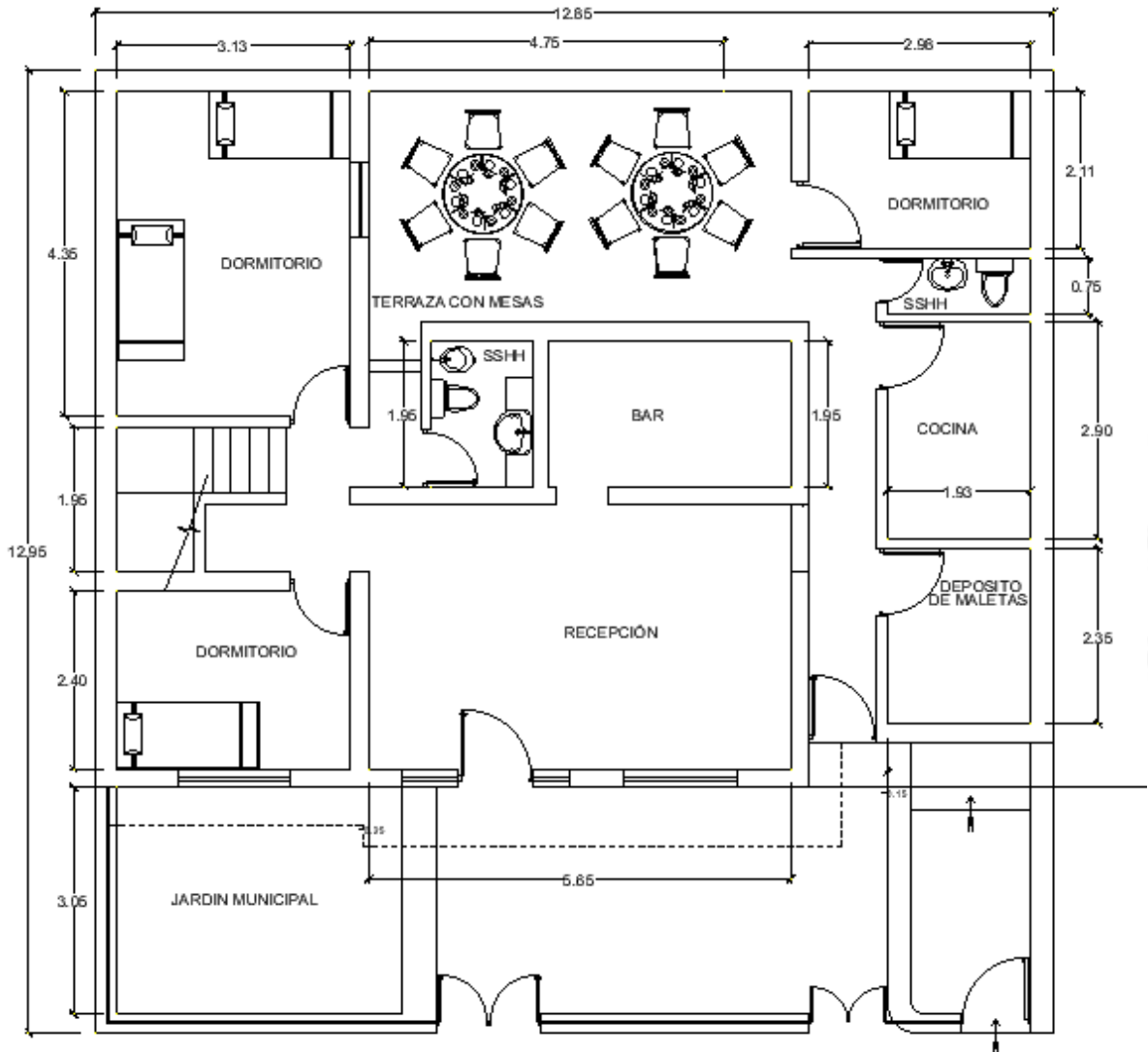


### 5.11.2 Disposición de detalle

A continuación, se presenta los planos para el hostel:

Figura 5. 16

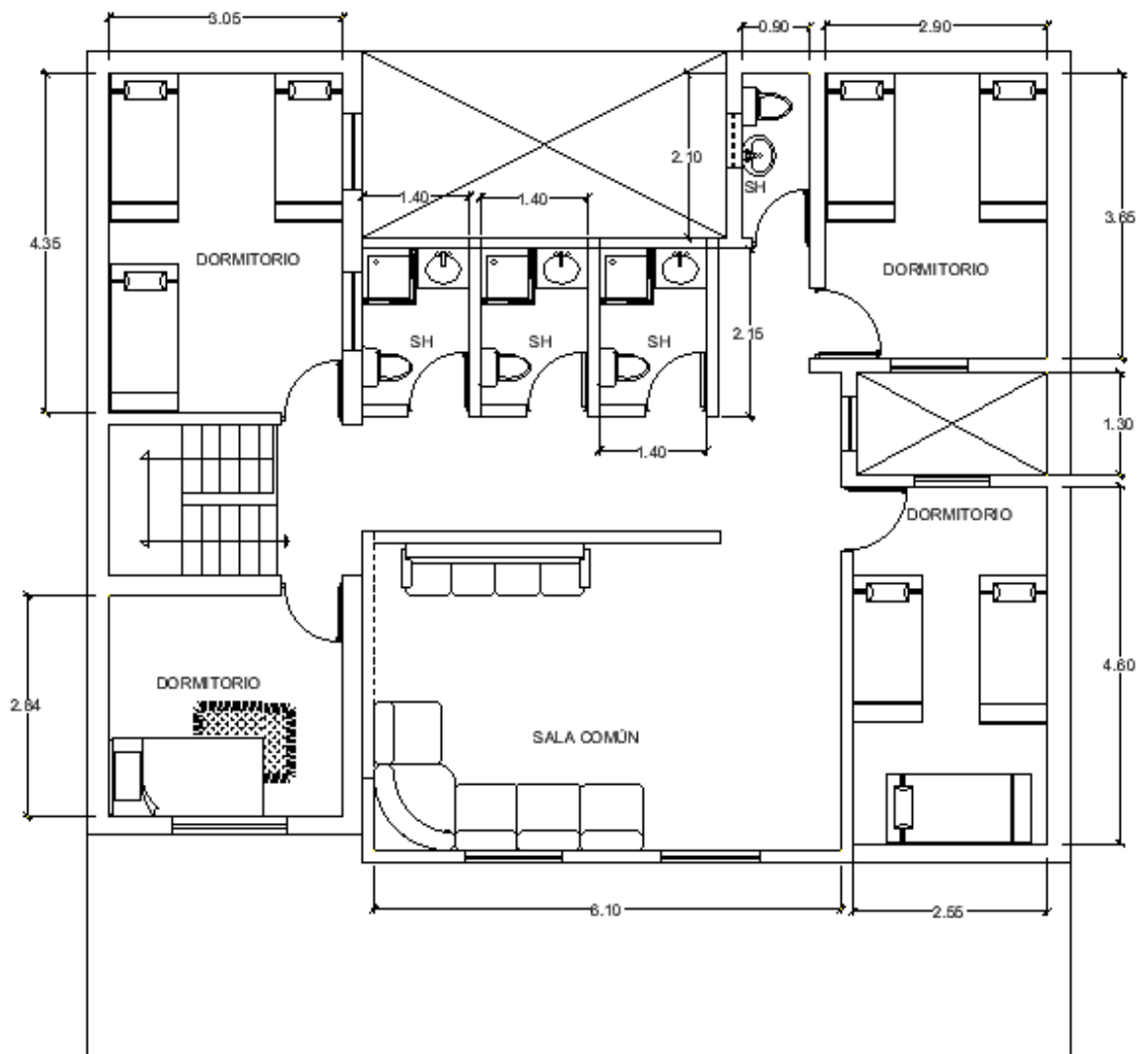
Plano primer nivel hostel



Elaboración propia

Figura 5. 17

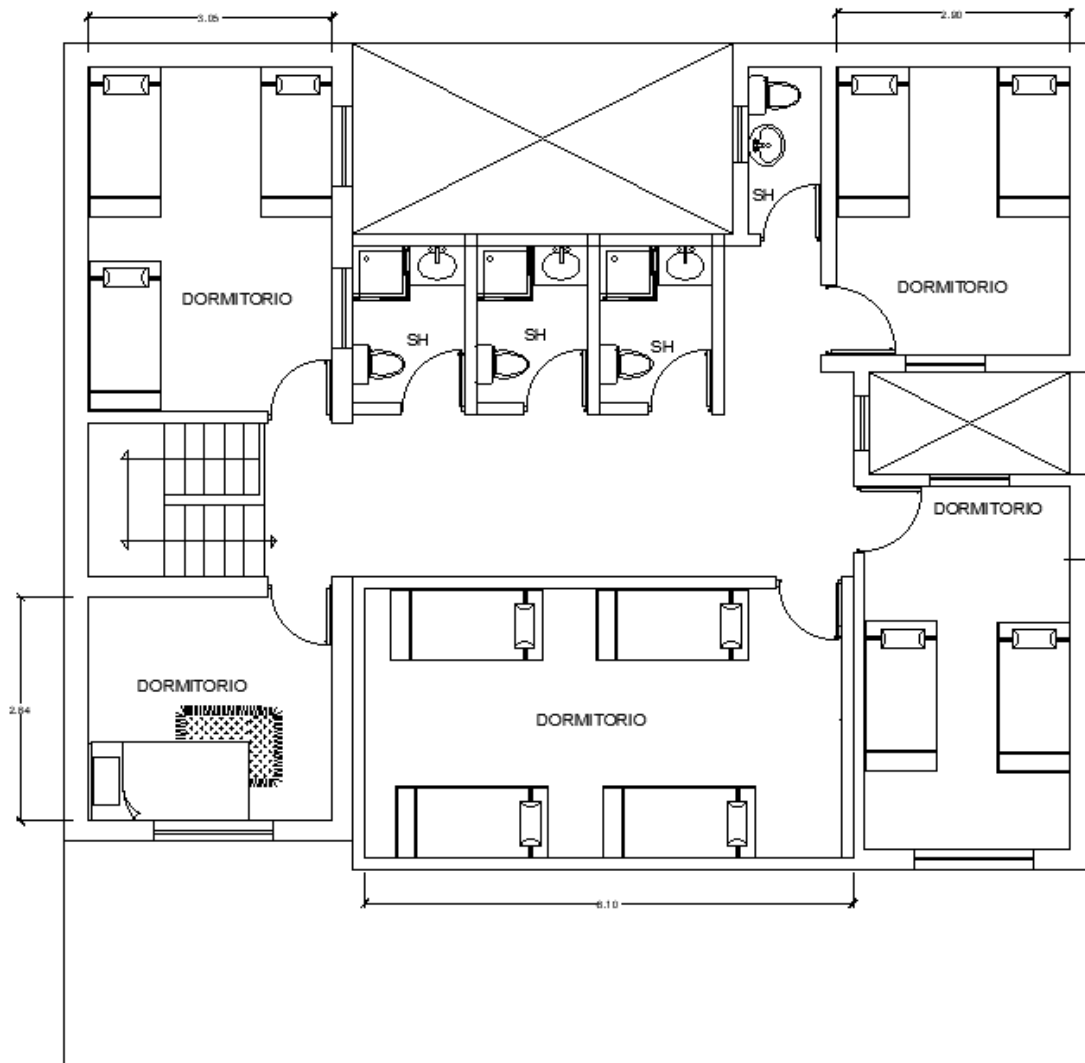
Plano segundo nivel hostel



Elaboración propia

Figura 5. 18

Plano tercer nivel hostel



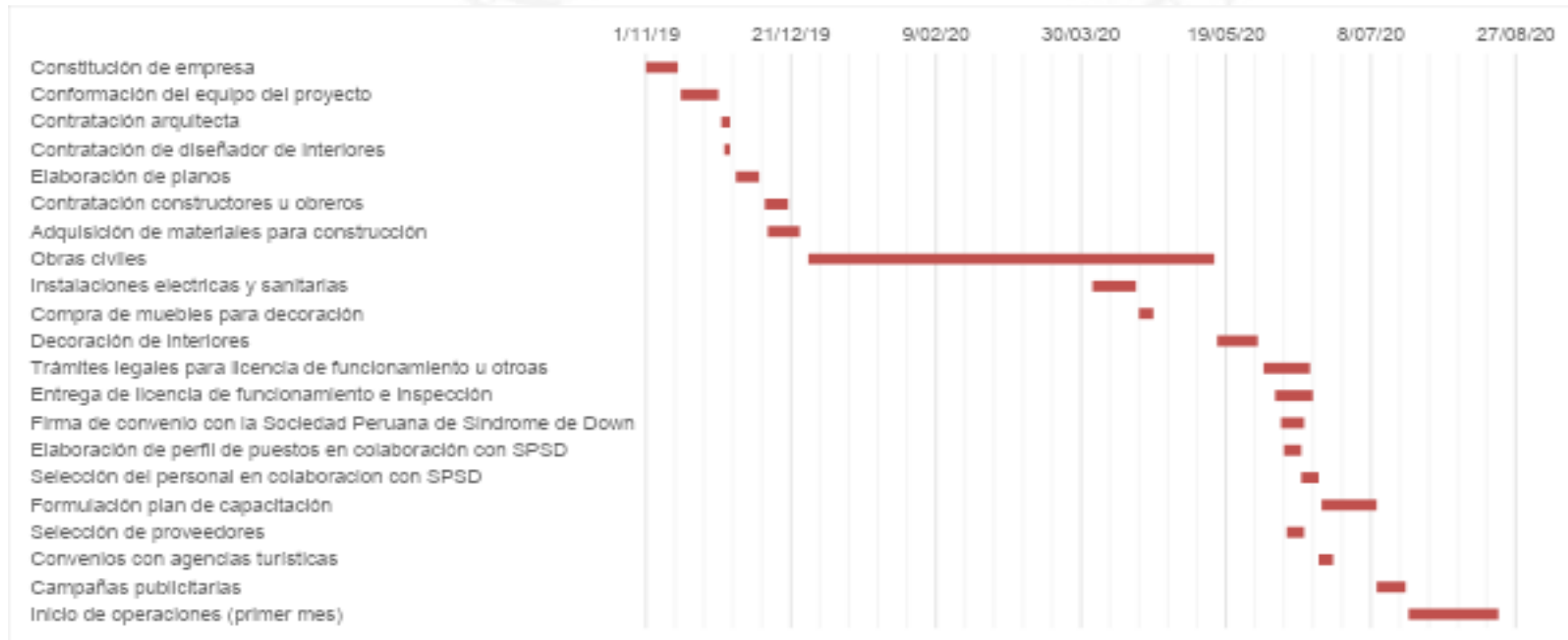
Elaboración propia

### 5.12 Cronograma de implementación

Para el cronograma de implementación del proyecto se estimará el tiempo de cada una de las labores que se llevarán a cabo, antes del inicio de operación del hostel. La implementación tiene una duración total estimada de 350 días (11.67 meses).

Figura 5. 19

Diagrama de Gantt para la implementación del proyecto



Elaboración propia

## CAPÍTULO VI. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

### 6.1 Formación de la organización empresarial

Para la organización empresarial se optó por constituir a la empresa como una S.A.C. al tratarse de pocos socios involucrados y el tamaño de la organización. Ésta será clasificada como pequeña empresa.

“Ser el más reconocido hostel en Cusco, por la atención de calidad y el trabajo de responsabilidad social que se aplica”.

### 6.2 Requerimientos de personal directivo, administrativo y de servicios; y funciones generales de los principales puestos

Se requerirán en total 8 trabajadores entre personal administrativo y de servicios. Detallados a continuación en la tabla 6.1.

Tabla 6.1

Listado de personal

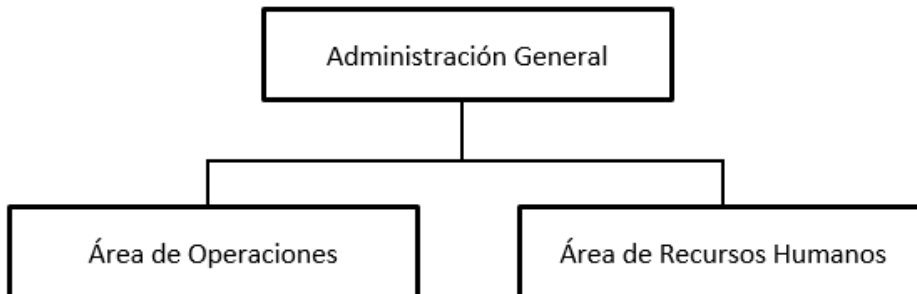
Colaboradores	Cantidad
Administrador	1
Preparador laboral	1
Recepcionista	3
Asistente	1
Bartender	1
Cheff	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

Elaboración propia

### 6.3 Esquema de la estructura organizacional

Figura 6. 1

Estructura organizacional funcional



Elaboración propia

Las funciones de cada puesto se detallan a continuación:

a. Administrador:

- Delegar las tareas a realizar y el cumplimiento de estas
- Evaluar el desempeño de cada colaborador
- Coordinar los horarios de los trabajadores
- Supervisar el buen funcionamiento del servicio
- Supervisión de la contabilidad del local
- Promoción y marketing
- Coordinación general con socios de negocio

b. Preparador Laboral:

- Supervisar las tareas diarias de la empresa
- Capacitar a los colaboradores con Síndrome de Down sobre aspectos técnicos del trabajo
- Acompañar y guiar a los colaboradores sobre la inclusión y el desenvolvimiento en el ambiente de trabajo
- Reforzar el lazo con el apoyo natural del colaborador con alguien de la empresa

c. Recepcionista

- Recibir cordialmente a los clientes
- Registrar a los clientes en el momento de ingreso y salida del hostel

- Atender reservas online, vía telefónica, página web, entre otros.
  - Resolver las inquietudes de los clientes
  - Atender llamadas
  - Manejo de caja y transacciones financieras
- d. Asistente
- Encargado de la colocación y la supervisión del desayuno (a modo de self-service)
  - Ayudar a los huéspedes con sus maletas y cualquier otra duda
  - Mantener el orden en las áreas comunes
  - Apoyo a todo el personal
- e. *Bartender*
- Servir cócteles a los clientes
  - Limpieza de bar
- f. Chef:
- Preparar buffet para desayunos
  - Preparar comidas según requerimiento de huéspedes

Con respecto a los servicios de terceros, como se mostró en el punto 5.9, se contará personal externo para los servicios de mantenimiento, limpieza y *Community Manager*.

Sobre el mantenimiento, como ya se mencionó en el capítulo 5, se hará cuando suceda el fallo, por lo que se contratará a un técnico especializado y de confianza para arreglar este tipo de fallos.

Adicionalmente, para mantener el establecimiento limpio y ordenado, se contará con la colaboración de la empresa EULEN.

Finalmente, se trabajará con una agencia digital para el manejo de las redes sociales y con un contador, que realizará la contabilidad del establecimiento.

## **CAPÍTULO VII. PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

### **7.1 Inversiones**

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

El total de inversiones fijas intangibles asciende a 224,357 Nuevos Soles.

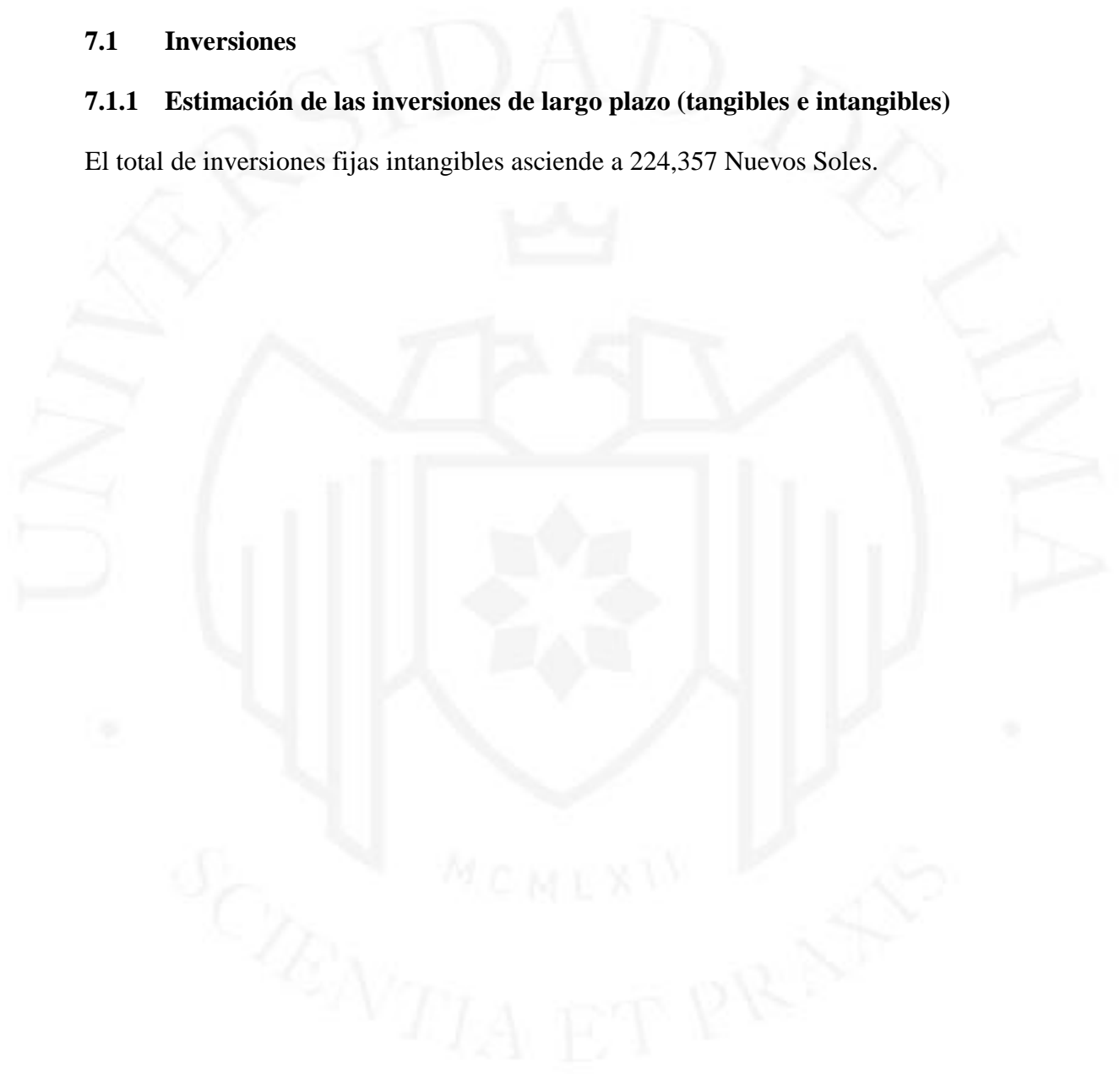




Tabla 7.1

Inversiones fijas intangibles

<b>GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>	<b>Total Soles</b>
Licencia de funcionamiento	3,000
Registros Públicos	500
Constitución de empresa (Reserva nombre SUNARP, Legalización de libros, Autorización de emisión de comprobante de pago)	250
Asesoría legal	3,000
INDECI	757
Certificado de vigencia de poder	50
<b>Subtotal Gastos de constitución</b>	<b>7,557</b>
<b>GASTOS DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Total Soles</b>
Reclutamiento y selección del personal	3,500
Exámenes médicos	2,000
Creación de página web y dominio	3,000
Sistema de Reservas	3,000
Implementación Visa/MasterCard	300
<b>Subtotal Gastos de organización</b>	<b>11,800</b>
<b>GASTO DE CAPACITACION AL PERSONAL</b>	<b>Total Soles</b>
Capacitación al personal	5,000
<b>Subtotal Capacitación al personal</b>	<b>5,000</b>
<b>CONSTRUCCIÓN Y AMBIENTACIÓN DEL INMUEBLE</b>	<b>Total Soles</b>
Remodelación	150,000
Ambientación	50,000
<b>Subtotal Construcción y ambientación</b>	<b>200,000</b>
<b>TOTAL INVERSIONES FIJAS INTANGIBLES</b>	<b>224,357</b>

Elaboración propia

Tabla 7.2

Inversiones fijas intangibles

MAQUINARIA Y EQUIPO	Soles/und	Cantidad	Total Soles
Refrigeradora	3,500	1	3,500
Laptops	2,000	2	4,000
Router de wifi y amplificadores	250	1	250
Gaveta de dinero	153	1	153
Impresora térmica	550	1	550
Tanque de almacenamiento	4,000	1	4,000
Cocina y campana extractora	3,000	1	3,000
Televisor Sala Común	3,500	1	3,500
Microondas	600	2	1,200
Licuadaora	400	2	800
<b>Subtotal Maquinaria y equipo</b>			<b>20,953</b>
MUEBLES Y ENSERES	Soles/und	Cantidad	Total Soles
Decoración	7,500	1	7,500
Camarotes	450	25	11,250
Sillas	100	40	4,000
Pufs	120	28	3,360
Mesas	150	4	600
Juego de sala	2,000	3	6,000
Estantes	1,200	8	9,600
Colchones	199	50	9,950
Muebles para recepción y bar	1,500	1	1,500
Iluminación	3,000	1	3,000
Extintores	200	10	2,000
<b>Subtotal Costo de Muebles y Enseres</b>			<b>51,260</b>
MENAJE, BLANQUERÍA, ETC	Soles/und	Cantidad	Total Soles
Juego de sábanas	50	200	10,000
Edredones	60	200	12,000
Almohadas	30	100	3,000
Toallas	15	200	3,000
Juego de ollas (8 piezas)	110	3	330
Juego de sartenes	60	5	300
Platos tendidos	15	100	1,500
Platos hondos	15	100	1,500
Tazas	10	100	1,000
Vasos	10	100	1,000
Juego de cubiertos	17	70	1,190
Juego de cuchillos para cocinar (7 piezas)	60	3	180
Juego de utensilios de cocina	70	3	210
Envases de plástico	15	10	150
Jarras	15	20	300
<b>Subtotal Menaje, blanquería, etc.</b>			<b>35,660</b>
<b>TOTAL INVERSIONES FIJAS TANGIBLES</b>			<b>107,873</b>

Elaboración propia

El total de inversiones fijas tangibles asciende a 107,873 Nuevos Soles. Además, aquí no se toma en cuenta la inversión de terreno debido a que los inversionistas cuentan con un inmueble en el cual se instalará el hospedaje.

### 7.1.2 Estimación de las inversiones de corto plazo (capital de trabajo)

El capital de trabajo o inversión a corto plazo es la cantidad de recursos que se requerirán durante el o los primeros meses de operación. Debido que todas las transacciones se realizarán al contado, se espera que con esta inversión a corto plazo se cubran las necesidades del mismo tiempo y de la misma manera en adelante.

Debido a que se trata de un hostel que recién ingresa al mercado y que no tiene una marca posicionada, se utilizará el concepto de ciclo de caja en el cual se considerarán dos meses para el capital de trabajo, ya que como se mencionó anteriormente todas las transacciones serán sin cuotas. Esto se puede justificar, además, al realizar la fórmula Activo Corriente – Pasivo Corriente, se obtiene el valor del capital de trabajo del hostel.

Tabla 7.3

Cálculo del capital de trabajo

Capital de trabajo	Total soles
Materiales	S/ 34,796.42
Servicios	S/ 5,598.86
Personal	S/ 13,976.20
Personal tercerizado	S/ 4,930.00
Promoción	S/ 416.67
Cálculo para cubrir 1 mes	S/ 59,718.15
<b>Cálculo para cubrir 2 meses</b>	<b>S/ 119,436.31</b>

Elaboración propia

Además, se presenta la inversión total requerida.

Tabla 7.4

Inversión total inicial

Descripción	Total Soles	%
Total de Inversión Intangible	224,357	50%
Total de Inversión Tangible	107,873	24%
Capital de Trabajo	119,436	26%
<b>Inversión Total</b>	<b>451,666</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

## 7.2 Costos de las operaciones del servicio

### 7.2.1 Costos de materiales del servicio

A continuación, se detallan los costos de los materiales requeridos:

Tabla 7.5

Costo de materiales del servicio

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Demanda anual Restaurante</b>	<b>3,833</b>	<b>4,216</b>	<b>4,637</b>	<b>5,101</b>	<b>5,101</b>
Platos	3,833	4,216	4,637	5,101	5,101
Consumo promedio (S/)	40	41	42	43	44
Margen	50%	50%	50%	50%	50%
Gasto promedio	20.00	20.50	21.01	21.54	22.08
<b>Demanda anual Hostel</b>	<b>12,775</b>	<b>14,053</b>	<b>15,458</b>	<b>17,004</b>	<b>17,004</b>
<b>Desayuno (demanda efectiva)</b>	<b>11,498</b>	<b>12,647</b>	<b>13,912</b>	<b>15,303</b>	<b>15,303</b>
Desayuno gratis (precio prom)	4.00	4.10	4.20	4.31	4.42
<b>Desayuno gratis gasto</b>	<b>45,990</b>	<b>51,854</b>	<b>58,465</b>	<b>65,919</b>	<b>67,567</b>
<b>Gastos por Cocina</b>	<b>76,650</b>	<b>86,423</b>	<b>97,442</b>	<b>109,866</b>	<b>112,612</b>
<b>Gastos por Restaurante</b>	<b>122,640</b>	<b>138,277</b>	<b>155,907</b>	<b>175,785</b>	<b>180,180</b>
<b>Demanda anual Bar</b>	<b>6,388</b>	<b>7,026</b>	<b>7,729</b>	<b>8,502</b>	<b>8,502</b>
Tragos Promedio Consumidos	12,775	14,053	15,458	17,004	17,004
Bebidas alcohólicas (botellas)	852	937	1,031	1,134	1,134
Gaseosas (botellas)	532	586	644	708	708
Bebidas alcohólicas (precio prom)	70	72	74	75	77
Gaseosas (precio prom)	10.00	10.25	10.51	10.77	11.04
Insumos complementarios (precio prom)	1.00	1.03	1.05	1.08	1.10
<b>Gastos por Bar</b>	<b>77,715</b>	<b>87,623</b>	<b>98,795</b>	<b>111,392</b>	<b>114,176</b>
<b>Demanda anual Hotel / SSHH</b>	<b>12,775</b>	<b>12,775</b>	<b>12,775</b>	<b>12,775</b>	<b>12,775</b>
Rollos por persona anual	357,700	357,700	357,700	357,700	357,700
Papel higiénico (precio un prom)	0.60	0.62	0.63	0.65	0.66
Bolsa de basura (precio prom)	0.10	0.10	0.11	0.11	0.11
Bolsas de basura requeridas	1,825	1,825	1,825	1,825	1,825
Implementos de limpieza (precio prom)	200	205.00	210.13	215.38	220.76
Implementos de limpieza (anual)	12	12	12	12	12
<b>Gastos por SSHH</b>	<b>217,203</b>	<b>222,633</b>	<b>228,198</b>	<b>233,903</b>	<b>239,751</b>
<b>Costo total de los insumos</b>	<b>417,557</b>	<b>448,532</b>	<b>482,900</b>	<b>521,080</b>	<b>534,107</b>

Elaboración propia

## 7.2.2 Costos de los servicios (energía eléctrica, agua, transporte, etc.)

Se contemplaron los siguientes costos para los servicios:

Tabla 7.6

Gastos en servicios básicos

Gastos en servicios básicos	Costo mensual	Costo anual
Telefonía/Internet	S/ 208.33	S/ 2,500.00
Luz	S/ 280.53	S/ 3,366.36
Agua	S/ 180.00	S/ 2,160.00
Servicios tercerizados	S/ 4,930.00	S/ 95,160.00
	S/ 5,598.86	S/ 103,186.36

Elaboración propia

Tabla 7.7

Gastos de promoción

Gastos de promoción	Costo mensual	Costo anual
Página web	S/ 208.33	S/ 2,500.00
Redes sociales	S/ 208.33	S/ 2,500.00
	S/ 416.67	S/ 5,000.00

Elaboración propia

## 7.2.3 Costo del personal

### 7.2.3.1 Personal de atención al cliente

Tabla 7.8

Costo total anual por personal de atención al cliente

Personal	Cant.	Salario mensual	Salario total mensual (S/.)	Salario total anual	Gratificación	CTS	Essalud	Costo total anual	Costo total mensual
Recepcionista	3	S/ 1,100.00	S/ 3,300.00	S/ 39,600.00	S/ 6,600.00	S/3,300.00	S/3,564.00	S/ 53,064.00	S/ 4,422.00
Asistente	1	S/ 930.00	S/ 930.00	S/ 11,160.00	S/ 1,860.00	S/ 930.00	S/1,004.40	S/ 14,954.40	S/ 1,246.20
Bartender	1	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00	S/ 12,000.00	S/ 2,000.00	S/1,000.00	S/1,080.00	S/ 16,080.00	S/ 1,340.00
								S/ 84,098.40	S/ 7,008.20

Elaboración propia

### 7.2.3.2 Personal de soporte interno del servicio

Tabla 7.9

Costo total anual por personal de soporte interno

Personal	Cant.	Salario mensual	Salario total mensual (S/.)	Salario total anual	Gratificación	CTS	Essalud	Costo total anual	Costo total mensual
Administrador	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 36,000.00	S/ 6,000.00	S/3,000.00	S/3,240.00	S/ 48,240.00	S/ 4,020.00
Preparador laboral	1	S/ 1,100.00	S/ 1,100.00	S/ 13,200.00	S/ 2,200.00	S/1,100.00	S/1,188.00	S/ 17,688.00	S/ 1,474.00
<i>Cheff</i>	1	S/ 1,100.00	S/ 1,100.00	S/ 13,200.00	S/ 2,200.00	S/1,100.00	S/1,188.00	S/ 17,688.00	S/ 1,474.00
								S/ 83,616.00	S/ 6,968.00

Elaboración propia

Por otro lado, se contará con personal externo que cubrirá los siguientes puestos:

Tabla 7.10

Costo total anual por personal autorizado

Tercerizados	Costo mensual	Costo Anual
Contador	S/ 1,500	S/ 18,000
Servicio de limpieza	S/ 1,500	S/ 54,000
Servicio de mantenimiento	S/ 930	S/ 11,160
Community Manager	S/ 1,000	S/ 12,000
<b>Total</b>	<b>S/ 4,930</b>	<b>S/ 95,160</b>

Elaboración propia

## 7.3 Presupuesto de ingresos y egresos

### 7.3.1 Presupuesto de ingreso por ventas

En cuanto al cálculo de los ingresos (sin incluir IGV), se tomó en cuenta la demanda del proyecto y las diversas fuentes de ingreso: hospedaje, venta de alimentos, bar, cobro de comisión por movilidad y servicios turísticos. El cálculo detallado se encuentra en los anexos.

Tabla 7.11

Presupuesto de ingresos por ventas (Nuevos Soles)

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Demanda Proy.</b>	18,250	18,250	18,250	18,250	18,250
Vacancia	70%	77%	85%	93%	93%
<b>Demanda Efectiva</b>	<b>12,775</b>	<b>14,053</b>	<b>15,458</b>	<b>17,004</b>	<b>17,004</b>
Inflación Anual	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%
<b>Ingresos</b>	<b>1,037,460</b>	<b>1,169,736</b>	<b>1,318,877</b>	<b>1,487,034</b>	<b>1,524,210</b>

Elaboración propia

### 7.3.2 Presupuesto de costos del servicio

Los costos operativos han sido calculados teniendo en cuenta los costos variables de los materiales a utilizar y el costo de la mano de obra directa, los cuales tendrán un incremento anual de 2.5% tomando en cuenta la inflación.

Tabla 7.12

Presupuesto operativo de costos (Nuevos Soles)

Descripción/Año	2019	2020	2021	2022	2023
Materiales	S/. 417,557	S/. 448,532	S/. 482,900	S/. 521,080	S/. 534,107
MOD	S/. 196,946	S/. 201,870	S/. 206,917	S/. 212,090	S/. 217,392
<b>Total</b>	<b>S/. 614,503</b>	<b>S/. 650,402</b>	<b>S/. 689,817</b>	<b>S/. 733,170</b>	<b>S/. 751,499</b>

Elaboración propia

### 7.3.3 Presupuesto operativo de gastos generales

Para los cálculos del presupuesto operativo, se tomó en cuenta los gastos de promoción, gastos de servicios básicos, el sueldo del administrador, amortización y la depreciación de tangibles. Teniendo los tres primeros, un incremento anual de 2.5% por la inflación.

Tabla 7.13

Presupuesto operativo de gastos administrativos (Nuevos Soles)

Descripción/Año	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos de promoción	S/. 5,000	S/. 5,125	S/. 5,253	S/. 5,384	S/. 5,519
Gastos en servicios básicos	S/. 103,186	S/. 105,766	S/. 108,410	S/. 111,120	S/. 113,898
MO administrativo	S/. 65,928	S/. 67,576	S/. 69,266	S/. 70,997	S/. 72,772
Amortización Intangibles	S/. 256	S/. 256	S/. 256	S/. 256	S/. 256
Depreciación no fabril	S/. 2,665	S/. 2,665	S/. 2,665	S/. 2,665	S/. 2,665
<b>Total</b>	<b>S/. 177,035</b>	<b>S/. 181,388</b>	<b>S/. 185,850</b>	<b>S/. 190,423</b>	<b>S/. 195,111</b>

Elaboración propia

Tabla 7.14

Depreciación no fabril (Nuevos Soles)

Activo fijo tangible	Soles/und	Cant.	Total Soles	Depreciación	Año					Depreciación Total	Valor residual
					1	2	3	4	5		
Refrigeradora	2,500	1	2,500	10%	250	250	250	250	250	1,250	1,250
Laptops	1,500	2	3,000	10%	300	300	300	300	300	1,500	1,500
Tanque de almacenamiento	2,000	1	2,000	10%	200	200	200	200	200	1,000	1,000
Cocina y campana extractora	1,500	1	1,500	10%	150	150	150	150	150	750	750
Televisor Sala Común	2,000	1	2,000	10%	200	200	200	200	200	1,000	1,000
Camarotes	450	25	11,250	10%	1,125	1,125	1,125	1,125	1,125	5,625	5,625
Juego de sala	2,000	2	4,000	10%	400	400	400	400	400	2,000	2,000
Muebles para recepción	400	1	400	10%	40	40	40	40	40	200	200
<b>Total Depreciación</b>			<b>26,650</b>		<b>2,665</b>	<b>2,665</b>	<b>2,665</b>	<b>2,665</b>	<b>2,665</b>	<b>13,325</b>	<b>13,325</b>
										<b>Valor de mercado (%)</b>	<b>50%</b>
										<b>Valor residual</b>	<b>13,325</b>
										<b>Valor de mercado</b>	<b>6,662.50</b>

Elaboración propia

Tabla 7.15

Amortización no fabril (Nuevos Soles)

Activo fijo intangible	Soles/und	Cant.	Total Sol	Depreciación	Año					Depreciación	Valor residual
					1	2	3	4	5		
Software para reservaciones	2,560	1	2,560	10%	256	256	256	256	256	1,280	1,280
										<b>Valor de mercado (%)</b>	<b>0%</b>
										<b>Valor residual</b>	<b>-</b>

Elaboración propia

Se obtiene, de esta manera, un valor total de salvamento o total valor residual (100% Activo tangible + 0% Activo intangible+ 100% Capital de trabajo) de 132,761 Nuevos Soles.

## 7.4 Presupuestos financieros

### 7.4.1 Presupuesto de servicio de deuda

Se determinó que el porcentaje de inversión inicial a financiar será del 40%, debido a la capacidad financiera de los inversionistas, quienes además proporcionaron el terreno.

Este financiamiento se espera obtener de la entidad bancaria BCP por medio de la modalidad de cuotas constantes, ya que de esta manera se generan menores gastos financieros.

Para calcular la rentabilidad de los inversores y hallar el valor del COK, se utilizó el modelo de valoración de activos financieros, conocido por sus siglas en inglés como CAPM (*Capital Asset Pricing Model*), modelo que calcula la rentabilidad de los



inversores en función al riesgo que estarían asumiendo. Para el cálculo, se utilizaron las siguientes variables de las respectivas fuentes:

- Tasa Libre de Riesgo (Tasa del bono del tesoro americano a 10 años, *Bloomberg*)
- Beta (Beta por industria Hotelera, Damodarán)
- Prima de Mercado (Prima de mercado americano, Damodarán)
- Riesgo País (Embi+ Perú, Banco Central de Reserva del Perú)
- Prima por Empresa pequeña (*Bloomberg*)

Utilizando la siguiente ecuación:

$$COK = a + (b * c) + d + e$$

Y los siguientes valores:

- Tasa Libre de Riesgo = 2.20%
- Beta = 1.26
- Prima de Mercado = 5.2%
- Riesgo País = 1.3%
- Prima por Empresa pequeña = 5%

Resultando en el valor del COK del 15.05%.

A continuación, utilizando el COK y la tasa del préstamo, se determinó el costo promedio ponderado de capital (CPPC) mediante la siguiente fórmula:

$$CPPC = COK * \frac{Capital\ propio(PEN)}{Inversión\ total(PEN)} + Tasa\ deuda * \frac{Monto\ financiado(PEN)}{Inversión\ total(PEN)}$$

Así es como, utilizando los valores de la tabla 7.16, se obtuvo el resultado de 13%. En este proyecto se halla el CPPC ya que esta es una tasa combinada de deuda que se utiliza para valorizar una empresa en total, unificando la deuda y el patrimonio.

Tabla 7.16

Distribución de financiamiento (Nuevos Soles)

Inversión Total	451,666	100%	Costo
Capital propio	271,000	60%	15.05%
Financiamiento	180,667	40%	10%
		<b>CPPC</b>	<b>13%</b>

Elaboración propia

Tabla 7.17

Datos de deuda

Deuda (Nuevos Soles)	S/. 180,667
TEA	10%
Amortización	5 años
Cuota (Nuevos Soles)	S/. 47,659

Elaboración propia

Tabla 7.18

Servicio de deuda (Nuevos Soles)

Años	Deuda	Amortización	Intereses	Cuota	Deuda por pagar
1	S/ 180,666.52	S/ 29,592.72	S/ 18,066.65	S/ 47,659.37	S/ 151,073.80
2	S/ 151,073.80	S/ 32,551.99	S/ 15,107.38	S/ 47,659.37	S/ 118,521.81
3	S/ 118,521.81	S/ 35,807.19	S/ 11,852.18	S/ 47,659.37	S/ 82,714.62
4	S/ 82,714.62	S/ 39,387.91	S/ 8,271.46	S/ 47,659.37	S/ 43,326.70
5	S/ 43,326.70	S/ 43,326.70	S/ 4,332.67	S/ 47,659.37	S/ -

Elaboración propia

#### 7.4.2 Presupuesto de Estado de resultados

Tabla 7.19

Estado de Resultados

RUBRO	1	2	3	4	5
Ingreso por Ventas	1,037,460	1,169,736	1,318,877	1,487,034	1,524,210
(-) Costos de producción	614,503	650,402	689,817	733,170	751,499
(=) Utilidad Bruta	422,956	519,334	629,060	753,865	772,711
(-) Gastos Generales	177,035	181,388	185,850	190,423	195,111
(-) Gastos Financieros	18,067	15,107	11,852	8,271	4,333
(+) Venta de A. Tangible mercado					6,663
(-) Valor residual libro A. Tangible					13,325
(=) Utilidad antes de Part e Imp	227,854	322,838	431,358	555,170	566,605
(-) Participaciones (10%)	22,785	32,284	43,136	55,517	56,661
(-) Impuesto a la Renta (29.5%)	67,217	95,237	127,251	163,775	167,149
(=) Utilidad antes de Reserva Legal	137,852	195,317	260,972	335,878	342,796
(-) Reserva Legal (hasta 20%)	13,785	19,532	26,097	30,919	
(=) Utilidad disponible	124,067	175,785	234,874	304,959	342,796

Elaboración propia

### 7.4.3 Presupuesto de estado de situación financiera

Tabla 7.20

Estado de Situación financiera antes de inicio de operaciones (Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
<b>Activo corriente</b>		<b>Pasivo corriente</b>	
Caja y bancos	45,079	Total pasivo corriente	
Gastos pre operativos	74,357	<b>Pasivo No Corriente</b>	
Total activo corriente	119,436	Deudas a largo plazo	180,667
<b>Activo No corriente</b>		Total pasivo no corriente	180,667
Activos fijos tangibles	107,873	<b>Patrimonio</b>	
Activos fijos intangibles	224,357	Capital Accionistas	271,000
Total activo no corriente	332,230	Total patrimonio	271,000
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>451,666</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>451,666</b>

Elaboración propia

## 7.5 Flujo de fondos netos

### 7.5.1 Flujo de fondos económicos

Tabla 7.21

Flujo de fondos económicos (Nuevos Soles)

RUBRO	0	1	2	3	4	5
Inversión Total	<b>-451,666</b>					
(=) Utilidad antes de Reserva Legal		148,782	204,457	268,142	340,882	345,418
(+) Amortización de intangibles		256	256	256	256	256
(+) Depreciación no fabril		2,665	2,665	2,665	2,665	2,665
(+) Participaciones (0%)		-	-	-	-	-
(+) Gastos Financieros		-	-	-	-	-
(+) Valor Residual (RECUPERO)						132,761
<b>FLUJO NETO DE FONDOS ECONOMICO</b>	<b>-451,666</b>	<b>151,703</b>	<b>207,378</b>	<b>271,063</b>	<b>343,803</b>	<b>481,100</b>

Elaboración propia

## 7.5.2 Flujo de fondos financieros

Tabla 7.22

Flujo de fondos financieros (Nuevos Soles)

RUBRO	0	1	2	3	4	5
Inversión Total	-451,666					
Préstamo	180,667					
(=) Utilidad antes de Reserva Legal		137,852	195,317	260,972	335,878	342,796
(+) Amortización de intangibles		256	256	256	256	256
(+) Depreciación no fabril		2,665	2,665	2,665	2,665	2,665
(+) Participaciones (0%)		-	-	-	-	-
(-) Amortización del préstamo		-29,593	-32,552	-35,807	-39,388	-43,327
(+) Valor Residual						132,761
<b>FLUJO NETO DE FONDOS FINANCIERO</b>	<b>-271,000</b>	<b>111,180</b>	<b>165,686</b>	<b>228,085</b>	<b>299,411</b>	<b>435,152</b>

Elaboración propia

## 7.6 Evaluación económica y financiera

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

Luego de obtener el flujo neto económico, se realizará el cálculo del VAN, el TIR económico y el periodo de recupero. Se muestra a continuación los resultados:

Tabla 7.23

Evaluación económica

Evaluación Económica	
VAN Económico	449,709.74
TIR	44%
Relación B/C	2.00
Periodo de recupero (años)	2.35

Elaboración propia

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

Luego de obtener el flujo neto financiero, se realizará el cálculo del VAN, el TIR económico y el periodo de recupero. Se muestra a continuación los resultados:

Tabla 7.24

Evaluación financiera

Evaluación Financiera	
VAN Económico	487,309.67
TIR	61%
Relación B/C	2.80
Periodo de recupero (años)	2.13

Elaboración propia

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

Se puede observar, según los valores actuales netos (VAN) positivos obtenidos en la sección anterior que el presente proyecto es rentable. Además, rentable ya que la Tasa interna de retorno (TIR) obtenida para ambas evaluaciones son mayores al costo de oportunidad (COK).

Se recomienda que el proyecto se realice con el financiamiento del banco ya que, según los cálculos realizados, los *KPI's* de la evaluación financiera son más altos que la evaluación económica lo que demuestra que el proyecto tendrá un mejor performance tomando el préstamo. Conviene endeudarse ya que la palanca financiera es fundamental para aumentar los retornos de los accionistas al compartir riesgos.

### 7.6.4 Análisis de sensibilidad del proyecto

El siguiente análisis se realiza con el objetivo de determinar la sensibilidad de los indicadores ante el cambio de algunos supuestos. En este caso se analizará la sensibilidad del valor actual neto (VAN) y de la tasa de retorno interna (TIR) ante el supuesto de que cambien tres variables principales, valor de venta promedio, costo de producción y demanda del proyecto en un rango de 10% de manera optimista y pesimista para los tres casos.

A continuación, se demostrará a través de dos escenarios el cambio económico y financiero que se produce:

Tabla 7.25

Escenarios del análisis de sensibilidad

Variables	Rango de variación		
	Optimista	Neutro	Pesimista
Valor de venta	+10%	0%	-10%
Costo de producción	0%	0%	+10%
Demanda del proyecto	+10%	0%	-10%

Elaboración propia

A continuación, se mostrarán los resultados con el escenario pesimista:

Tabla 7.26

Evaluación Económica - Escenario pesimista

VAN Económico	29,998.48
TIR	17%
Relación B/C	1.07
Periodo de recupero (años)	3.67

Elaboración propia

Tabla 7.27

Evaluación Financiera - Escenario pesimista

VAN Económico	67,022.66
TIR	22%
Relación B/C	1.25
Periodo de recupero (años)	4.07

Elaboración propia

Por otro lado, se obtuvieron los siguientes resultados con el escenario optimista:

Tabla 7.28

Evaluación Económica - Escenario Optimista

VAN Económico	772,183.00
TIR	63%
Relación B/C	2.68
Periodo de recupero (años)	2.05

Tabla 7.29

Evaluación Financiera - Escenario Optimista

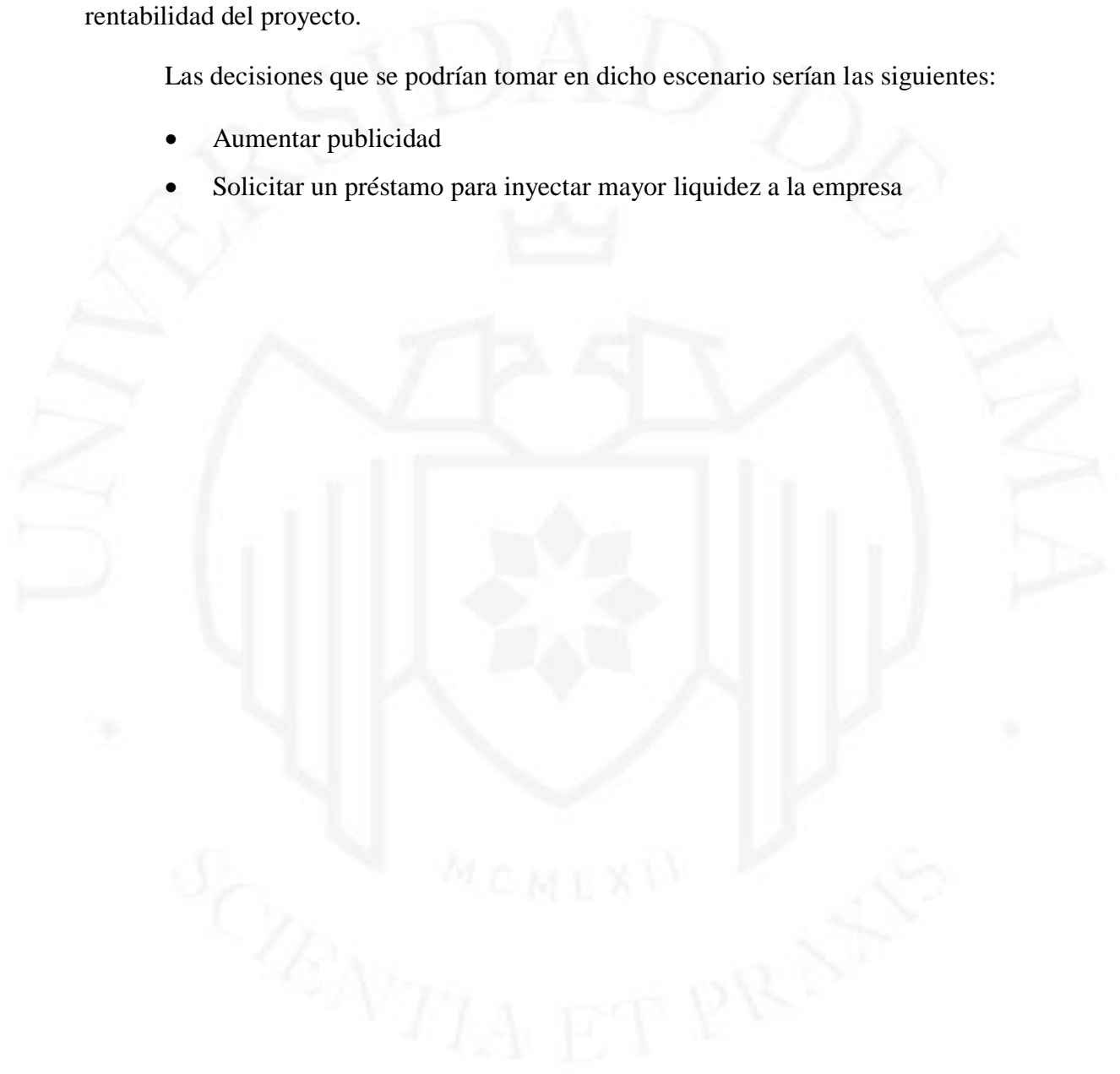
VAN Económico	810,358.70
TIR	89%
Relación B/C	3.95
Periodo de recupero (años)	1.86

Elaboración propia

Como se puede observar en los resultados de las tablas anteriores, el VAN en ambos escenarios sigue siendo positivo. Sin embargo, también se demostró que en el escenario pesimista la tasa interna de retorno (TIR) se acerca mucho al costo de oportunidad del capital (COK). Lo que demuestra el escenario pesimista es que, a pesar de ser mayor por dos puntos porcentuales, este puede representar un riesgo para la rentabilidad del proyecto.

Las decisiones que se podrían tomar en dicho escenario serían las siguientes:

- Aumentar publicidad
- Solicitar un préstamo para inyectar mayor liquidez a la empresa



## CAPÍTULO VIII. EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO

### 8.1 Indicadores sociales

Dado que el mayor valor que genera Sunqu para la sociedad es la creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad y su inclusión en el ambiente laboral, la evaluación social se enfocará en indicadores de empleabilidad y de rendimiento de capital:

Tabla 8.1

Valor Agregado

Descripción/Año	2019	2020	2021	2022	2023
Ingreso por ventas S/.	S/. 996,861	S/. 1,123,961	S/. 1,267,266	S/. 1,428,843	S/. 1,464,564
Materiales	S/. 417,557	S/. 448,532	S/. 482,900	S/. 521,080	S/. 534,107
Gastos en servicios básicos	S/. 103,186	S/. 105,766	S/. 108,410	S/. 111,120	S/. 113,898
<b>Valor agregado</b>	<b>S/. 476,118</b>	<b>S/. 569,663</b>	<b>S/. 675,956</b>	<b>S/. 796,642</b>	<b>S/. 816,559</b>

Elaboración propia

Densidad de Capital:

$$\frac{\text{Inversión total}}{\# \text{ empleados}} = \frac{451,625 \text{ Nuevos Soles}}{7 \text{ empleados}} = 64,517.9 \frac{\text{Nuevos soles}}{\text{empleado}}$$

Productividad del trabajo:

$$\frac{\text{Valor Agregado}}{\text{Personal ocupado}} = \frac{476,118 \text{ Nuevos Soles}}{7 \text{ empleados}} = 68,017 \frac{\text{Nuevos soles}}{\text{empleado}}$$

Intensidad de capital:

$$\frac{\text{Inversión Total}}{\text{Valor Agregado}} = \frac{451,625 \text{ Nuevos Soles}}{476,118 \text{ Nuevos Soles}} = 0.949$$



## 8.2 Interpretación de indicadores sociales

- Beneficios directos: Como efecto inmediato de la implementación del proyecto, se crearán plazas de trabajo para personas con Síndrome de Down, incluyéndolas en el mercado laboral.
- Beneficios indirectos: Se creará conciencia acerca de la inclusión laboral para personas con discapacidad, en la sociedad.
- Beneficios intangibles: Generación de bienestar en las personas con SD, es difícil de valorizar (MEF, 2011).

Además, se explica a continuación la interpretación de los indicadores mencionados en el punto 8.1:

Valor agregado: Este indicador determina el valor económico adicional que el servicio ha adquirido durante el proceso. Este valor agregado incluye el valor de la remuneración de los empleados; por ende, el impacto positivo que se genera en ellos.

Para este proyecto, el valor agregado de la empresa incrementa exponencialmente a lo largo de los 5 años del proyecto.

Densidad de Capital: Este indicador relaciona al personal de las empresas con la inversión de esta, y determina la cantidad de capital que se requiere para generar un puesto de trabajo.

Productividad del trabajo: Este indicador se interpreta como el aporte de cada empleado en la generación de ingresos en la empresa. Para determinar si el nivel de productividad es el óptimo se espera tener un valor alto.

Intensidad de capital: Este indicador determina la cantidad de dinero que la empresa ha de invertir para generar ganancia. Cuando el resultado es menor a uno se puede concluir que la empresa genera retorno de las inversiones que tiene, lo cual demuestra que Sunqu funciona eficientemente (para efectos de cálculo se utilizará el año 2019).

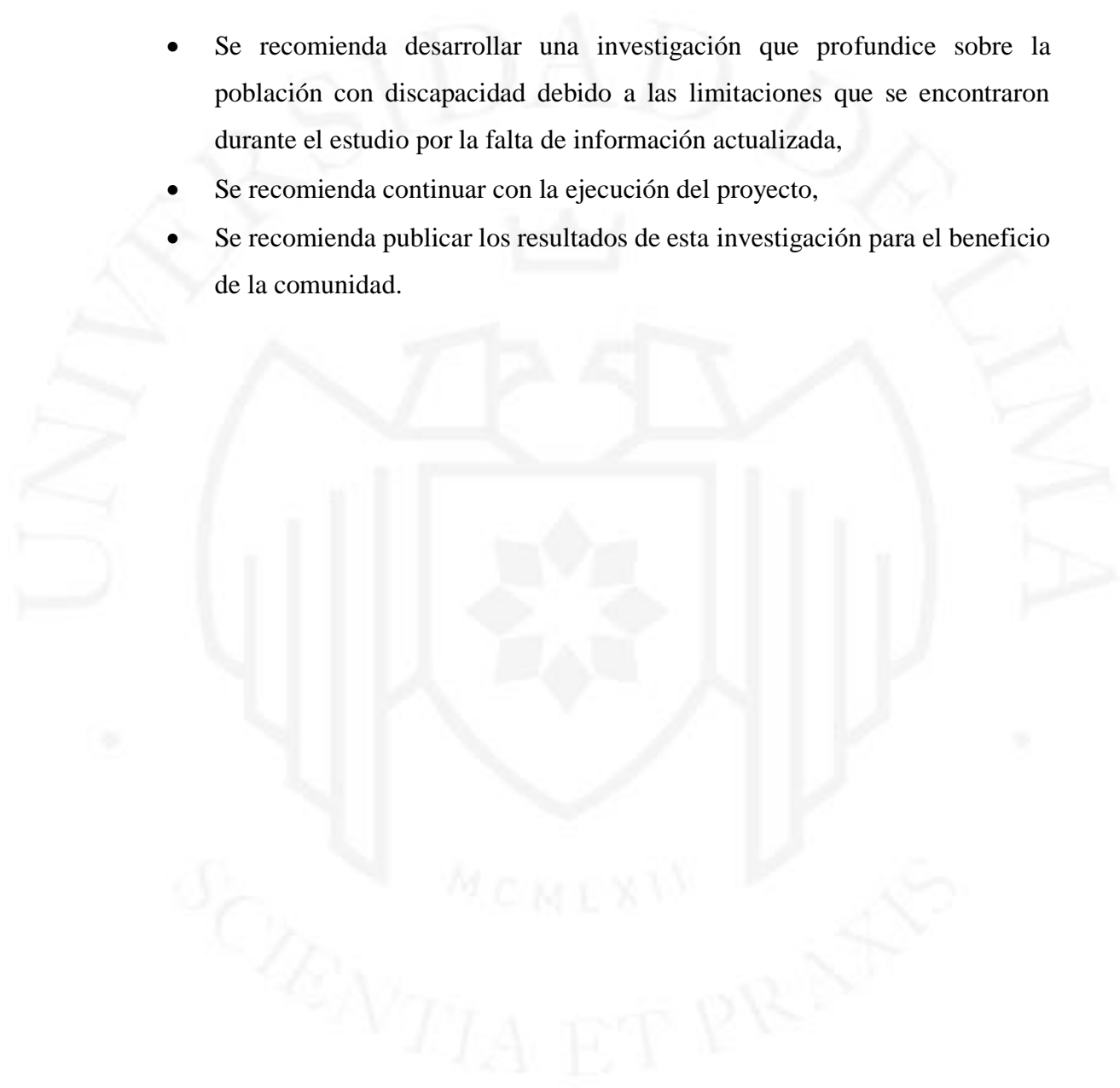
## CONCLUSIONES

- Se atenderá al 23% del mercado hallado, teniendo una demanda creciente de 15,883 en el primer año.
- El hostel estará ubicado en el distrito de Santiago en la ciudad de Cusco, distrito en el cual uno de los inversionistas posee un inmueble que se convertirá en la sede del hospedaje.
- El dimensionamiento del servicio se encuentra limitado por la tecnología debido a que el inmueble a utilizar tiene una capacidad de 50 plazas-cama.
- Se utilizó el diagrama relacional para determinar la distribución del hostel basado en los planos actuales.
- Se utilizó una estructura funcional para determinar la estructura administrativa para el proyecto, se tendrán 8 colaboradores en total: un Administrador General, y los demás dentro de las áreas de Recursos Humanos y Operaciones.
- El proyecto es rentable económicamente ya que se obtuvo una TIRE de 45%, el cual es mayor que el costo de oportunidad empleado (13,00%), un VANE positivo de S/. 526,508.42 y una relación beneficio/costo de 2.3 lo cual refleja que el proyecto es económicamente viable.
- El proyecto es financieramente viable ya que se obtuvo una TIRF de 63%, mayor que el costo de oportunidad empleado (15,00%), un VANF positivo S/. 508,342.51 y una relación beneficio/costo de 2.09, lo cual refleja que si es financieramente viable.
- Los indicadores sociales positivos como el alto nivel de Productividad de trabajo de 64,517 Nuevos soles por empleado o la intensidad de trabajo de 0.949, los cuales demuestran que el proyecto es viable socialmente y genera un retorno de las inversiones.

## RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan algunas recomendaciones:

- Se recomienda desarrollar una investigación que profundice sobre la población con discapacidad debido a las limitaciones que se encontraron durante el estudio por la falta de información actualizada,
- Se recomienda continuar con la ejecución del proyecto,
- Se recomienda publicar los resultados de esta investigación para el beneficio de la comunidad.



## REFERENCIAS

- Blog turismo. (2016). *Impacto del turismo en la economía mundial: 9,8% del PIB global y 1 de cada 11 empleos*. Recuperado de <https://tendenciasturismo.com/2016/04/18/impacto-del-turismo-en-la-economia-mundial-98-del-pib-global-y-1-de-cada-11-empleos/>
- CuscoPerú (2017). Atractivos turísticos de Cusco. Recuperado de <https://www.cusco Peru.com/es/viajes/cusco>
- Diario La Gestión. (2016). BCR reduce previsión de crecimiento de 4.5% a 4.3% para el 2017. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/bcr-reduce-prevision-crecimiento-45-43-2017-2177348>
- El Comercio (2016). Economía-PESTEL del Perú. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/sector-hotelero-alista-100-proyectos-2018-258132>
- ELECTRO SUR ESTE (2017). Opciones tarifarias. Recuperado de <http://www.else.com.pe/else/servicios/OpcionesTarifarias.aspx>
- Gestión (2017). BCR proyectó crecimiento económico para el 2018. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/bcr-reduce-proyeccion-crecimiento-economia-peruana-35-28-2192745>
- Howe, N. & Strauss, W. (2000). *Millennials Rising: The Next Great Generation*. New York: Random House, Inc.
- INDECI (2017). Distritos expuestos a movimientos sísmicos. Recuperado de <https://www.indeci.gob.pe/objetos/secciones/MzM=/MzM1/lista/OTg1/201707130217111.pdf>

La República (2015). El 70 % de los ingresos económicos por turismo en el Perú proviene de la demanda interna. Recuperado de web:  
<http://larepublica.pe/economia/12622-el-70-de-los-ingresos-economicos-por-turismo-en-el-peru-proviene-de-la-demanda-interna>).

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). Turismo interno y receptivo. Recuperado de  
<http://ww2.mincetur.gob.pe/>

PERÚ Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Turismo. Recuperado de  
<https://www.inec.gob.pe/>

Perú Servicios Turísticos (2017). Ciudad de Cusco, parques turísticos. Recuperado de  
<http://www.peruserviciosturisticos.com/cusco.php>

Portal de turismo (2016). Airbnb ofrece más de 4 mil alojamientos en Perú con tarifas desde US\$ 10. Recuperado de  
<http://www.portaldeturismo.pe/index.php/local/item/4244-airbnb-ofrece-mas-de-4-mil-alojamientos-en-peru-con-tarifas-desde-us-10>

Portal de Turismo (2016). Llegada de extranjeros al país crece 8,7% en octubre. Recuperado de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/llegada-de-extranjeros-al-pais-crece-8-7-en-octubre>.

SEDACUSCO (2017). Estructura tarifaria de los servicios. Recuperado de  
<http://www.sedacusco.com/estructura-tarifaria-de-los-servicios/>

## BIBLIOGRAFÍA

- Alejandra Dinegro (6 de junio del 2017). Menos sueldo y mayor desempleo. El Sol de Cusco. (2017). Recuperado de <http://www.diarioelsolcusco.pe/2017/06/06/menos-sueldo-y-mayor-desempleo/>
- Barletta, F., Pereira, M., Robert, V., & Yoguel, G. (2013). Argentina: dinámica reciente del sector de software y servicios informáticos. *Revista de la CEPAL* 110, 137-155. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36996/1/RVI110Yogueletal\\_en.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36996/1/RVI110Yogueletal_en.pdf)
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y Turismo. (2019). Millennials, Turismo Interno. Recuperado de [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Millennials%20%20Turismo%20Interno&url=Uploads/publicaciones/2011/Millennials\\_Turismo\\_Interno\\_2014.pdf&nombObjeto=Publicaciones&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuuid=0/35027965](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Millennials%20%20Turismo%20Interno&url=Uploads/publicaciones/2011/Millennials_Turismo_Interno_2014.pdf&nombObjeto=Publicaciones&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuuid=0/35027965)
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y Turismo. (2016). Recuperado de <http://www.promperu.gob.pe/TurismoIn/Sitio/PerfVacacionistaNac>
- Cusco Perú (2017). ¿Por qué visitar Cusco? Recuperado del sitio de Internet de Cusco Perú <https://www.cuscoperu.com/es/viajes/cusco>
- Daniel Macera (24 de setiembre del 2018). Desempleo en personas con discapacidad triplica al del promedio nacional. *El Comercio* (2019). Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/desempleo-personas-discapacidad-triplica-promedio-nacional-noticia-560995-noticia/?ref=ecr>
- Egido Gálvez, Inmaculada, Cerrillo Martín, Rosario, Camina Durantes, Asunción (2009). La inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual mediante los programas de empleo con apoyo. Un reto para la orientación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 20, 135-146. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338230782005>> ISSN 1139-7853
- ELSE. (2017). Zonas de concesión. Recuperado de <http://www.else.com.pe/else/default.aspx>

- Ghandira Castro, Jonathan Rivera. (2016). Síndrome de Down en el Perú (Informe Temático N°2). Recuperado del sitio de Internet del Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad: [www.conadisperu.gob.pe](http://www.conadisperu.gob.pe) › Down\_Observatorio\_Marzo22\_2016\_final-1
- García Nieto, J. P. (2013). Construye tu Web comercial: de la idea al negocio [Versión PDF]. Recuperado de [https://www.ra-ma.es/libro/construye-tu-web-comercial-de-la-idea-al-negocio\\_49141/](https://www.ra-ma.es/libro/construye-tu-web-comercial-de-la-idea-al-negocio_49141/)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). Perú: Características de la Población con Discapacidad. Recuperado de la página de Internet del Instituto Nacional de Estadística e Informática: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1209/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1209/Libro.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012). Estadísticas sobre discapacidad en el Perú. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indicetematico/discapacidad-7995/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Recuperado de la página de Internet del Instituto Nacional de Estadística e Informática: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03\\_mercado-laboral-dic2017-ene-feb2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_mercado-laboral-dic2017-ene-feb2018.pdf)
- Jose Carlos Reyes (5 de julio del 2019). BCR rebajó el crecimiento del PBI de este año. GESTION. (2019). Recuperado de <https://gestion.pe/economia/bcr-rebajo-proyeccion-crecimiento-pbi-3-4-ano-272338-noticia/>
- Ley N°27050, Ley General de la Persona con Discapacidad. Recuperado del sitio de internet del Ministerio de Educación: [http://www.minedu.gob.pe/files/266\\_201109141525.pdf](http://www.minedu.gob.pe/files/266_201109141525.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (25 de octubre del 2019). Datos Turismo. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/centro\\_de\\_Informacion/datos\\_turismo.htm](https://www.mincetur.gob.pe/centro_de_Informacion/datos_turismo.htm)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2014). Reglamento de establecimientos de Hospedaje. Recuperado de [http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento\\_Establecimiento\\_Hospedaje\\_2014\\_reglamento.pdf](http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento_Establecimiento_Hospedaje_2014_reglamento.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). Datos Turismo. Recuperado de <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Pautas para la Identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública a nivel de perfil. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/Pautas\\_para\\_la\\_I,FyES\\_de\\_PIP,\\_perfil.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/Pautas_para_la_I,FyES_de_PIP,_perfil.pdf)

Observatorio Turístico del Perú (2019). Turismo Interno en el Perú. Recuperado del sitio de Internet del Observatorio Turístico del Perú: <http://www.observatorioturistico.delperu.com/mapas/tinterno.pdf>

Pew Research Center (2010). Millennials, a portrait of generation next (2010). Recuperado del sitio de Internet de Pew Research Center: <http://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/3/2010/10/millennials-confident-connected-open-to-change.pdf>

Sara P. Lorenzo (28 de abril del 2015). El Síndrome de Down: características y tipos. Bekiapadres. Recuperado de <http://www.bekiapadres.com/articulos/sindrome-down-caracteristicas-tipos/>





**ANEXOS**

# Anexo 1 Tarifario agua y desagüe

Estructura Tarifaria de los Servicios

Pliego tarifario

## PLIEGO TARIFARIO EPS SEDACUSCO S.A.

IPM 4.2%

Valido desde Diciembre 2016 \*

Clase	Categoria	Codigo	Rango	Tarifa S/.(m3)		Cargo Fijo	Asignación de Consumo
				Agua	Alcantarilla		
Residencial	Social	082	0 a 20	0.4494	0.3955	3.888	15
			21 a Mas	1.5447	1.3598		
	Domestico I	012	0 a 10	0.8115	0.7126	3.888	19
			11 a 28	1.3945	1.2275		
			29 a Mas	3.5838	3.1536		
	Domestico II	022	0 a 20	0.7268	0.6394	3.888	15
21 a Mas			1.5447	1.3598			
No Residencial	Estatual	512	0 a 70	2.1840	1.9209	3.888	60
			71 a Mas	2.4820	2.1840		
	Comercial I	092	0 a 50	3.4400	3.0265	3.888	50
			51 a mas	6.7501	5.9400		
	Comercial II	162	0 a 30	2.1840	1.9209	3.888	30
			31 a Mas	4.5648	4.0178		
	Industrial	302	0 a 100	4.0921	3.6004	3.888	90
			101 a Mas	8.5645	7.5386		

\* Res 280-2016-GC-EPS SEDACUSCO S.A. del 17 oct 2016.

Fuente: SEDACUSCO (2017)

## Anexo 2 Simulación consumo eléctrico

### Simule su consumo



**SIMULADOR DE CONSUMO ELÉCTRICO**  
Conozca el consumo mensual de los artefactos de su hogar. Seleccione los que tenga e indique cuánto los usa.

**DETALLE DE CONSUMO ELÉCTRICO.**

**ARTEFACTOS. Clic para seleccionar.**

  
Aspiradora

  
Batidora

  
Cafetera

  
Cocina 2 Hornillas

  
Cocina 4 Hornillas

  
Computadora

  
Equipo de Sonido

  
Fluorecente

**Seleccione un Artefacto**

Artefacto:

Potencia en KW:

Número de Artefactos:

Horas diarias de uso:  Días de uso:

Localidad:

Agregar a la Lista

Quitar de la Lista

Artefacto	Nro	Potencia	Horas	ConsumoMensual	CostoMensual
Televisión	1	0.09	6	16.2	6.85
Refrigeradora	1	0.35	24	252	106.6
Ducha eléctrica	5	5.5	5	4125	1744.88
Ducha eléctrica	5	5.5	5	4125	1744.88
Ducha eléctrica	2	5.5	5	1650	697.95
Licudadora	1	0.3	1	9	3.81
Foco Fluorecente	5	0.02	6	18	7.61
Foco Fluorecente	5	0.02	6	18	7.61
Foco Fluorecente	5	0.02	6	18	7.61
Foco Fluorecente	5	0.02	6	18	7.61
Foco Fluorecente	5	0.02	6	18	7.61
Foco Fluorecente	5	0.02	6	18	7.61
<b>Consumo Mensual Total (KWh):</b>				<b>12124.2 KWh.</b>	

Fuente: ELECTRO SUR ESTE (2017)

## Anexo 3 Reglamento de establecimientos de hospedajes



### Decreto Supremo

APRUEBAN REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

N° 001 -2015-MINCETUR

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR y el Reglamento de Organización y Funciones de este organismo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, señalan que corresponde al MINCETUR, promover, orientar y regular la actividad turística, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible;

Que, mediante Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR, se aprobó el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje, que establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia;

Que, posteriormente, se aprobó la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, que contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, estableciendo en su artículo 27 que son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas, estableciendo en el literal a) del Anexo N° 1 de la citada norma que son prestadores de servicios turísticos los que prestan servicios de hospedaje;

Que, desde la vigencia del Reglamento de Establecimiento de Hospedaje se han generado cambios en diversas normas, con carácter general, como la Ley General de Turismo y otros dispositivos en dicha materia, lo cual hace necesaria la aprobación de un reglamento que adecue el ordenamiento de establecimiento hospedaje al nuevo marco legal existente;



## Anexo 4 Requisitos mínimos hostel

### ANEXO N° 3 - HOSTAL

#### A. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA

Deberán cumplir con el ANEXO 3 de la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE.<sup>3</sup>

#### B. REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO

REQUISITOS	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>			
Internet	Obligatorio	-	-
Caja fuerte en recepción	Obligatorio	-	-
<b>En habitaciones</b>			
Televisor	Obligatorio	-	-

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

#### C. REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO

REQUISITOS	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>			
Limpeza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (1)	Botiquín	Botiquín	Botiquín
<b>En habitaciones</b>			
Cambio regular de sábanas y toallas (2)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.

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

#### D. REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL

REQUISITOS	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Personal calificado (1)	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	-	-

(1) Definición contenida en el Reglamento.



<sup>3</sup> Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA que modifica el Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones y aprueba la Norma Técnica A.030 Hospedaje.

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015)

## Anexo 5 Requisitos mínimos de Albergue

### ANEXO N° 4 - ALBERGUE

#### A. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA

Deberán cumplir con el ANEXO 4 de la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE.<sup>4</sup>

#### B. REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO

REQUISITOS	
<b>Generales</b>	
Internet	Obligatorio

– En el caso de requisitos de Internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Albergue.

#### C. REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO

REQUISITOS	
<b>Generales</b>	
Limpeza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Albergue	Obligatorio
Primeros auxilios (1)	Botiquín
Cambio regular de sábanas y toallas (2)	Obligatorio

(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.

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



<sup>4</sup> Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA que modifica el Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones y aprueba la Norma Técnica A.030 Hospedaje.

## Anexo 6 Licencia de funcionamiento en Cusco

Home > Trámites > Licencia de Funcionamiento

### LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

#### 1. FORMULARIOS

Solicitud con Carácter de Declaración Jurada para la obtención de Licencia de Funcionamiento [\[A\]](#)

Ejemplo práctico de llenado del formato [\[A\]](#)

#### 2. LEGISLACIÓN

Normas nacionales:

Ley 28976 (20/01/07)

Ley Marco de Licencia de Funcionamiento [\[A\]](#)

D.S. N° 058-2014-PCM (14/09/14)

Aprueba el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones [\[A\]](#)

Ordenanzas Municipales:

Ordenanza Municipal N° 26 - 2015 - MPC [\[A\]](#)

Ordenanza Municipal N° 25 - 2016 - MPC [\[A\]](#)

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA 2016) [\[A\]](#)

#### 3. REQUISITOS

Requisitos para Solicitar la Licencia de Funcionamiento [\[A\]](#)

#### 4. PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas Frecuentes

#### 5. ENLACES DE INTERÉS

Plano de Zonificación y Uso del Suelo [\[A\]](#)

Plano de Zonificación PDU 2013-2023 [\[A\]](#)

Colegio de Arquitectos del Perú (CAP)

El Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED)

#### 6. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Solicita de manera electrónica tu Licencia de Funcionamiento

#### 7. TRANSPARENCIA

Ver lista de Licencias de Funcionamiento emitidas por la Municipalidad Provincial del Cusco.

Fuente: Gobierno Municipal de Cusco (2017)

## Anexo 7 Encuesta para estudio de mercado

### ENCUESTA PARA ESTUDIO DE MERCADO HOSTEL

① TÍTULO DE LA PÁGINA

\* 1. ¿Cuántos años tiene?

- menos de 18
- 18 - 21 años
- 22 - 25 años
- 26 - 31 años
- 32 - 45 años
- 46 a más

\* 2. ¿En qué país nació?

- Peru
- Otro país

\* 3. Si viajara dentro del Perú, ¿le gustaría conocer Cusco?

- Sí
- Ya lo conozco
- No

\* 4. ¿Cuanto tiempo tuvo o tendría su estancia en la ciudad de Cusco?

- 3 a 5 noches
- 6 a 10 noches
- 11 a 15 noches

\* 5. ¿En que tipo de establecimiento se hospedaría o se hospedó durante su estadía en Cusco?

- Hostal
- hotel 1 a 2 estrellas
- hotel de 3 estrellas
- hotel de 4 a 5 estrellas
- Casa de amigo o familia

\* 6. ¿Estaría dispuesto a apoyar establecimientos de hospedaje que promuevan la promoción de trabajo de personas con Síndrome de Down?

- Sí
- No

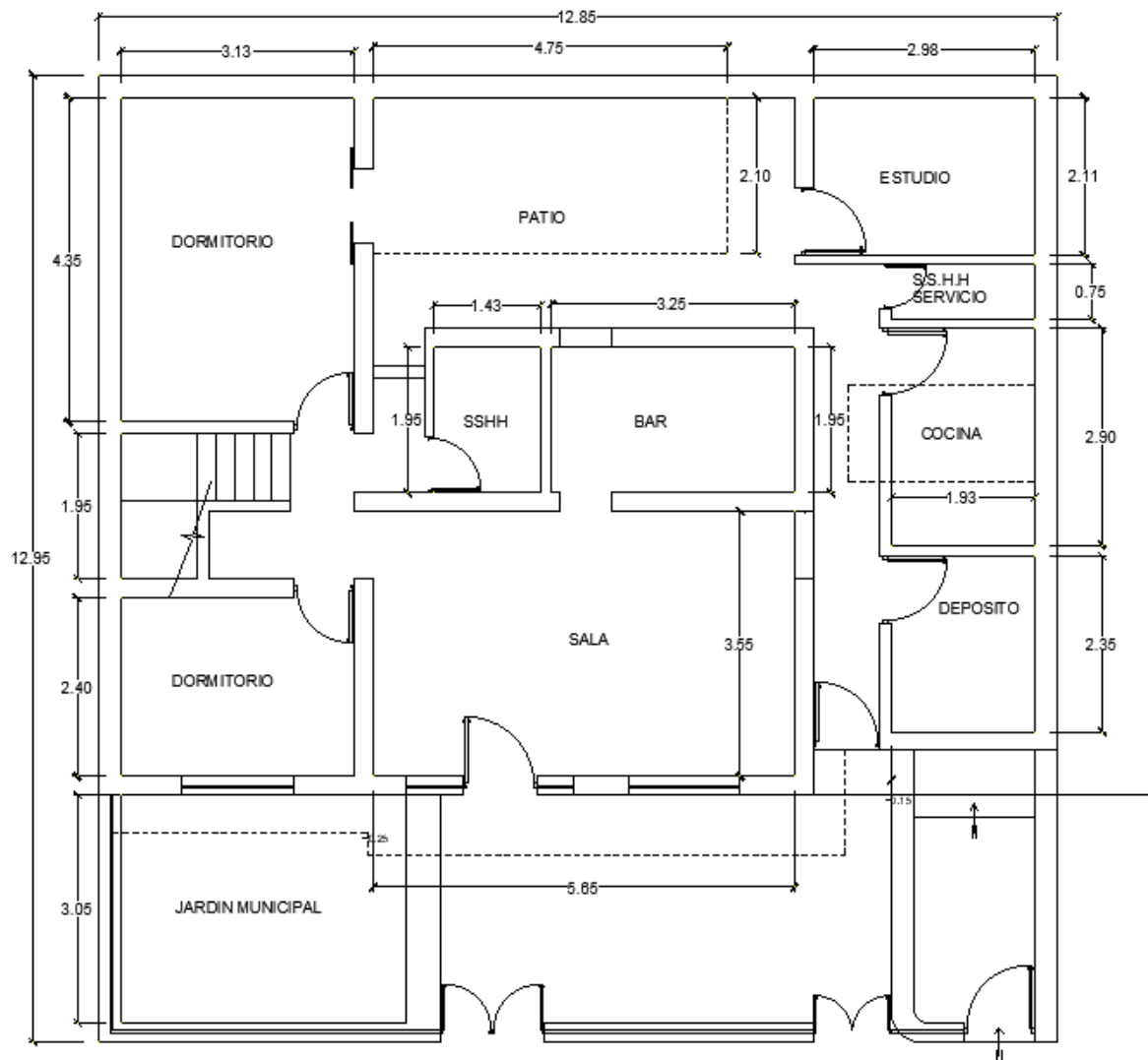
\* 7. ¿Cuál es el precio que estaría dispuesto a pagar por este servicio por noche?

- 45 a 50 soles
- 51 a 55 soles
- 56 a 60 soles
- 61 a 65 soles

Elaboración propia

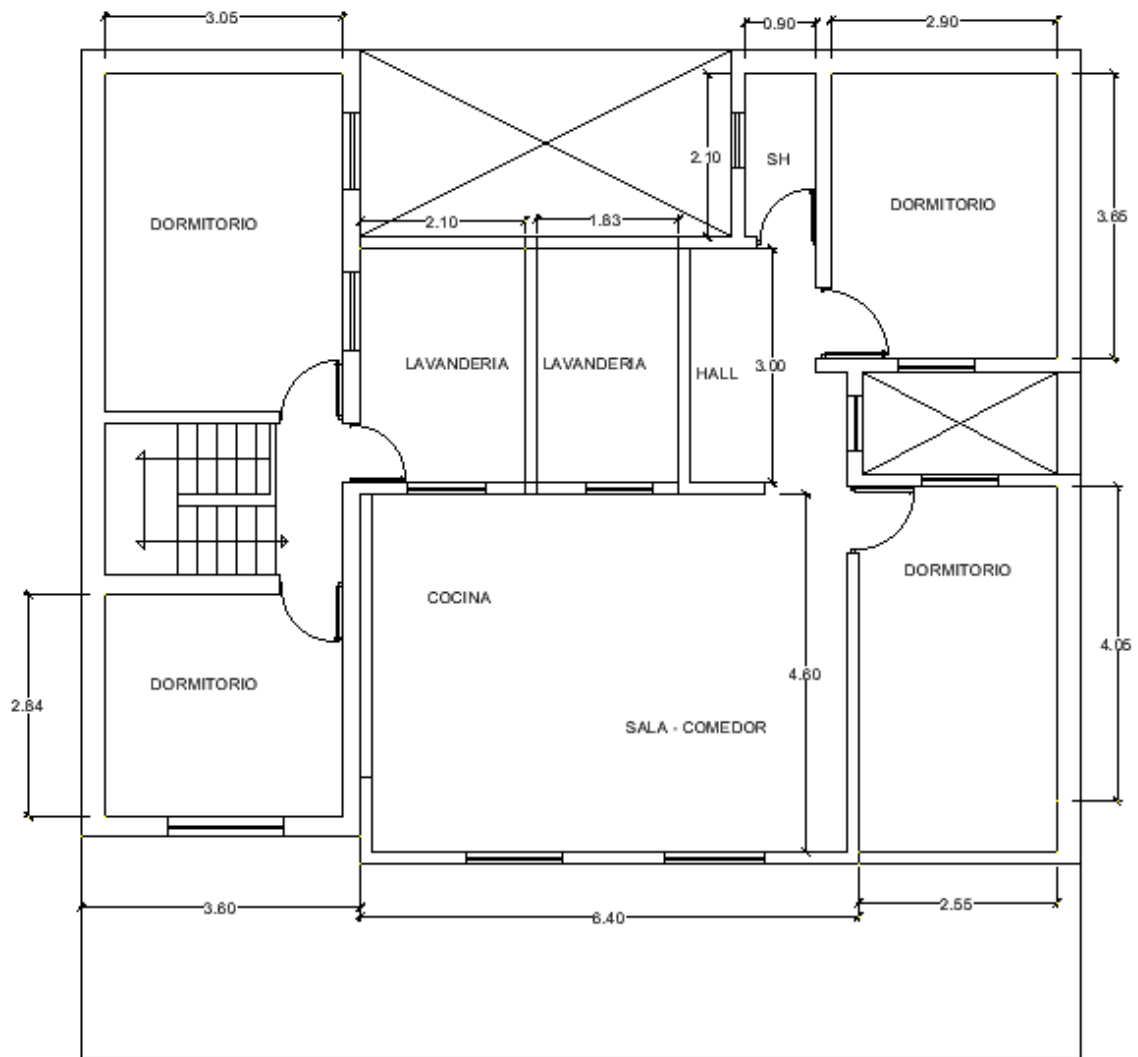


## Anexo 8 Distribución actual de inmueble primer nivel



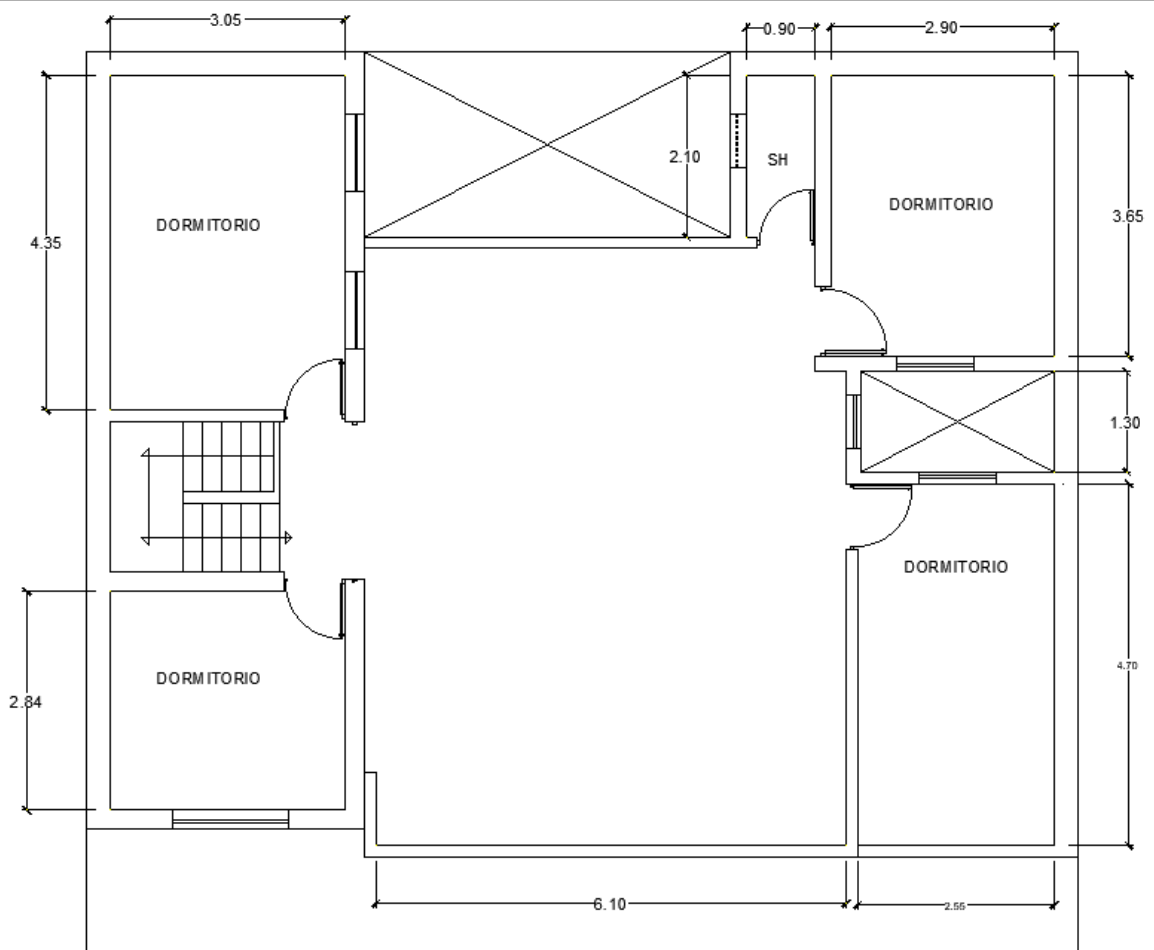
Fuente: NODO (2005)

## Anexo 9 Distribución actual en vivienda segundo nivel



Fuente: NODO (2005)

## Anexo 10 Distribución actual en vivienda tercer nivel



Fuente: NODO (2005)