



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO
DE GUAYAQUIL**

Facultad De Especialidades Empresariales
Carrera De Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Proyecto de Titulación Previo a la Obtención del Título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

“Proyecto para la Creación del Hotel Ayangue Bahía Resort como
Complemento para la Promoción y Desarrollo de Opciones
Turísticas en la Comuna de Ayangue”

PRESENTADO POR:

Byron Efrén Olmedo Gallardo

DIRECTOR DE TESIS:

Econ. Shirley Segura Ronquillo

Guayaquil, Diciembre del 2012

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Agradecimiento

Quisiera dar gracias a las personas que estuvieron conmigo y me apoyaron en el desarrollo de mi proyecto; en especial a mi familia por el soporte que me brindaron siempre; a mis amigos que vivieron conmigo la experiencia de realizar mi tesis; a mis profesores, que aportaron en mi crecimiento profesional, y en especial, a mi tutor de tesis, por haber aportado con sinceridad al desarrollo de mi proyecto. Agradezco también, a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, que me forjó profesionalmente y reafirmó mis valores éticos y morales.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Dedicatoria

Mi proyecto se lo dedico a mis padres, por haber estado siempre apoyándome en el largo camino universitario; y hoy pueden ver orgullosos la perpetuación de todo el esfuerzo emprendido.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Índice General

Introducción	12
--------------------	----

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del Problema.....	14
2. Formulación de Problema	15
3. Justificación de la investigación.....	16
4. Objetivos de la investigación	17
5. Marco teórico	18
6. Metodología	24

CAPÍTULO II

7. Descripción de la Empresa.....	26
7.1. Razón social	26
7.2. Nombre comercial.....	26
7.3. Logo, Slogan	26
7.4. Misión	26
7.5. Visión.....	26
7.6. Valores	27
7.7. Objetivos estratégicos de la empresa	27
7.8. Productos y Servicios.....	28
7.9. Segmento objetivo.....	31

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

7.10. Estructura Organizacional	32
---------------------------------------	----

CAPÍTULO III

8. Diagnóstico de la Situación Actual	33
8.1. De los Actores Involucrados	33
8.2. Análisis del entorno.....	36
8.2.1. Análisis PEST	36
8.2.2. Análisis de la Industria.....	42
8.2.3. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter	46

CAPÍTULO IV

9. Estudio de Mercado.....	50
9.1. Objetivo del Estudio de mercado	50
9.2. Análisis FODA.....	50
9.3. Análisis de la Demanda.....	52
9.3.1. Segmentación, mercado potencial.....	52
9.3.2. Mercado Meta	52
9.3.3. Posicionamiento	53
9.4. Análisis de la Oferta: Competidores directos, indirectos, sustitutos.....	53
9.5. Diseño de la investigación de mercado	55
9.5.1. Universo	55
9.5.2. Muestra: cálculo y tamaño de la muestra	56

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9.5.3. Tipos de muestreo	57
9.5.4. Técnica de recogida de información	58
9.5.5. Técnicas de análisis de datos.....	65
9.5.6. Presentación de resultados, análisis de resultados y conclusiones de la investigación de mercados	66
9.6. Análisis de la mezcla de mercadotecnia.....	76
9.6.1. Producto	76
9.6.2. Precio	80
9.6.3. Plaza	84
9.6.4. Promoción	84
9.7. Estrategias de Marketing Mix	87
9.8. Presupuesto de Marketing	87

CAPÍTULO V

10. Plan Operativo.....	88
10.1. Distribución física de la planta.....	88
10.2. Días de funcionamiento.....	90
10.3. Horario de funcionamiento	90
10.4. Presupuesto Infraestructura.....	92
10.5. Proceso productivo o de entrega del servicio.....	93
10.6. Perfiles y manual de funciones de empleados.....	94
10.7. Política y Estándares del Departamento Administrativo y Operativo	102

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

10.8. Proceso de control de calidad.....	123
10.9. Normas de higiene.....	123
10.10. Provisión de agua y generadores de energía	125
10.11. Almacenaje de productos alimenticios, perecederos o no perecederos. Refrigeración – congelación	126
10.12. Almacenaje y manipulación de basura.....	126
10.13. Prevención y Seguridad.....	127
10.14. Transporte	128

CAPÍTULO VI

11. Plan Financiero y financiamiento del proyecto.....	129
11.1. Inversión requerida y detalle de utilización de la inversión.....	129
11.2. Fuentes de financiamiento	129
11.3. Balance Inicial.....	130
11.4. Proyección de Ingresos	131
11.5. Proyección de Costos y Gastos	135
11.6 Estado Financieros Proyectados.....	137
11.6.1 Estado de Resultados	137
11.6.2 Balance General	139
11.6.3 Flujo de Caja	141
11.7. Punto de Equilibrio	143
11.8. Indicadores de Rentabilidad.....	144

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

CAPÍTULO VII

12. Cronograma de construcción del proyecto.....	145
--	-----

CAPÍTULO VIII

13. Análisis de riesgos y sostenibilidad del proyecto	147
---	-----

Conclusiones y Recomendaciones	148
--------------------------------------	-----

Índice de Tablas y Figuras

TABLAS

Tabla 1: Llegada de extranjeros al Ecuador 2011	42
Tabla 2: Catastro turístico de alojamiento Ayangue	47

GRÁFICOS

Gráfico 1: Estadísticas de Turismo, Mercados Claves 2012.....	43
---	----

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto de titulación consiste en la elaboración de un Hotel & Resort, en el que los clientes podrán encontrar, un lugar donde sin hacer esfuerzo se pueda disfrutar de bonitas y lujosas habitaciones rodeadas de naturaleza, sol y playa, buena comida, servicios de primer nivel, caminatas, fiestas con gente de la comunidad y el mundo, además, compartir actividades acuáticas para grandes y pequeños, que el hotel se encargará de organizar; todo lo que buscan, encontrarán en sus vacaciones; algo diferente, que se transformará en una experiencia inolvidable.

La ubicación del proyecto, se da estratégicamente por encontrarse en la hermosa comunidad de Ayangue, un lugar acogedor dentro de la Ruta del Spondylus en la provincia de Santa Elena, considerada también como la piscina del pacífico, y actualmente se ha convertido en un destino turístico importante en el país, por sus paisajes y biodiversidad en fauna marina, por la importancia de la creciente demanda de sol y playa; y actividad turística que es limitada por falta de promoción, infraestructura hotelera e inversión local.

Este proyecto necesita una inversión inicial de \$1.217.872,62 la misma que se espera recuperar dentro de 2 años y 7 meses aproximadamente.

Palabras claves:

Hotel & Resort, comunidad de Ayangue, turismo de sol y playa, ruta del Spondylus

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Abstract

This project consists of the building of a Hotel & Resort, where guests will find a place where they can enjoy beautiful and luxurious rooms surrounded by nature, sun and beach, delicious food, first level service, walks, parties with people in the community and the world, also share water activities for young and old people that the hotel will organize. You will find in your vacation, something different, which will become an unforgettable experience.

The project location is given strategically, found in the beautiful community of Ayangue, an attractive place in the Ruta del Spondylus in the province of Santa Elena, also considered as the pool of the Pacific Ocean, and now has become an important tourist destination in the country, because of its landscapes and marine biodiversity, the importance of the growing demand for sun and beach, and tourist activity is limited by lack of promotion, hotel infrastructure and local investment.

This project requires an initial investment of \$1.217.872,62; that it is estimated to be recovered within three years, approximately.

Keywords:

Hotel & Resort, Ayangue community, sun and beach tourism, Ruta del Spondylus

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Introducción

En los últimos años se han originado importantes cambios en los hábitos y preferencias de los turistas. En la actualidad el turista es más exigente y está más informado; así mismo, presenta más inquietudes culturales y medioambientales, por lo que demanda una oferta complementaria más amplia y variada. (González, Sánchez & Sanz, 2007).

Es por ello que Ayangue, al ser una de las playas más apacibles del perfil costero del Ecuador, ubicada a 120 kilómetros de Guayaquil, y que abarca 3.100 metros de la costa ecuatoriana, cuenta con exuberantes y atractivos paisajes, aguas cálidas y suaves arenas. Es considerado como uno de los mejores lugares de buceo en el país, pues lo especial de este hermoso balneario es su espectacular vegetación y fauna marina; bajo el mar podrá apreciar el Sagrado Corazón de Jesús de las Aguas, un Cristo con los brazos abiertos de 2,5 metros de altura y un peso de 4 toneladas, que fue colocado mar adentro de la comuna de Ayangue, frente al islote El Pelado a 11 metros de profundidad y a 15 minutos de la playa; la ubicación de esta isla es geográficamente perfecta porque sus paredes rocosas separan lo agitado del mar y crea una “pecera” para que el buceo sea placentero, una experiencia impresionante, así lo describen las personas que han buceado y han podido conocer el mundo marino lleno de vida y colores.

A más de esto, cuenta con avistamiento de ballenas jorobadas donde los turistas podrán salir a observar el danzar de los cetáceos que durante los meses de Junio a Septiembre llegan a las aguas marinas de la península para su apareamiento.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Es por esta razón que aprovechando las bondades de la naturaleza, se presenta una propuesta para el estudio y creación de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” en la comuna de Ayangue, cuya idea nació con el deseo de ofrecer a todos los turistas nacionales y extranjeros, un lugar completamente diferente, en donde podrán olvidar la cotidianidad y el estrés diario, que se vive con la rutina del trabajo y las responsabilidades que conllevan las grandes ciudades.

El proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort”, ofrecerá habitaciones con estilos rústico contemporáneo, con todas las facilidades y comodidades de un hotel de primera, con vistas inigualables a la hermosa playa de Ayangue, la misma que tiene un sin fin de actividades a realizar dentro de la comunidad; y que a pocos minutos, sigue el recorrido por los alrededores de la Ruta del Spondylus.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

1. Planteamiento del Problema

A pesar que Ayangue tiene un número relevante de turistas, es importante destacar que no existe una amplia oferta hotelera que ayude a incrementarlos. En la actualidad, existen 6 establecimientos de alojamiento entre hoteles, hostales y pensiones; de los cuales resalta, Cumbres de Ayangue, que tiene capacidad para 120 personas con 30 habitaciones; la cual representa la principal competencia.

Por ello se realizó una investigación de campo, para analizar la problemática de la Comuna de Ayangue, en la que saltaron a la vista problemas como:

La insuficiente inversión local y privada para la industria turística de la comuna, que ha provocado el bajo nivel de desarrollo turístico en la zona, por la escasa promoción y difusión de la comuna y de los productos turísticos como el avistamiento de ballenas, buceo internacional, entre otras.

El desinterés social ha incitado a que la producción turística en la comuna no tenga una evolución adecuada, ya que se han dedicado el mayor tiempo a la pesca artesanal y confección de artesanías para el consumo interno.

El crecimiento económico desorganizado permitió crear un conflicto de intereses entre los dueños de grandes tierras y la comunidad; sobre todo por la falta de comunicación entre las partes involucradas, ya que el interés de la comunidad es que esas tierras se vuelvan ancestrales.

Así también, la falta de inversión en infraestructura pública, como la creación de escuelas, colegios, universidades, pavimentación de vías y hasta la

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

creación de un hospital, lo cual es aún, una necesidad para la Comuna se convierten en un limitante para su desarrollo.

Tomando en cuenta estos problemas, los cuales están a la vista de todos; podemos destacar que el mayor de ellos es la insuficiente inversión local y el desinterés social, que como consecuencia ha frenado el desarrollo de la industria turística al tener un conocimiento limitado de los recursos y alternativas con los que cuenta la comunidad.

2. Formulación del problema

¿Cuál sería el impacto económico y social que generaría la creación de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” como complemento para la promoción y desarrollo de opciones turísticas en la Comuna de Ayangue?

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

3. Justificación de la Investigación

El turismo en los últimos años se ha convertido en una de las principales actividades económicas del Ecuador; esto se ha dado gracias a que el país cuenta con hermosos paisajes, playas y una bondadosa diversidad de flora y fauna que privilegian a este territorio; desde este punto, se puede entender que con empeño, dedicación, profesionalismo y trabajando conjuntamente con las comunidades y gobiernos locales, se logrará explotar de una forma positiva todo aquello que rodea a la industria turística, para así darlo a conocer al mundo.

Es así que este proyecto se enfoca en la creación de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” en la Comuna de Ayangue, para fortalecer la industria hotelera y satisfacer las necesidades de los turistas que buscan pernoctar en la comunidad; y así beneficiarla con la creación de nuevas plazas de trabajo, con una mayor demanda turística y gastronómica, con la implementación del rincón artesano dentro de las instalaciones del hotel, con la participación de los comuneros, que serán invitados a realizar sus artesanías como imagen cultural y autóctona de la zona, para su posterior venta y comercialización a los huéspedes y particulares; también se capacitará a los artesanos con talleres para desarrollar el arte del servicio en la Comuna, entre otros; para con esto lograr el crecimiento positivo, y así establecer una unión con los demás establecimientos privados y gubernamentales, en un desarrollo social, económico y turístico, para así lograr alcanzar los objetivos del proyecto.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo General

Realizar el proyecto para la creación de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” como complemento para la promoción y desarrollo de opciones turísticas en la Comunidad de Ayangue.

4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado para identificar el perfil del cliente ideal para “Ayangue Bahía Hotel & Resort” y definir las necesidades de los turistas que viajan y pernoctan por la ruta del Spondylus, ofreciendo como destino la playa de Ayangue, para disfrutar de los servicios turísticos y hoteleros que brinda la comunidad.
- Determinar la factibilidad técnica y financiera para la creación de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” en la Comuna de Ayangue.
- Analizar el impacto económico, social y ambiental de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” en la Comuna de Ayangue.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

5. Marco Teórico

Al revisar la evolución de la historia del turismo en el Ecuador, el mismo que representa una importante fuente de ingresos para el país en la actualidad, motiva enormemente a formar parte de este proceso evolutivo, creando así opciones turísticas que complementen el desarrollo socioeconómico y cultural de todo el país, teniendo como objetivo principal responder al llamado de las necesidades de los viajeros demandantes tanto de servicios tangibles como intangibles.

El proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort”, formará parte de la industria como complemento, promoción y desarrollo de opciones de hospedaje y entretenimiento en la comunidad de Ayangue, por lo cual es primario destacar las características del desarrollo turístico y los conceptos básicos del denominado turismo de sol y playa.

Douglas Pearce (1991). Afirma: *El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definiendo de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos.*

A partir de esta aclaración se puede destacar la estructura socio-productiva, que en los lugares receptores llegue a ser posible que el turista disfrute de los recursos y servicios que motivaron su desplazamiento; y también, puede demostrar un impacto económico importante que al generar ingresos, motive la creación de plazas de trabajo con el fin de satisfacer las necesidades de los viajeros.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Una de las características que presenta el turismo, es que su evolución no es homogénea, ya que al aprovechar las condiciones naturales y materia prima, los servicios y actividades se desenvuelven dependiendo el área que los rodea. Además cada cultura demuestra de manera diferente lo hermoso que puede llegar a ser cada rincón del mundo.

Antonio García S. & Francisco Albuquerque G (2003). Afirman: *La demanda del mercado turístico desde hace unos años, manifiesta una tendencia creciente de búsqueda de nuevas satisfacciones en respuesta a expectativas de ocio y esparcimiento: una combinación de vacaciones, turismo y enriquecimiento cultural, en una actitud mucho más activa y participativa.* (P 11: 97-105).

Al ver asociado el turismo sol y playa con el turismo cultural, refleja una complementariedad significativa a las tendencias en la demanda de los viajeros que benefician a ambos mercados turísticos.

La playa constituye uno de los atractivos medioambientales más importantes de los recursos costeros, es por ello que en el Ecuador el turismo de sol y playa se refleja con la gran acogida que tienen los numerosos balnearios playeros; además para medir la calidad de una playa se toma en cuenta la amplitud del uso y las propiedades que abarca el diseño para que el usuario disfrute de ella.

Víctor Yepes P (1999), para poder disfrutar de las bondades de la naturaleza es necesario que exista un compromiso ecológicamente duradero, para esto es necesario precisar acciones de sostenibilidad exhibiendo un mantenimiento de la economía dentro de los límites de la capacidad de soporte de los ecosistemas de los cuales depende el desarrollo sostenible que apunta hacia un control consistente de la relación entre la sociedad y la naturaleza. (P. 89-110)

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Ayala, Martín, & Masiques (2003), indican que las condiciones subtropicales representan a escala internacional, una motivación de primer orden para las vacaciones de la mayoría de turistas que se mueven en búsqueda del sol y la playa, e incluso en zonas de menor calor se puede percibir un gran flujo de viajeros.

La tendencia sol y playa desde el siglo XVII en Inglaterra empezó a viajar en búsqueda de balnearios de aguas minerales, lo que produjo el inicio de los cambios socioeconómicos, la industrialización y el avance evolutivo de los transportes y vías de acceso; hasta la actualidad. Esto incrementó el nivel de vida, motivando a las masas de turistas que aprovechan sus vacaciones para dirigirse a las costas de cada país. Con el pasar del tiempo y con las intenciones de satisfacer las necesidades de los visitantes, se crean paquetes turísticos, ofertando una amplia gama de destinos naturales que abarca un entorno significativo del movimiento turístico a nivel mundial, versus un turismo de negocios o visitas familiares.

Ayala y Cols., 2003, afirma que: *Dentro del turismo vacacional la primacía absoluta la tiene el turismo de sol y playa, el que para algunos representa el 80% del turismo vacacional mundial. (P.2)*

La idea del turismo sol y playa no solo incluye balnearios, palmeras y/o relax; ya que en la actualidad, el turista es investigativo y busca muchas más opciones para satisfacer como aprender de las culturas y de la naturaleza, lo mismo que obliga a quienes brindan el servicio a estar ampliamente preparados con opciones innovadoras y modernas.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Tourism 2020 Visión (2001). En estudios de la Organización Mundial del Turismo (OMT), aparecen modalidades de productos de éxito como los hoteles todo incluido, lunas de miel, deportes acuáticos y mucho más; todo ello desarrollado en el turismo de sol y playa.

Estas tendencias cada vez generan más la búsqueda de actividades vinculadas con el respeto al medio ambiente y la calidad del producto turístico, en el caso de Ayangue, es meritorio reconocer que esta comunidad posee las condiciones naturales para que se facilite este desarrollo.

Osuna, Castillo & López-Guzmán (2011). Afirman: *Resulta muy importante el sector turístico en países más desfavorecidos como motor de desarrollo endógeno, alcanzando mayor protagonismo en países que tengan un atractivo singular, que permita un desarrollo sectorial de ese fenómeno. De esta manera podemos segmentar según los principales atractivos que atraen turistas en: turismo de sol y playa, turismo cultural, gastronómico, ecoturismo, agroturismo, etc. A su vez este sector puede implicar un importante crecimiento socioeconómico para la zona y, a su vez, servir para fortalecer otras actividades empresariales.*

El turismo sol y playa para las comunidades como Ayangue, representa una oportunidad de crecimiento económico y social, ya que al ofertar un turismo sostenible y responsable, se busca satisfacer las nuevas necesidades de los viajeros del Ecuador y del mundo.

Este tipo de turismo busca resaltar la calidad de recursos naturales, hospitalidad de los habitantes de la zona y la variedad de servicios como los deportes acuáticos, de aventura y deportes extremos; los cuales son elementos claves para considerarse como un destino perfecto para el turista.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Este escenario se ha reflejado en los últimos años, como el surgimiento de un nuevo hábito en los turistas, los cuales exigen nuevas experiencias; reflejadas por la tendencia al sol y al mar y su belleza natural, acompañada de aventuras, momentos de relajación, contacto ambiental e intercambio cultural, que fortalece el interés por descubrir y expandir los conocimientos.

La tendencia creciente en respuesta al ocio ha generado una actitud más activa al combinar las vacaciones, turismo y enriquecimiento cultural, ya que al referirse a la cultura y sol y playa, denotan estar íntimamente ligados por los beneficios que presentan al existir complementariedades en ambos productos.

Al ver los grandes desplazamientos de personas de un punto a otro, y la necesidad de pernoctar en un lugar diferente al hogar propio, surge una necesidad que pronto se convertiría en un negocio de interés mundial, lo cual es la Hotelería, que en sus inicios se muestra como posada, que albergaban a viajeros de paso, y con esta necesidad se origina la industria de alimentos y bebidas que complementa de manera perfecta las exigencias de los viajeros, y con el paso del tiempo se han ido adhiriendo servicios más personalizados que brindan comodidad y placer a los huéspedes.

Así mismo, al brindar un producto hotelero, viéndolo como empresa, el valor más significativo es la presentación del servicio hacia el cliente, ya que este representa un atractivo intangible que motivará la fidelidad entre las partes. Conde & Amaya. (2007)

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Según Ernesto Conde P & Carlos Amaya M. (2007), Indica que: *El concepto de producto turístico se utiliza para estructurar una experiencia integral que se origina en torno a una motivación base y esta se presenta en el mercado bajo las formas de ecoturismo, turismo cultural, sol y playa, etc., así puede considerarse que la manera en que se combinan los servicios y prestaciones para satisfacer esa motivación conforman un producto.*

Una vez que el producto este unificado y enmarque su importancia y presencia para ser ofertado a los demandantes, entonces se mostrará como una ventaja y una fortaleza para la empresa y la industria.

Es de total importancia establecer que parte de las necesidades, y uno de los servicios que ofrece una empresa hotelera es la seguridad, teniendo como principal importancia resguardar la integridad de los clientes y huéspedes y luego mantener bajo custodia a las instalaciones, para garantizar la tranquilidad y armonía en el hotel. Además para diseñar un programa de seguridad en un hotel, se necesita un compromiso entre las partes involucradas y así garantizar el sistema a través de cinco puntos básicos: prevención o disuasión, detección y alarma, reconocimiento e identificación, retardo y reacción. Gestión de Hoteles y Restaurantes (2006).

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

6. Metodología

El enfoque metodológico que se aplicará para el presente proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort”, será la investigación mixta; dentro del enfoque cualitativo y cuantitativo para desarrollar la investigación de tipo exploratoria y descriptiva.

A través de esta metodología mixta, se puede destacar el enfoque cualitativo, ya que este proyecto se inicia con la investigación exploratoria y observación de campo, para conocer sobre la historia, costumbres, cultura y estilo de vida de los habitantes. Además, este proceso permitirá la identificación de los viajeros que disfrutan de la playa y las opciones que ésta ofrece; además, se descubrirá qué está haciendo la comunidad y qué se está dejando de hacer para atraer a más turistas y cómo se ve afectada la industria; cuáles son las fortalezas y las debilidades y cómo generar mayor conocimiento a partir de sus propias dinámicas; información necesaria e importante, que será obtenida por personas que involucran esta sociedad, mediante entrevistas a la Directora de Turismo de Santa Elena y al Presidente de la Comuna Ayangue.

Para profundizar esta investigación se ha considerado:

Fuentes de investigación primaria, a través de las cuales se obtiene información basada en una investigación de campo; que incluye recorridos por la playa de Ayangue, para conocer e identificar por medio de la observación todas las alternativas que oferta la playa al turista, y así crear nuevas opciones para los viajeros que disfrutan y prefieren de la tranquilidad que ofrecen las tranquilas aguas de la comuna.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Fuente de investigación secundaria, tomando en cuenta fuentes relevantes como son libros, revistas, documentales, tesis, páginas de internet, en donde nos hacen conocer; la geografía, ubicación, desarrollo socioeconómico, educación, gastronomía y cultura de la comunidad; la misma que se manifiesta en el desarrollo del proyecto.

Por otro lado, a través del enfoque cuantitativo, mediante la investigación descriptiva, se recolectará información, mediante las encuestas que se realizarán en Ayangue, a través de las cuales se podrá conocer los gustos y preferencias de los visitantes cuando realizan turismo de sol y playa, además permitirá determinar qué esperan encontrar y qué no, como se podría satisfacer sus necesidades, cuál es la razón por la cual los turistas prefieren regresar a su lugar de origen y no alojarse en la comunidad y cómo el proyecto se podría beneficiar al contribuir a la expansión de un turismo sustentable y responsable, y también identificar cuál será el cliente ideal para “Ayangue Bahía Hotel & Resort”.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

7. Descripción de la empresa

7.1. Razón social

ABH&R S.A.

7.2. Nombre comercial

“Ayangue Bahía Hotel & Resort”

7.3. Logo y Slogan



“Ayangue Bahía Hotel & Resort”

Una nueva experiencia de confort

7.4. Misión

Somos una empresa hotelera que ofrece servicio de hospedaje, alimentos y bebidas y actividades enriquecedoras para el alma y cuerpo; en un ambiente de relajación y diseño innovador, satisfaciendo las necesidades actuales de viajeros nacionales e internacionales.

7.5. Visión

En cinco años ser el mejor hotel en la costa ecuatoriana que refleje el desarrollo turístico, social y económico en la comunidad de Ayangue.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

7.6. Valores

Profesionalismo: Conocimiento de la industria turística.

Calidad de servicio y Compromiso con el cliente: La empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus huéspedes.

Aplicación de un turismo sustentable: Explotar turísticamente las tierras de un modo responsable.

7.7. Objetivos estratégicos de la empresa

7.7.1. Objetivo General

Crear y establecer a “Ayangue Bahía Hotel & Resort” como una empresa hotelera que se preocupe por promover el desarrollo turístico, económico y social de la Comunidad de Ayangue, promocionando los recursos y alternativas turísticas de la comuna, para los turistas nacionales e internacionales que viajan por la Ruta del Spondylus.

7.7.2. Objetivos Específicos

- Implementar estrategias de marketing que permitan promocionar y difundir la imagen de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” y así lograr posicionarnos en el mercado como la primera opción, y alcanzar un crecimiento del 30% en ventas anuales.
- Alcanzar una rentabilidad neta del 35% de los productos y servicios vendidos a partir del sexto mes de funcionamiento.
- Vincular al Municipio de Santa Elena y los dirigentes de la comunidad de Ayangue, para mejorar la economía, fomentando el desarrollo

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

social y la producción turística a través de los diálogos entre la empresa privada y la comunidad.

- Brindar capacitación a comuneros que estén involucrados en las actividades turísticas y ambientales de una manera responsable para que formen parte del staff de Ayangue Bahía Hotel & Resort.

7.8. Productos y Servicios

La presente propuesta es para el estudio y creación de “Ayangue Bahía Hotel & Resort” en la comuna de Ayangue y cuya idea nació con el deseo de ofrecer a todos los turistas nacionales y extranjeros, un lugar completamente diferente, en donde podrán olvidar la cotidianidad y el estrés diario que se vive con la rutina del trabajo y las responsabilidades que conllevan las grandes ciudades.

“Ayangue Bahía Hotel & Resort”, ofrece habitaciones con estilos rústico contemporáneo, con todas las facilidades y comodidades de un hotel de primera, con vistas inigualables a la hermosa playa de Ayangue, la misma que tiene un sin fin de actividades a realizar dentro de la comunidad; y a pocos minutos, siguiendo el recorrido por los alrededores encontrarán la Ruta del Spondylus.

Ayangue Bahía Resort cuenta con 30 habitaciones, las cuales se dividen en:

- 2 Cabañas Suite Matrimonial o King Bed Suite (KBS), conformadas por una cama de tres plazas, una butaca al pie de la cama, dos veladores con sus respectivas lámparas, televisor pantalla plana de 42”, un mueble para el televisor,

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

armario, un sofá cama y dos sillas con una mesa; además en el baño se colocará una tina en la ducha.

- 1 Cabaña Suite Doble o Queen Bed Suite (QBS), que a diferencia de la KBS, esta tendrá dos camas de dos plazas, un solo velador entre las camas, televisor pantalla plana de 42”, un mueble para el televisor, armario, un sofá cama y dos sillas con una mesa; y en el baño también se colocará una tina en la ducha.

- 10 Habitaciones King Matrimonial o King Bed (KB), conformadas por una cama de tres plazas, dos veladores con sus respectivas lámparas, televisor pantalla plana de 38”, un mueble para el televisor, armario, un sofá y dos sillas con una mesa; además del baño que cuenta con un lavamanos, el inodoro y la ducha.

- 5 Habitaciones Queen Doble o Queen Bed (QB), que a diferencia de las KB estas tendrán dos camas de dos plazas, un solo velador entre las camas, el resto es igual incluyendo el baño. Cabe recalcar que una de las QB será para discapacitados, la cual se diferencia en el baño, ya que existen los tubos de apoyo y seguridad para las personas discapacitadas.

- 6 Habitaciones Triple Familiar o Triple Familiar (TF), conformadas por una cama de dos plazas y dos de plaza y media, dos veladores que estarán entre las camas con sus respectivas lámparas, un televisor pantalla plana de 38”, un mueble para el televisor, un armario, un sofá y cuatro sillas con un mesa; además del baño que cuenta con dos lavamanos, el inodoro y la ducha.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

- 6 Habitaciones Cuádruple Familiar o Quadruple Familiar (QF), que a diferencia de la TF esta tendrá una cama de dos plazas y tres camas de plaza y media, tres veladores que estarán entre las camas con sus respectivas lámparas, el resto es igual incluyendo el baño.

Un hermoso restaurante con gastronomía local y nacional, con capacidad para 120 personas; un bar con dos niveles, una mitad del nivel atenderá a las personas dentro de la piscina y la otra mitad estará abierta a los huéspedes, para deleitarse con los exquisitos cocteles, bebidas nacionales e importadas; una piscina infinita que empezará desde el centro de la construcción hasta el borde de la bahía la misma que dará una ilusión óptica de unirse con el horizonte, un salón de eventos con capacidad para 150 personas; además realizaremos alianzas con la Escuela de Buceo “Ayangue Ray Aguila Dive Center”, y con operadores turísticos certificados para ofertar las diferentes actividades turísticas como avistamiento de ballenas jorobadas, snorkel, paseo por la bahía, parapente, entre otras; transporte gratuito hacia las diferentes playas de Santa Elena, entre ellas, una de las más visitadas por extranjeros, por la práctica de surf y su vida nocturna, como lo es Montañita, que está a tan solo 15 minutos, y entre otras playas que forman parte de la Ruta del Spondylus; un Spa que ofrecerá tratamientos corporales de relajación bajo reserva; en su conjunto le dará más realce, el servicio de primera que se ofrecerá a nuestros huéspedes, de los cuales hemos considerado destacar del mercado, parejas y familias; con muchas actividades organizadas para la diversión de personas de todas las edades en sus vacaciones.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

7.9. Segmento objetivo

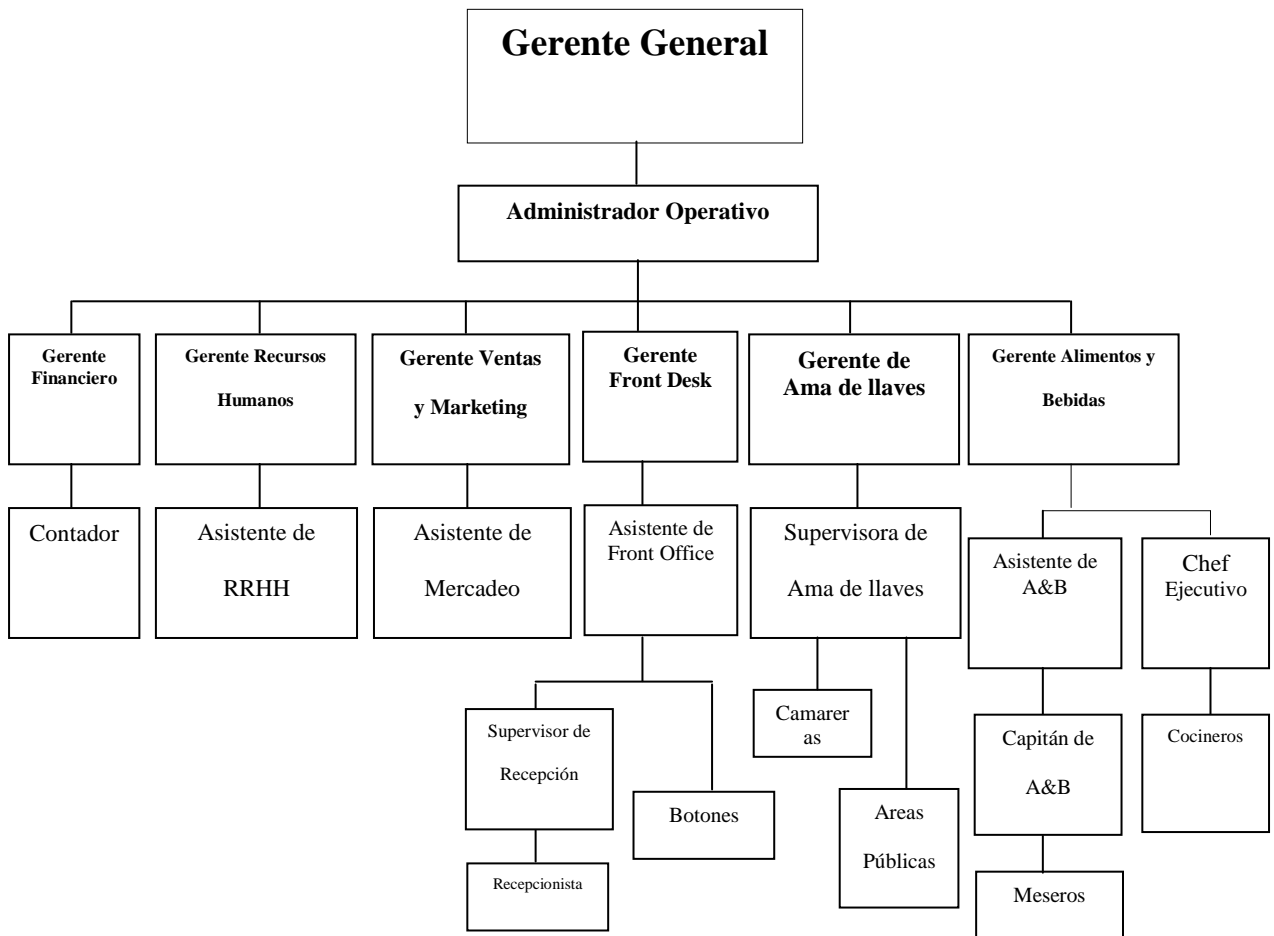
El cliente ideal para Ayangue Bahía Hotel & Resort son las familias, ya que a través de encuestas realizadas en Ayangue, fue posible darse cuenta del gusto por disfrutar del sol, la playa y la naturaleza; en donde también se encuentra paz y tranquilidad. Además se evidencia el respeto por el ecosistema y responsabilidad por el medio ambiente.

Más que un producto, lo que los turistas buscan hoy en día, es el servicio que se ofrece y vivir experiencias nuevas, ya sean estas de relajación, diversión, entretenimiento, etc.; ellos buscarán compartir diferentes actividades con sus familiares en un entorno natural con características confortables, limpias, seguras, entre otras.

Cuando un turista visita una playa está buscando satisfacer la necesidad principal que es la de ocio y realizar actividades que sean enriquecedoras para el cuerpo y alma, sentir la naturaleza, sol y playa en todo su esplendor y la paz que estos ambientes transmiten.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

7.10. Estructura organizacional



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

8. Diagnóstico de la Situación Actual

8.1. De los Actores Involucrados

En el siguiente cuadro se describen los actores relevantes que estudian el desarrollo del proyecto.

El interés sobre la problemática demuestra la responsabilidad que tiene el proyecto para mejorar y fortalecer a la industria, creando alternativas de crecimiento sustentable para la comunidad. Los recursos y mandatos & capacidades, son las herramientas que guiarán acertadamente el proceso evolutivo de esta creación. El interés sobre el proyecto, son los compromisos que adopta la empresa creando responsablemente un nuevo destino que ayudará a fortalecer la industria. Y la cooperación – conflictos potenciales, son las ventajas y desventajas que se tomarán en cuenta para minimizar las adversidades que se presente en el proceso de creación.

Actores Involucrados	Interés sobre la Problemática	Recursos y Mandatos & Capacidades	Interés sobre el proyecto	Cooperación- Conflictos Potenciales
Población de la Comuna de Ayangue (actor principal)	<ul style="list-style-type: none">> Que exista una buena afluencia de turistas que visiten Ayangue.> Oportunidades de trabajo en el sector turístico.> Expandir la oferta Hotelera y fomentar el desarrollo de la	<ul style="list-style-type: none">> Manual de Usuario para el registro de actividades turísticas - Ecuador ama la vida - Ministerio de Turismo.	<ul style="list-style-type: none">> Establecer un destino turístico que atraiga a los viajeros de la ruta del Spondylus, destacando sus playas y las diversas actividades turísticas de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none">> Cooperación con el Municipio de Santa Elena y la Subsecretaría de Turismo del Litoral.> Cooperación con los dirigentes de la Comunidad y trabajos conjuntos.> Conflictos con los inversionistas

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

	comunidad.			privados al sentirse amenazados.
Autoridades Gubernamentales Municipio - Subsecretaría de Turismo	> Expandir la oferta hotelera en la comunidad y fomentar el crecimiento socio-económico de Ayangue.	> Información turística de la comunidad de Ayangue por parte de la Subsecretaría de Turismo. > Manuales, guías, mapas y asesoramiento de la provincia de Santa Elena y las comunidades.	> Interés en fortalecer al sector turístico con una opción innovadora, que promulgue el desarrollo de la industria y de la comunidad.	> Cooperación con las autoridades gubernamentales y asesoramiento en el desarrollo del proyecto.
Autoridades de Control (Policía Nacional)	> Su función más importante es ayudar a mantener el orden en la sociedad, controlando y cuidándola.	> Las leyes civiles para el buen vivir de los ciudadanos.	> Apoyar al desarrollo armónico de la construcción de Ayangue Bahía Hotel & Resort.	> Cooperación con la seguridad pública de la comunidad y la zona. > Conflicto al no existir suficiente personal de seguridad, para abastecer a la comunidad.
Ministerio del Medio Ambiente	> Reforestación en el área en el que se construirá el hotel. > Mantener las especies de la zona, y fomentar el cultivo de especies.	> Leyes del medio ambiente. > Ecologistas que conforman entes reguladores e inspectores de zonas desprotegidas.	> Regeneración de un área que está en abandono y podrá ser reforestada y tendrá cuidados con un bajo impacto ambiental.	> Cooperación del Ministerio del Ambiente y las entidades gubernamentales competentes.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<p>Propietarios de Hoteles</p>	<p>> Incrementar publicidad para la comunidad y el sector hotelero. > Fomentar el desarrollo de la comunidad al expandir la oferta turística.</p>	<p>> Regulación, registro, licencia y control turístico y hotelera, en el manual de Ecuador Eres Tú, del Ministerio de Turismo.</p>	<p>> Apoyar al buen desarrollo de la comunidad de Ayangue, y fomentar el crecimiento de la industria turística en la provincia.</p>	<p>> Cooperación indirecta al permitir el desarrollo de la comunidad. > Conflicto al estar pendientes de que todo sea bajo el marco de las instituciones gubernamentales.</p>
---------------------------------------	---	--	--	---

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

8.2. Análisis del Entorno

8.2.1. Análisis PEST

8.2.1.1. Político

El entorno político ecuatoriano ha dejado muchas puertas abiertas al turismo, es claro, por el apoyo que brinda el Presidente de la República, Rafael Correa; y mediante su representante en el Ministerio de Turismo, Freddy Ehlers; que ha trabajado de una manera positiva para el desarrollo de la industria, el mismo que tiene como objetivo la búsqueda y aplicación de un turismo consciente, más que un turismo sustentable. Una de las actividades que ha ayudado a este desarrollo, al sector y a los emprendedores de proyectos turísticos; ha sido el “Convenio de Cooperación Interinstitucional”, con la Corporación Financiera Nacional, mediante el cual, se establecen mecanismos para facilitar la obtención de financiamiento crediticio. El objetivo del convenio consiste en generar un marco de cooperación institucional entre las dos entidades para impulsar el desarrollo del sector turístico, mediante el aprovechamiento de los recursos financieros y apoyo técnico, que disponen la CFN y el MINTUR; lo que se busca es promover la inversión en actividades turísticas, que contribuyan a modernizar y ampliar la oferta de servicios turísticos, potenciando la mejora en la formación de mano de obra calificada, el incremento de la productividad y la calidad del servicio. (Corporación Financiera Nacional, 2012).

Otro tema de importante análisis, son las buenas prácticas implementadas en establecimientos turísticos de la costa ecuatoriana, con respecto a la Huella de carbono, y más aún en resorts y hoteles de playa en Ecuador; es por ello que se está desarrollando, gracias a la acción del Ministerio de Ambiente, y su

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

representante, Marcela Aguiñaga, la reducción de la Huella de Carbono en las empresas, en trabajo conjunto con la Corporación de Promoción de Exportaciones e Inversiones CORPEI, y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, que mediante una reunión en el presente año, discutieron sobre el proyecto “Huella de Carbono de las exportaciones de productos de América Latina y el Caribe”, el cual permite fortalecer las capacidades del sector público y privado para adaptar requisitos de cambio climático al mercado y brindar apoyo a estudios de huella de carbono para los productos de exportación. La huella del carbono es la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos, directa o indirectamente, por un producto, individuo, organización o evento, pero en el Ecuador no existen experiencias nacionales en su certificación y etiquetado por ciclo de vida del producto. Según el Ministerio del Ambiente, son pocas empresas las que han iniciado su medición de huella de carbono corporativa en busca de la certificación en Carbono Neutro, sin embargo, el país cuenta ya con políticas para adaptación y mitigación del Cambio Climático y se están analizando medidas de compensación e incentivos para las acciones de mitigación del sector productivo. (Ministerio del Ambiente, 2012).

En lo que se refiere a empresas o instituciones que tengan relación con el cuidado de la naturaleza, podemos leer en un fragmento del artículo 71 de la Constitución de la República del Ecuador, realizada por la Asamblea Nacional Constituyente aprobada en referéndum en 2008; “El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.” (Constitución del Ecuador, 2008).

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

8.2.1.2. Económico

En el análisis del entorno económico, es importante considerar, que la industria turística está tomando cada año un papel predominante en el movimiento de productos y servicios en el Ecuador; así ha llegado a ocupar el cuarto rubro que aporta a la economía del país, esto ha permitido que el turismo se vaya posicionando dentro del aporte al Producto Interno Bruto PIB, creciendo al 13,52% este año en relación al 9% del 2011; esto se ha dado porque el país se convirtió en un receptor de turistas extranjeros y ha desarrollado un plan para incrementar los desplazamientos internos de los ciudadanos locales, a través de la inversión en las vías de acceso, (Viceministro de Turismo, Luis Falconí, 2012); mientras que la inflación en el Ecuador para el mes de septiembre llegó al 1,12% registrando el más alto incremento en los últimos once años y en relación del 0,79% en septiembre del 2011(Diario El Universo, 2012), lo cual pone en riesgo el incremento del turismo interno. No obstante la tasa de desempleo en el Ecuador ha disminuido un 4.49%; desde marzo del 2010 con un 9.09% a septiembre del 2012 con un 4.60%.(Banco Central, 2012)

Pese a esto, la inversión hecha para promocionar al país en el exterior llegó a los 20 millones para el año fiscal, promoción que trata de posicionar al Ecuador como un destino competitivo en turismo sostenible y consciente; para esto el Ministerio de Turismo desarrollará en el segundo semestre del 2012 un total de 25 eventos de promoción turística en 16 países de Europa, Asia, América del Norte, Latinoamérica y países vecinos. (Vistazo, 2012).

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

8.2.1.3. Social – Cultural

El incremento del turismo en la Provincia de Santa Elena, ha significado para sus habitantes un gran estímulo para asociarse a esta industria, cada año el Ministerio de Turismo organiza cursos, seminarios, talleres y charlas acorde con los requerimientos y exigencias del turismo, que la imparten a los comuneros para incrementar el nivel de servicio en los diferentes establecimientos turísticos; sin dejar de lado su identidad comunitaria, la interacción cultural de los turistas con los moradores de los pueblos, a más de las actividades de aventura.

La población de la provincia de Santa Elena en el censo del 2010, es de 308.693, la cual está considerada principalmente por jóvenes. Al analizarla podemos encontrar que el 79.1% son mestizos y 128.749 personas pertenecen a la población económicamente activa que en su mayoría son trabajadores de pesca y artesanías; además, marca un índice de analfabetismo del 5,2% en personas de 15 años y más que no saben leer ni escribir, el cual se presenta en su mayoría en mujeres. (INEC, 2010)

La cultura, juega un papel muy importante dentro de uno de los atractivos de la Provincia de Santa Elena, la cual hace que sea un destino muy atractivo para los turistas nacionales y extranjeros, que en su búsqueda de distracción, una de las variables que más les atrae, es conocer las diferentes culturas y la convivencia de los comuneros en la actualidad; y es que la historia se remonta a milenios atrás, en donde los registros indican que la provincia de Santa Elena se encuentra entre las primeras zonas del Ecuador en ser habitadas por seres humanos, en las que destaca el asentamiento Paleolítico, la cultura Las Vegas y Valdivia. Uno de los sitios arqueológicos más interesantes es el museo Amantes de Sumpa, lugar de

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

descanso de una pareja en su tumba, que fue descubierto en la década de 1960 y es una atracción que no debe perderse por ninguno de los turistas que visitan por primera vez la provincia.

Otra de las ventajas, y son sus múltiples playas, son cien kilómetros de playas divididas en su mayoría por comunas, que se encuentran a pocos minutos una de la otra y es atractivo para los viajeros de la Ruta del Spondylus, que van a acceder a los servicios de los diferentes hoteles, restaurantes y actividades a lo largo de este perfil; y otro punto importante a considerar para la realización de estas actividades, es que el 90% de las playas tienen agua potable y el 70% alcantarillado; a más de esto, la construcción del nuevo terminal terrestre de Santa Elena, que generará 500 plazas de trabajo para la población de la provincia, contribuirá al flujo de turistas con más seguridad para ellos, y esto hace que el desarrollo social y turístico de Santa Elena, se vea reflejado cada día.

8.2.1.4. Tecnológico

El campo tecnológico, juega un papel influyente en el desarrollo de la industria turística; la misma que año tras año genera creación e innovación en lo que a productos, sistemas e infraestructura se refiere; el internet, las comunicaciones, la expansión de las redes informáticas y sociales ha llevado a las empresas y consumidores a otro nivel, que en siglos anteriores ni se imaginaba, por ejemplo, el uso ya obligado de páginas web sobre todo en el turismo, ya que es una actividad interterritorial que promociona y comercializa actividades ofrecidas lejos del lugar donde se encuentra el cliente y por otro lado, al formar parte de una industria que involucra ocio y entretenimiento, necesita promoción basada en medios audiovisuales que resulten atractivos para el futuro consumidor.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

A esta evolución, se suman los sistemas hoteleros, sin ellos, sería casi imposible la administración de las habitaciones físicamente, con la demanda actual de visitantes y se caería en errores diarios de limpieza, mantenimiento, fumigación, lavado, entre otras; disminuyendo el valor de servicio que se ofrece a los clientes.

Por otro lado, la provincia de Santa Elena, a pesar de ser relativamente nueva, ha hecho que las entidades se preocupen y tomen conciencia del rápido desarrollo que está teniendo, y han implementado la construcción de una planta asfáltadora, que mejorará la red vial y acceso a las diferentes comunidades. También, la construcción del moderno Terminal Terrestre, proyecto localizado en el balneario de Ballenita, con una inversión cercana a los cinco millones de dólares, obra que brindará seguridad a los ciudadanos, turistas nacionales y extranjeros, impidiendo que las unidades de transporte interprovincial, hagan paradas en cualquier sitio, logrando orden y reorganización completa en el sistema de transporte de la provincia de Santa Elena; la misma será la pionera en utilizar un modelo de operación del transporte, que permitirá que 7 compañías se articulen en un solo circuito de servicio para todos los usuarios; y lo más importante, aplicando un sistema de caja de recaudación común de dineros, que permitirá el control inteligente, con la entrega de tarjetas electrónicas para los pasajes. (Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito, Mauricio Peña, 2012).

Sin lugar a dudas, la tecnología ha revolucionado y modificado las industrias hoteleras, de restaurantes, de servicios de viajes, y ahora juegan un papel fundamental en las reglas que rigen el mundo de negocios y en la forma de acercarse a los clientes. Las ventajas de las nuevas tecnologías en cuanto a

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

incremento de la competitividad, reducción de errores y creación de nuevas funcionalidades son incuestionables en cualquier sector, incluyendo el turístico.

8.2.2. Análisis de la Industria

La industria turística y hotelera, se ha desarrollado de una manera tan demostrativa, que ha llegado a convertirse en el tercer rubro más importante de la dinamización de la economía ecuatoriana, después del petróleo y banano; y es que genera ingresos y mantiene una dinámica creciente positiva, que se refleja por encima de los 700 millones de dólares anuales, generados solo por la actividad turística. Actividad que creció un 5% en el primer semestre del año 2012, representando la llegada de 600.000 turistas internacionales al Ecuador; en relación con el 2011 que creció alrededor del 9%. (Paola Gálvez, Coordinara Zonal 5 del MINTUR, 2012).

Tabla 1. Llegadas de extranjeros hasta el 2011.

MES	2007	2008	2009	2010	2011	VAR% VAR% 2011/2010
ENE	84.070	92.378	86.544	96.109	105.541	9,81
FEB	69.534	74.174	72.742	89.924	86.424	-3,89
MAR	74.929	77.946	72.226	82.452	87.486	6,11
ABR	67.788	67.557	72.910	70.540	87.509	24,06
MAY	68.583	74.667	70.277	77.618	82.811	6,69
JUN	85.769	89.262	89.889	91.602	99.944	9,11
JUL	101.088	109.250	102.571	110.545	117.997	6,74
AGO	91.309	96.336	87.221	95.219	98.987	3,96
SEP	64.966	73.757	68.124	71.776	80.083	11,57

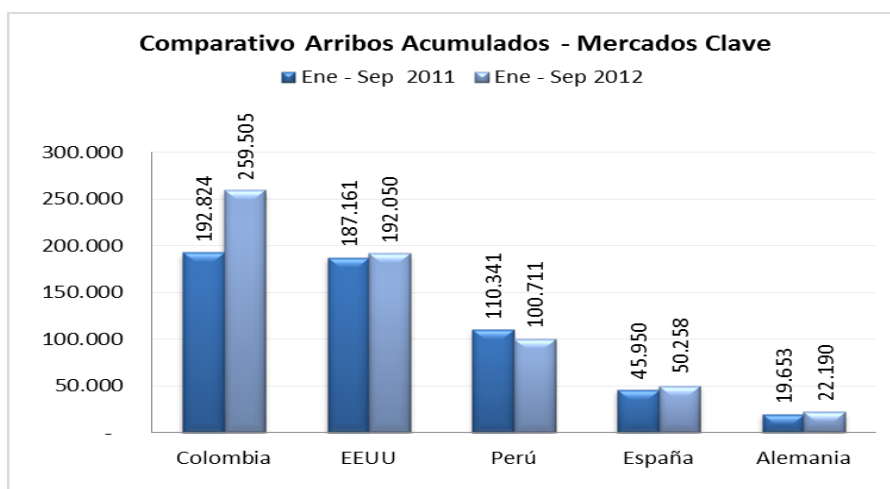
CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

OCT	72.365	79.814	77.960	83.701	88.338	5,54
NOV	73.273	83.458	76.965	81.253	92.566	13,92
DIC	83.813	86.698	91.070	96.359	113.292	17,57
TOTAL	937.487	1.005.297	968.499	1.047.098	1.140.978	8,97

Fuente: Ministerio de Turismo.

El país se ha convertido en el destino más importante de Latinoamérica, destacando con reconocimientos internacionales, como el otorgado por la Asociación de Agencias Mayoristas de Turismo de los Estados Unidos USTOA, que designó al Ecuador como uno de los cuatro mejores destinos del mundo, junto a Vietnam, India, y China. Por ello es fundamental promocionar el turismo de Latinoamérica, pues los turistas visitan generalmente países vecinos; de acuerdo con datos preliminares entregados por la Dirección Nacional de Migración al Ministerio de Turismo; Colombia con 259.505 arribos registrados de enero a septiembre del 2012 y Perú con 100.711 arribos, ocupa el primer y tercer lugar respectivamente, como mercado emisor de turistas al Ecuador; ocupando el segundo lugar y uno de los mercados más importantes, Estados Unidos con 192.050 arribos en el mismo periodo de tiempo. (Ministerio de Turismo, 2012)

Gráfico 1. Estadísticas de Turismo, Mercados Claves.



Fuente: Ministerio de Turismo, 2012.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Es importante destacar también, el turismo interno, el mismo que produce actualmente, alrededor de 1.100 millones de dólares como aporte a la economía nacional, esto como resultado de las estrategias de promoción nacional e internacional del destino turístico Ecuador hechas por el Gobierno Nacional. Así se puede comparar, en los años 2003 y 2004, alrededor de 2 a 3 millones de personas se movilizaron durante los feriados para realizar turismo interno, pero en el 2011 las cifras evidenciaron un incremento en el número de ciudadanos que visitan la Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos, con alrededor de algo más de 10 millones de viajes.

Entre los factores que contribuyen al desarrollo del turismo interno, es la calidad de la oferta turística que ha crecido en los últimos años, por ejemplo, en el 2006 existían 8 mil establecimientos registrados y algo menos de 40 mil personas trabajando en el sector turístico; mientras que para el 2012 se registran más de 20 mil establecimientos turísticos y más de 100 mil personas vinculadas directamente a la actividad turística. (Luis Falconí, Viceministro de Turismo).

El turismo interno, lleva un papel predominante en el perfil de la costa ecuatoriana, destacando la afluencia de personas a Santa Elena como destino turístico en crecimiento, esto ha significado un avance positivo a la provincia desde su creación en noviembre del 2007, ya que se ha reportado un crecimiento hotelero de 5% en el 2011, con relación al 2010, de las cuales 10.000 plazas que existen en toda la Península, solo en la ciudad de Santa Elena cuenta con 5.000 plazas en 200 hoteles de diferentes categorías, y esto ha sido resultado positivo gracias al desarrollo turístico en la provincia de Santa Elena que ha permitido el movimiento de visitantes en los feriados y fines de semana, llegando a 900.000

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

turistas en el feriado de diciembre del 2012, en relación a los 400.000 turistas en el feriado de noviembre del mismo año, y se tiene como meta sobrepasar el millón de turistas en los feriados del 2012 (Jefe Técnico de Turismo, Antonio Gonzabay, 2012); por ello es que Ayangue Bahía Hotel & Resort, es uno de los proyectos que intenta unirse a este crecimiento económico y turístico, incrementando el servicio de alojamiento y actividades turísticas en las playas de Santa Elena.

Por ello es que dentro de 20 o 30 años, la actividad fundamental del Ecuador será el turismo; sin embargo, los establecimientos deben analizar “el turismo consciente, turismo bueno, que ayude a conservar y desarrollar al país y proteger la naturaleza”; como lo sugiere el Ministro de Turismo, Freddy Ehlers; para que las nuevas generaciones, puedan gozar de esta actividad de una manera ética, para que exista un aumento en la calidad de vida de los habitantes, en una mejor manutención de los atractivos naturales y su conservación como medio ambiente.

8.2.3. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

8.2.3.1. Amenaza de los nuevos competidores

La movilización de turistas es más afluente cada año, lo que ha provocado que la industria turística crezca. Con la promoción de la Ruta del Spondylus, los empresarios están invirtiendo en nuevos proyectos hoteleros a lo largo de la costa ecuatoriana, al ver que esta actividad se masifica cada vez más, y Ayangue se está considerando como uno de los destinos más importantes dentro de la ruta costera, por la tranquilidad de sus aguas, sus múltiples actividades y atractivos.

Actualmente el Ministerio de Turismo con apoyo del Gobierno Nacional, ha abierto las puertas a proyectos relacionados con la industria, por lo que es necesario considerar que la oferta de actividades que existe actualmente en la comunidad de Ayangue puede incrementar considerablemente. Es por ello que tanto las alternativas de alojamiento como también las que brindan actividades recreacionales formarían parte de nuestros potenciales competidores.

Tomando en cuenta la variedad de opciones que actualmente existe y el crecimiento que podrían lograr, se considera alta a la amenaza de entrada de nuevos competidores.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

8.2.3.2. Rivalidad entre los competidores existentes

La rivalidad de competidores existentes que amenazan la productividad de Ayangue Bahía Hotel & Resort son los establecimientos de alojamiento que existen en el país y dentro de la comunidad, ya que los resorts como Decameron o Barceló Miramar, que se encuentran cerca y otros que no lo están; amenazan a nuestra oferta, y los clientes podrían elegir una opción diferente para satisfacer la necesidad de alojarse.

Como se puede observar en el cuadro del catastro de los establecimientos turísticos de hospedaje en Ayangue, solo existe un hotel de primera y uno de segunda, que tienen la capacidad de alojar a más de 150 visitantes juntos; y dejando los demás hostales de tercera categoría, que a pesar de ser una oferta poco comfortable, tienen el servicio de hospedaje, y capta una parte del mercado, que posiblemente Ayangue Bahía Hotel & Resort no alcance por la categoría de primera que brindará, haciendo la rivalidad entre los competidores existentes, alta para el proyecto.

Tabla 2: Catastro turístico de alojamiento Ayangue.

CATASTRO TURÍSTICO ALOJAMIENTO AYANGUE			
<i>Cantón: Santa Elena</i>			
No.	Nombre del Establecimiento	Dirección	Categoría
	<i>Hostería</i>		
1	Ayangue's Sun Beach	Ayangue Av. Principal a media cuadra de la Iglesias	Segunda
2	Cumbres de Ayangue	Ayangue, Colonche Vía Sta. Elena - Manglaralto	Primera
3	Pangora	Malecón del Balneario de Ayangue	Tercera

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

	<i>Hostal</i>		
4	Sol y Mar	Ayangue Av. Principal y Primera de Mayo	Tercera
	<i>Pensión</i>		
5	Cinco Hermanos	Calle Principal y Ayangue	Tercera
	<i>Cabaña</i>		
6	La Rica Ruca Eco	Ayangue	Tercera
7	Muyuyo Lodge	Ayangue, Km. 39	Tercera

Fuente: Catastro turístico Santa Elena 2011.

8.2.3.3. Amenaza de productos sustitutos

Se puede obtener una ventaja para el proyecto cuando los turistas desean escoger el siguiente destino de sus vacaciones, ya que al pensar en ocio, lo primero que se viene a la mente es sol y playa, en un ambiente de relajación, rodeada de naturaleza; y pues Ayangue Bahía Hotel & Resort, por encontrarse en un sitio privilegiado de la costa ecuatoriana, es un lugar que cuando se logre estar en la mente del consumidor, hará fácil el acceso a sus vacaciones.

Sin embargo, eso no garantiza que los visitantes de Ayangue, busquen la opción de hospedaje con características semejantes, ya que al existir otros tipos de servicios que ofrecen turismo de sol y playa, tales como Decameron de Punta Centinela, el cual es un resort que está a veinte minutos de la playa de Ayangue, o el Hotel Barceló Miramar, este en cambio oferta varios tipos de actividades a través de terceras empresas como alquiler de motos acuáticas, entre otros. Pese a que existen competidores

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

indirectos que no están ubicados en la misma playa, se debe considerar como intimidantes, ya que podrían satisfacer de igual manera las necesidades de los clientes; por lo que resulta alta la amenaza de productos sustitutos.

8.2.3.4. Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación entre los proveedores y el hotel lo tiene muchas veces el ofertante, ya que, tomando en cuenta que el demandante es una empresa nueva en el mercado, y necesita adquirir el producto; es el ofertante quien propone el precio y da las alternativas de movilización en base a los acuerdos que se realicen, siempre cuidando los interés de la empresa y dando facilidades al cliente, y con esto hacer acuerdos dependiendo del número de mercancías que va a adquirir o la frecuencia con la que se realicen las compras; considerando esto se puede otorgar los beneficios y acuerdos que consiga manejar. Por lo que el nivel de amenaza es medio.

8.2.3.5. Poder de negociación de los clientes

El poder de negociación de los clientes es alto, ya que ellos pueden decidir entre las opciones que ofrece Ayangue o las playas cercanas que pertenecen a la Ruta del Spondylus; es por eso que, a través de promociones y servicios que Ayangue Bahía Hotel & Resort ofrecerá a sus clientes, podrán atraer a visitantes nacionales e internacionales.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9. Estudio de Mercado

9.1. Objetivo del Estudio de Mercado

Realizar un estudio de mercado para identificar el perfil del cliente ideal para “Ayangue Bahía Hotel & Resort” y definir las necesidades de los turistas que viajan y pernoctan por la ruta del Spondylus, ofreciendo como destino la playa de Ayangue, para disfrutar de los servicios turísticos y hoteleros que brinda la comunidad.

9.2. Análisis FODA

FORTALEZAS

- La ubicación del terreno y su vista privilegiada al estar 15 metros sobre la bahía.
- Empresa administrada por personas con experiencia y profesionales en hotelería y turismo.
- Ser el primer establecimiento hotelero en Ayangue que oferta el concepto de Hotel & Resort.
- El diseño de las habitaciones con acabados de primer nivel.
- Ofrecer varias actividades en un solo lugar.
- La ubicación geográfica del Hotel.

OPORTUNIDADES

- Ayangue se encuentra en crecimiento turístico.
- Apoyo de subsecretaría de turismo de Santa Elena en el proyecto
- Apoyo del presidente de la comunidad de Ayangue.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

- Interés del Gobierno Nacional en incentivar el turismo en la ruta del Spodylus.
- La península se ha convertido en uno de los principales destinos en los feriados.
- Interés de los países vecinos en visitar Ecuador y sus playas.

DEBILIDADES

- Ser una empresa nueva con el concepto de Hotel & Resort en Ayangue.
- Las dimensiones del terreno no permitirán expandir nuevas alternativas de entretenimiento.
- Tomará un periodo de tiempo considerable establecer la idea de alojamiento en la mente de los turistas que visitan Ayangue y La Ruta del Spondyus.
- La señalética existente en las vías no es suficiente.
- La aprobación del préstamo para el proyecto dentro del tiempo programado.
- Poco interés de inversión en la playa de Ayangue por parte de los capitalistas.

AMENAZAS

- Fácil acceso de competidores.
- Amenazas de desastres naturales.
- Decisiones políticas al crear nuevas leyes y normativas que dificulten el funcionamiento de la empresa
- Nuevas tecnologías que influyan en los costos de inversión de la empresa.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

- Crecimiento de la delincuencia por falta de patrullaje en la zona.
- Deterioro de las vías de acceso.

9.3. Análisis de la Demanda

9.3.1. Segmentación, mercado potencial

La población que visita la playa de Ayangue se divide en tres grupos diferentes; en aquellas personas que viajan en familia, que corresponde a la gran mayoría de los viajeros, lo cual está demostrado en las encuestas realizadas en la playa, con un 55%; el segundo grupo son los grupos de amigos, los cuales también representan una demanda significativa para las alternativas de alojamiento que oferta la playa, que está representado en 21%, y por último las personas que viajan en parejas, sin dejar a un lado como potencial opción para captar este mercado, no demuestra un porcentaje alto, al cual deberá enfocarse la estrategia de marketing, ya que este es el 20% de todos los visitantes que buscan un fin común al visitar la tranquilidad de la playa, que a más de sol y mar, también ofrece alternativas dinámicas, artesanías, gastronomía, entre otras.

9.3.2. Mercado Meta

El mercado meta que busca alcanzar Ayangue Bahía Hotel & Resort son las familias y grupos de personas que gustan de un contacto con lo natural y al mismo tiempo satisfacer la necesidad principal que es la de ocio y realizar actividades que sean distractoras en un ambiente de sol y playa.

Para lograr esto, el proyecto se ha enfocado en brindar a la industria la opción de hacer de sus vacaciones una preocupación menos, dándole la facilidad de encontrar en un solo lugar actividades para todas las edades, y así compartir

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

experiencias enriquecedoras con sus familiares, para que Ayangue Bahía Hotel & Resort convierta en una nueva experiencia de confort!

9.3.3. Posicionamiento

El posicionamiento que se busca para Ayangue Bahía Hotel & Resort será por reconocimiento de marca una vez que se haya posesionado en la mente de los consumidores. La cual será respaldada por la exclusividad, facilidades y confort, al ofrecer una infraestructura de primer nivel con actividades seguras que se pueden realizar en un entorno natural con las familias y amigos. Para lograr este posicionamiento se han enfocado diferentes estrategias de marketing que están explicadas en el análisis de la mezcla de mercadotecnia.

9.4. Análisis de la Oferta: Competidores directos, indirectos, sustitutos

La comunidad de Ayangue cuenta actualmente con siete opciones de alojamiento, las cuales están divididas en tres hosterías: Cumbres de Ayangue de primera categoría, Ayangue´s Sun Beach de segunda categoría y Pangora de tercera categoría; un hostel: Sol y Mar de tercera categoría; una pensión: Cinco Hermanos de tercera categoría; y dos cabañas: La Rica Ruca Eco y Muyuyo Lodge, ambas de tercera categoría.

De las cuales, para Ayangue Bahía Hotel & Resort considera como potencial amenaza de competidor directo a Cumbres de Ayangue; se refiere como amenaza, ya que, al no ofertar las mismas alternativas que este proyecto pone a la disposición del cliente, este podría potencialmente adecuar sus instalaciones para realizar varias actividades que lo convertiría en el principal competidor.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Como competidores indirectos se analiza al Resort Punta Centinela de Decameron y al Hotel Barceló Miramar, ambos considerados de primera categoría y con productos y servicios muy parecidos a los ofertados en Ayangue Bahía Hotel & Resrt, no obstante, la ventaja del proyecto es fusionar estos servicios y beneficios para brindar un producto que va a satisfacer todas las expectativas de los demandantes.

Al analizar los productos sustitutos, es notable la existencia de servicios que ofrecen turismo de sol y playa, tales como: embarcaciones que realizan tours por las islas y sus alrededores, avistamiento de ballenas, la escuela de buceo y snorkel, visita a los museos, las operadoras turísticas, entre otras; que ofertan las diferentes actividades a realizar, sin servicio de alojamiento,

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9.5. Diseño de la investigación de mercado

El proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort” a través de un análisis del perfil costero ecuatoriano tomó en cuenta el potencial de la comunidad de Ayangue por ser un destino que se encuentra en pleno auge turístico, destacando la tranquilidad de sus aguas y la seguridad de la playa, por lo que la mayoría de las personas la eligen para disfrutar en familia.

Para obtener la información necesaria para el diseño de la investigación, se ha tomado en cuenta la búsqueda de datos relevantes sobre Ayangue, en el internet y en el Ministerio de Turismo de la Provincia de Santa Elena, para adquirir conocimientos claves y así poder entrevistar al presidente de la comuna, el cual brindará un aporte importante en el desarrollo del proyecto.

Además, se realizará la investigación de mercado mediante encuestas, que aspirará identificar el patrón del cliente ideal para el Ayangue Bahía Hotel & Resort, y definir las necesidades de los turistas que viajan y pernoctan por la ruta del Spondylus; ofreciendo como destino la playa de Ayangue, para disfrutar de los servicios turísticos y hoteleros que brinda la comunidad.

Gracias a esta investigación, el proyecto podrá encontrar el enfoque principal para poder hacer la promoción dependiendo del perfil de los turistas que visiten Ayangue.

9.5.1. Universo

El universo en el proyecto Ayangue Bahía Hotel & Resort es infinito ya que su población sobrepasa los 500.000 elementos, considerando como población a los ecuatorianos y extranjeros que visitan las playas el litoral del Ecuador.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9.5.2. Muestra: cálculo y tamaño de la muestra

La muestra es la selección de un grupo de personas, a través de un estudio de la población total de un sector o país, se puede aplicar un análisis estadístico que refleje adecuadamente todos los aspectos que deseamos encontrar para desarrollar el proyecto. (Malhotra 2008)

El tamaño de la muestra del proyecto es infinito, ya que tomando en cuenta que el Ecuador tiene 14'483.499 habitantes (INEC, 2012), más 1'140.978 turistas que entraron al Ecuador en el 2011 (Ministerio de Turismo, 2012), sobrepasa los 500.000 elementos que son necesarios para aplicar la fórmula de la muestra y al estimar la población proporcional de turistas que visita la playa de Ayangue.

Aplicaremos la siguiente fórmula:

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z^2 = grado de confianza que adopta los siguientes valores:

U = Universo

P= Probabilidad de éxito

Q=Probabilidad de fracaso (1- p)

E= Error (entre el 1% y 5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2} = \frac{3,84 * 0,25}{0,0025} = \frac{0,96}{0,0025} = 384 \text{ Encuestas}$$

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Para la investigación cuantitativa, es necesario que se realicen 384 encuestas mínimo, para lograr abarcar un resultado general positivo, sobre la información que servirá al correcto desarrollo del plan de marketing del proyecto.

9.5.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se utilizará para seleccionar a las 384 personas que serán encuestadas, será el muestreo por conveniencia que indica que se localizarán los lugares donde usualmente se encuentran los visitantes y el muestreo probabilístico, al azar, ya que al momento de elegir a los encuestados se lo hace de forma aleatoria, lo cual quiere decir que todas las personas que se encuentran dentro de la comunidad de Ayangue, sean de nacionalidad Ecuatoriana o Internacionales pueden ser elegidos como participantes de las encuestas a realizarse.

Se empezará identificando los lugares donde se encuentran los visitantes, y se procederá a seleccionar al azar para encuestar a las personas que se encuentran en los restaurantes, luego de aquellos que permanecen en las carpas ubicadas en la playa y por último, esperar junto a las embarcaciones, escuela de buceo y operadora turística, que nos permitirá cubrir con todos los sectores y llegar a todos los turistas para un resultado más exacto de cuales son todas las necesidades de los viajeros.

Una vez obtenidos los resultados, es posible determinar el tamaño de la muestra y así identificar de forma aleatoria al cliente ideal de Ayangue Bahía Hotel & Resort, y definir las necesidades de los turistas que viajan y pernoctan por la ruta del Spondylus.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9.5.4. Técnica de recogida de información

Creswell (2009) afirma: *El investigador basa la indagación sobre el supuesto de que la recogida de diversos tipos de datos proporciona una mejor comprensión del problema de investigación. El estudio comienza con una amplia encuesta con el fin de generalizar los resultados a una población y después, en una segunda fase, se centra en entrevistas abiertas y cualitativas para conocer los puntos de vista detallados de los participantes.*

Es por eso que, al usar el enfoque mixto en el proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort”, se amplían las opciones de investigación, llevando al enfoque cuantitativo a estructurar el planeamiento de la muestra probabilística, la encuesta, las entrevistas otros procedimientos de recolección de datos, para descubrir a través de un estudio de mercado cual es el perfil de los turistas que visitan la playa, a que se debe que la mayoría de los viajeros no pernocten en la comuna, cuanto es el presupuesto de gastos por persona en su viaje, de donde llega el mayor número de personas y cuáles son los servicios que buscan encontrar en Ayangue y como satisfacer esas necesidades.

A través de esta metodología, se puede detallar los siguientes enfoques:

El cualitativo, mediante la exploración de campo, para conocer las historias más importantes de Ayangue, en la que implique sus costumbres, cultura, estilo de vida, y desarrollo turístico de la comuna; mediante entrevistas a las autoridades principales de la Provincia de Santa Elena y búsqueda de información sobre la comunidad.

Para profundizar este enfoque cualitativo, se ha dividido en dos partes importantes, que es la fuente de investigación primaria o de campo y la fuente de

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

investigación secundaria que es la búsqueda bibliográfica de la información que ayudará al desarrollo del proyecto.

La recolección de esta información, se realizará en Ayangue a los turistas que se encuentren en el perfil de esta playa, para conocer los gustos y preferencias de los visitantes cuando realicen turismo de sol y playa, además determinar que esperan encontrar en esta comunidad y qué no, cuales son las razones del por qué la mayoría de estos turistas no pernoctan en Ayangue, y aprovechar sus puntos de vista para ponerlos a nuestra favor, y lograr satisfacer sus necesidades; el proyecto se beneficiará con este estudio de mercado, y se realizará para descubrir el cliente ideal del “Ayangue Bahía Hotel & Resort”.

Se realizarán encuestas y entrevistas. Con la encuesta se medirán las necesidades, motivos y atracciones de los turistas que viajan a la comuna, y así poder encontrar cuáles son las razones que motivan a los turistas que prefieren disfrutar de la playa en Ayangue, si prefieren regresar a su lugar de origen en vez de alojarse dentro de la comunidad y compartir una experiencia real con la naturaleza. Además, para obtener una visión más amplia sobre el comportamiento y tendencias de los visitantes que realizan turismo de sol y playa; para ello se ha estructurado una encuesta con preguntas abiertas y cerradas, la que se muestra de la siguiente manera:

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Objetivo de la encuesta:

Identificar el patrón del cliente ideal para el “Ayangue Bahía Hotel & Resort”, y definir las necesidades de los turistas que viajan y pernoctan por la ruta del Spondylus; ofreciendo como destino la playa de Ayangue, para disfrutar de los servicios turísticos y hoteleros que brinda la comunidad.

Edad: 18 – 23 24 – 29 30 – 35
 36 – 41 42 – 47 48 – Más
Género: F M

¿De qué provincia y ciudad proviene usted?

¿A qué se dedica usted?

1. ¿Cuántas veces al año viene a Ayangue?

¿Generalmente usted viaja en?

Vacaciones Feriados Fines de semana

Otros _____

2. ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a Ayangue?

Vehículo propio Vehículo Alquilado

Transporte público

Otros _____

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

3. ¿En qué condiciones encontró las vías de acceso?

Excelente Bueno Malo

4. ¿Fue apropiada la señalética en las vías de acceso?

Si No

En caso que su respuesta sea No, ¿Por qué?

5. ¿Cuál es su motivo de visita a Ayangue?

Playa segura Cercanía Gastronomía

Actividades turísticas Hospedaje

Otros _____

6. ¿Qué actividades le gustaría realizar en su visita a Ayangue?

Buceo Avistamiento de ballenas Pesca artesanal

Paseos en bote Compra de artesanías Caminatas

Otros _____

7. Viene usualmente a la playa con:

Familia Amigos

Pareja Solo Otros _____

¿Cuántas personas están acompañando su viaje en total?

8. ¿Qué tipo de servicios utiliza usted cuando viene a Ayangue?

Alimentación Hospedaje Botes Transporte Carpas/sillas

Otros _____

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9. ¿Qué servicios considera usted que hacen falta en Ayangue?

Vida Nocturna Centros de información Turística Eventos Locales

Centro de Salud Operadores turísticos Ferias y Festivales

Otros

10. ¿Cuánto tiempo va a permanecer en Ayangue?

_____ Horas _____ Días _____ Semanas _____ Meses

11. ¿Cuál es su presupuesto estimado para su estadía en Ayangue?

\$0 – 50 \$51 – 100 \$101 – 150

\$151 – 200 \$201 – Más

12. ¿Consideraría usted la posibilidad de hospedarse en un hotel con todas las comodidades de alojamiento, gastronomía y diversión turística?

Si No

En caso que su respuesta sea No, ¿Porqué?

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

ENTREVISTAS

Se ha escogido acertadamente a las autoridades entrevistadas, las mismas que ayudarán al proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort” a tomar forma y gracias a su apoyo, gestión e importancia dentro de los organismos y/o puestos que representan, se tendrá la confianza de ir en buen camino para el progreso del mismo y garantizará a los futuros clientes que las operaciones turísticas del “Ayangue Bahía Hotel & Resort”, contará con los estándares de calidad acordes a la normativa del Ministerio de Turismo vigentes.

Se realizó un recorrido por Ayangue, acompañados por el Presidente de la comuna, el Sr. Luis Villón¹, que otorgó dos entrevistas en diferentes ocasiones, y dio a conocer de forma enfática sobre la historia, los problemas de la comunidad, las fuentes de trabajo, que involucran el desarrollo social, económico y turístico que ha tenido y tendrá en un futuro no muy lejano, según él; también realizó un recorrido por las playas que conforman Ayangue, que son Morilla Chica, Morilla Grande, Portete Chico y Portete Grande, explicó y destacó la importancia de cada una de ellas, con la finalidad de conocer el potencial turístico que tiene esta comuna.

Además; se han realizado dos entrevistas a la Directora Provincial del Ministerio de Turismo en Santa Elena, la Lcda. Irma Alvarado Villavicencio², quien en representación de este organismo; ha respaldado al proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort” desde el inicio, con su conocimiento y documentación; y

¹ Entrevista realizada en la comunidad de Ayangue el 21 de Julio y el 23 de Agosto del presente, al presidente de la comuna en un recorrido por las playas y una interesante conversación a cerca de la historia y actualidad de Ayangue.

² Entrevista realizada el 9 de agosto del presente a la Directora de Turismo en Santa Elena, la Sra. Irma Alvarado, en el despacho de de la Subsecretaria de Turismo en la Provincia de Santa Elena, en la que presentamos al proyecto Ayangue Bahía Hotel & Resort, el que tuvo una gran acogida e interés de apoyar como Ministerio; obtuvimos una propuesta de financiamiento y los pasos claves para empezar un proyecto de tanta importancia.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

desde que se presentó el objetivo del proyecto, ella se encuentra realizando la gestión para la financiación del mismo mediante el convenio que mantiene el Ministerio de Turismo con la Corporación Financiera Nacional y así encaminar su evolución.

El tipo de entrevista que se realizó tanto a la Directora de Turismo como al Presidente de la comunidad de Ayangue fue semiestructurada, ya que; se planificó previamente las preguntas con la intención de abordar temas que puedan surgir durante la misma. En donde las preguntas fueron:

- ¿Háblenos un poco acerca de Ayangue?
- ¿Cuál es el potencial turístico que tiene la comunidad y sus playas?
- ¿Cuáles son las necesidades y la problemática de la comuna?
- ¿Qué apertura tienen los nuevos inversionistas y cómo ve usted la oportunidad de la creación de un nuevo Hotel en la comunidad?
- ¿Cuáles son las necesidades de la comunidad?
- ¿A qué se dedican los comuneros y como obtienen sus ingresos?

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9.5.5. Técnicas de análisis de datos

Los datos que se obtendrán con las encuestas que se realizarán en la comunidad de Ayangue, servirán para la tabulación de todas las preguntas, y mediante gráficos se detallarán los resultados analizando cada una de ellas, con el fin de encontrar la descripción del cliente ideal para el proyecto “Ayangue Bahía Hotel & Resort”, así mismo se busca reconocer cuales son las necesidades, preferencias, gustos, percepciones y presupuesto de los turistas que visitan la playa.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

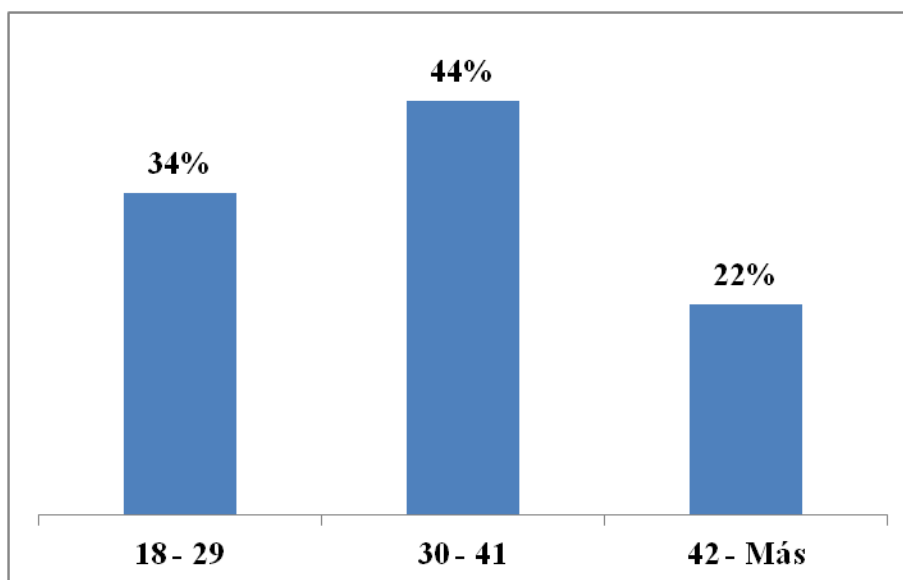
9.5.6. Presentación de resultados, análisis de resultados y conclusiones de la investigación de mercados

A continuación se muestran los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 384 personas.

Tabulación de encuestas

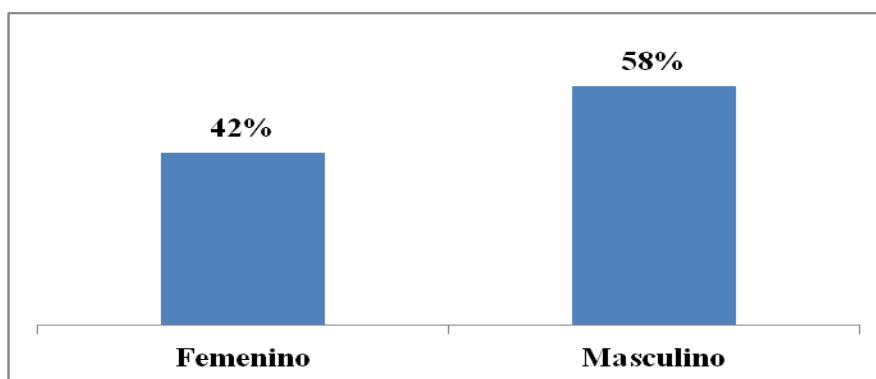
Proyecto Ayangue Bahía Hotel & Resort

Tabla de Edades



Análisis: De las encuestas realizadas, se puede observar que el 44% son visitantes entre 30 y 41 años, el 34% de 18 a 29 años y tan solo el 22% son personas de más de 42 años.

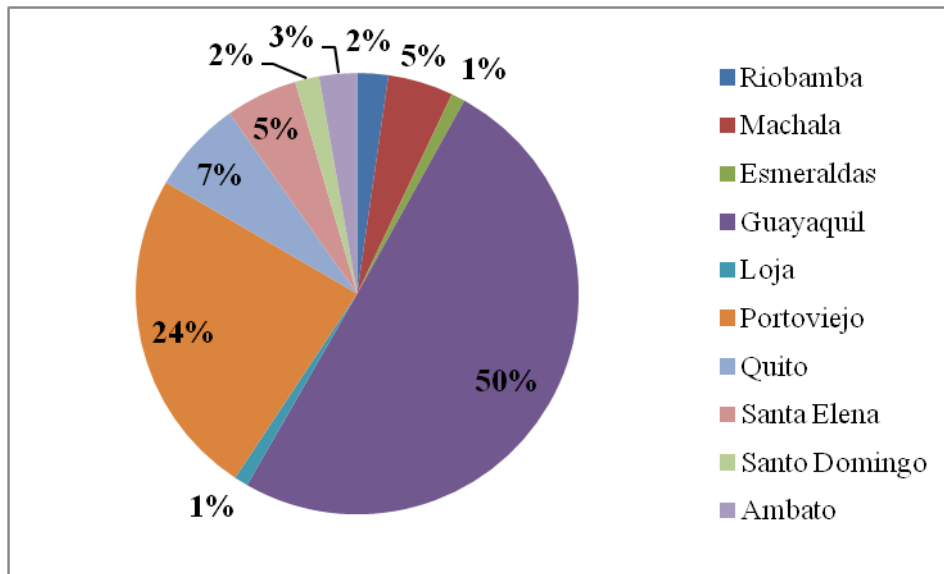
Tabla de Género



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

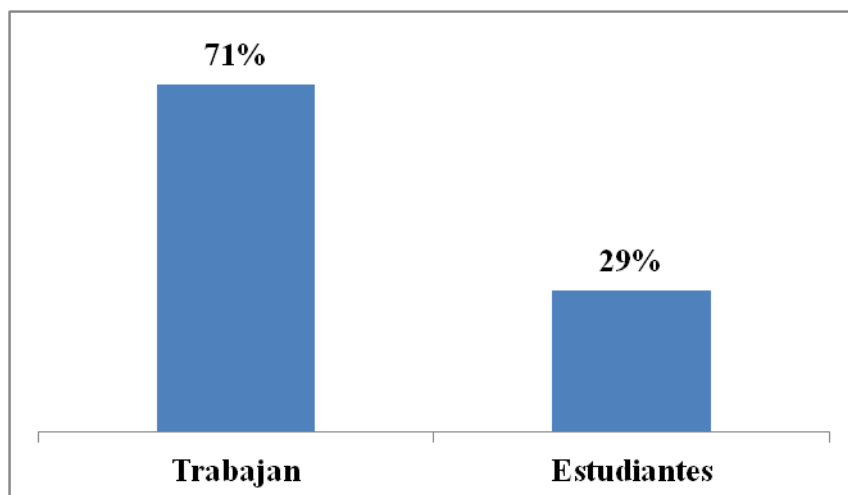
Análisis: De las 384 personas encuestadas, el 58% fueron hombres, y el 42% mujeres.

Lugar de Procedencia



Análisis: De las 384 personas encuestadas, se demostró que el 50% de los visitantes que viajaron a Ayangue, fueron de Guayaquil, por lo que será primordial priorizar esta área geográfica para la campaña de marketing. Seguida de la ciudad de Portoviejo con un 24%, que pesar de tener un extenso perfil costero, las personas consideran también las playas de Santa Elena, como su destino de viaje.

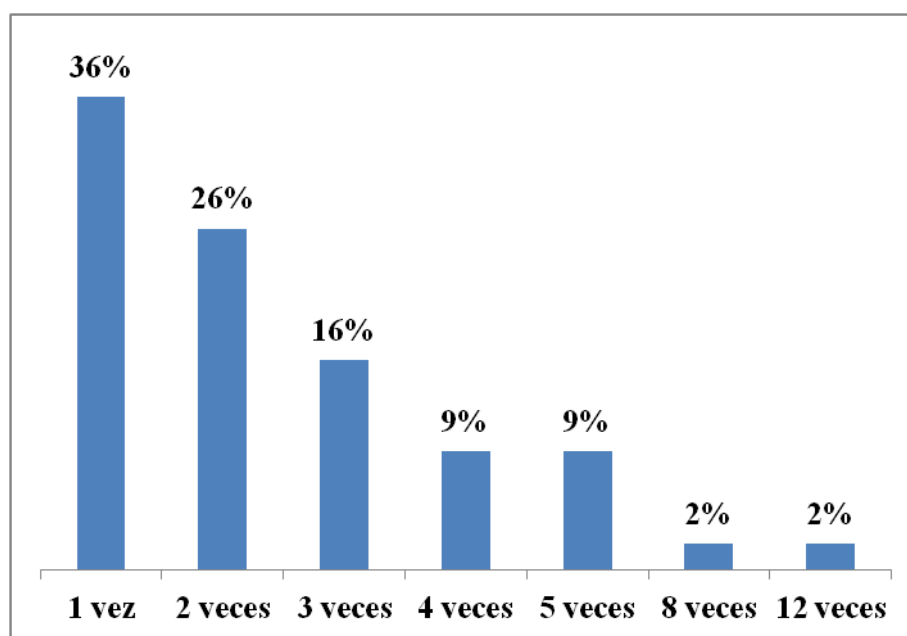
Ocupación de los Turistas



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Análisis: El 71% de las personas encuestadas, indicaron que tienen un trabajo o ejercen su profesión, y tan solo el 29% eran estudiantes; lo que demuestra que la mayoría de gente que viaja tiene un poder alto de compra.

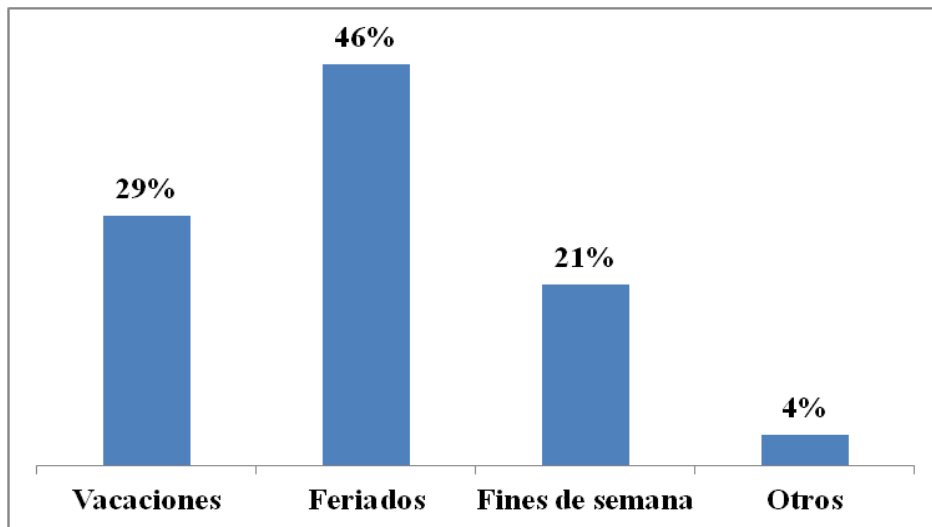
1. ¿Cuántas veces al año viene a Ayangue?



Análisis: El 36% de las personas encuestadas, viaja 1 vez al año a las playas de Ayangue, el 26% han viajado 2 veces y el 16% 3 veces al año, lo que demuestra que la mayoría de personas que realizan el viaje hasta esta playa no está acostumbrada a visitarla por muchos días, por lo que hay que considerar realizar una campaña fuerte de marketing para cambiar la mente de los visitantes sobre este destino.

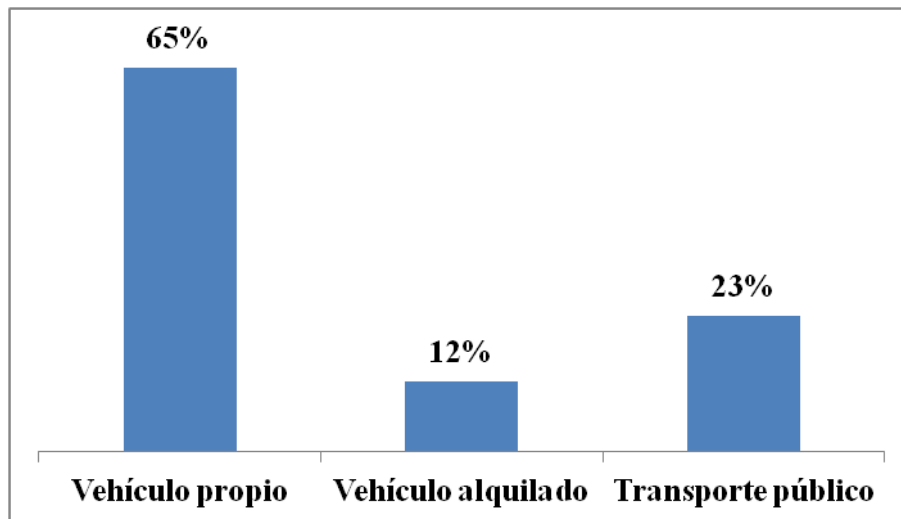
CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

¿Generalmente usted viaja en?



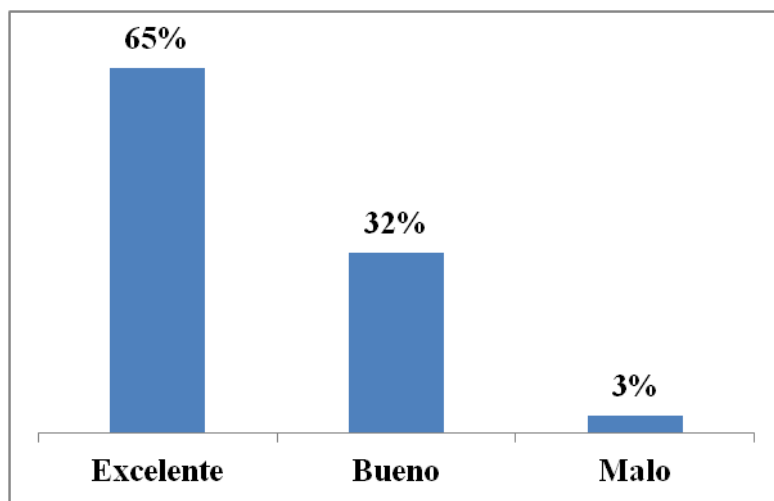
Análisis: El 46% de las personas encuestadas dijeron que viajan en los feriados, y el 29% lo hacen en sus vacaciones; es importante considerar que 56 personas de las encuestadas eligieron más de una opción, y el 4% indicó que viajaba en sus días libres.

2. ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a Ayangue?



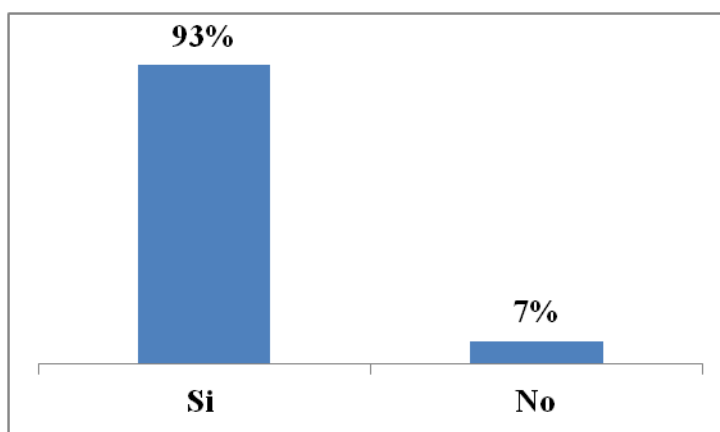
Análisis: El 65% de las personas encuestadas viajaron a Ayangue en vehículo propio, y tan solo el 23% viajaron en transporte público; por lo que es importante considerar y coordinar con las entidades pertinentes, que la señalética vial y turística siempre se encuentre en buen estado.

3. ¿En qué condiciones encontró las vías de acceso?



Análisis: El 65% de las personas encuestadas dijeron que encontraron las vías en excelente estado, y un 32% pensó solo en bueno; lo que denota que la mayoría de gente considera que las carreteras es un punto a favor al momento de planear y realizar un viaje a Ayangue.

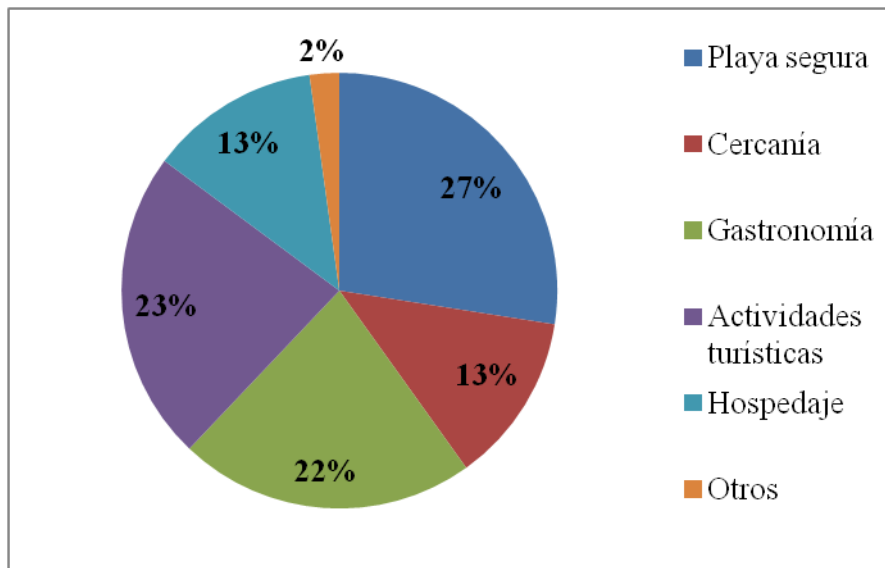
4. ¿Fue apropiado la señalética en las vías de acceso?



Análisis: De las 384 personas encuestadas, el 93% dijeron que si encontraron apropiada la señalética, y tan solo el 7% dijeron que no, y dieron razones como falta de iluminación, falta de colocar varios tipos de señales.

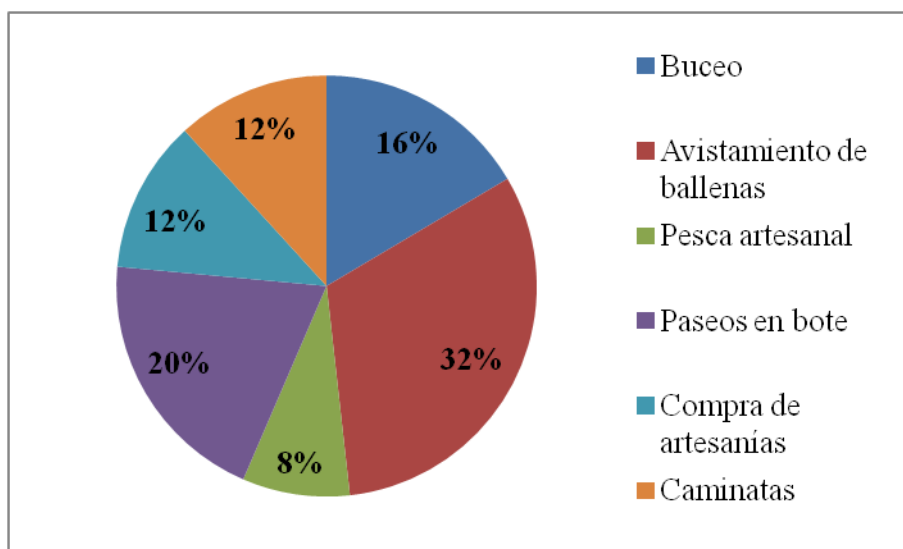
CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

5. ¿Cuál es su motivo de visita a Ayangue?



Análisis: Para el análisis de esta pregunta se debe tomar en consideración que más del 80% de los encuestados, eligieron más de una opción; quedando el siguiente resultado, el 27% visitó Ayangue porque consideran que es una playa segura, le sigue el 23% por las actividades turísticas, el 22% por la gastronomía, y tan solo el 13% por la cercanía y hospedaje. Entre la realización de las encuestas, se preguntó a las personas encuestadas el motivo del porque no se quedaban a pernoctar, y más del 70% coincidieron que en Ayangue no hay oferta hotelera que valga la pena, a pesar de existir una.

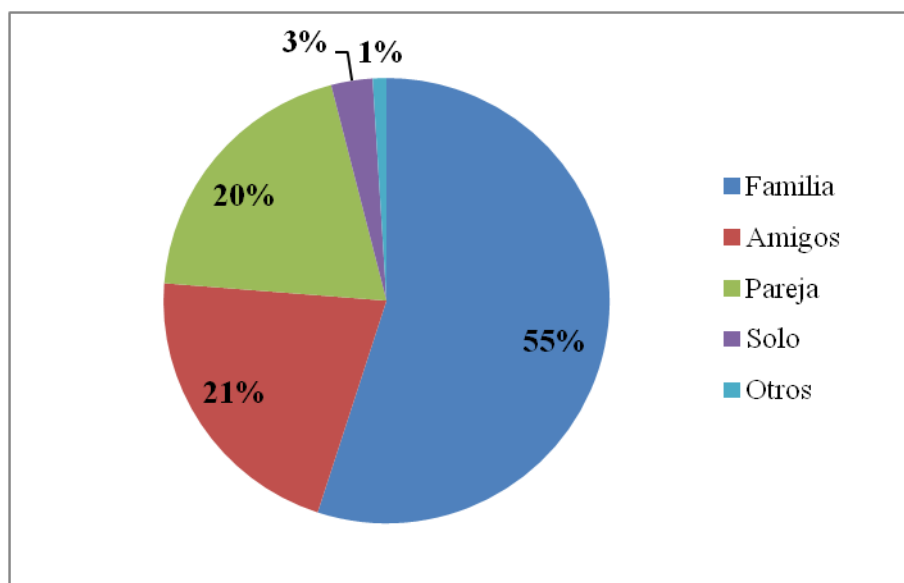
6. ¿Qué actividades le gustaría realizar en su visita a Ayangue?



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Análisis: En esta pregunta los resultados más importantes de los encuestados se evidencian de la siguiente manera; el 32% indicaron que les gustaría realizar avistamiento de ballenas, seguido por el 20% por paseos en bote; lo que confirma que la alianza con una de las operadoras certificadas de Ayangue para el desarrollo de esta actividad a los huéspedes de Ayangue Bahía Hotel & Resort, es primordial. El buceo, a pesar que no es una actividad que la realice la mayoría de las personas, se evidenció que al 16% les gustaría realizar esta actividad, por lo que se debe de tomar en cuenta al promocionar paquetes con actividades a realizar.

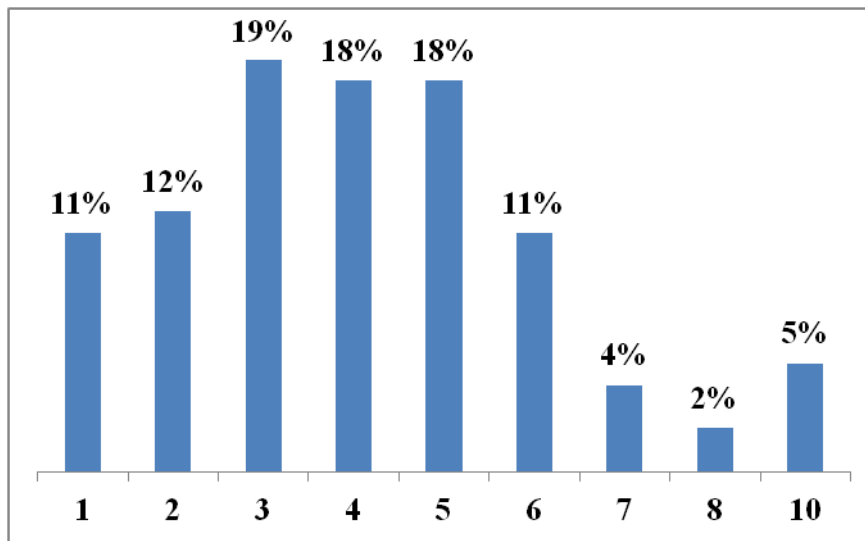
7. Viene usualmente a la playa con:



Análisis: El 55% de las personas encuestadas, realizaron su viaje con sus familias, lo que confirma que el mercado objetivo al que Ayangue Bahía Hotel & Resort pretende ir dirigido, está correcto. Seguido por el 21% que viajaron entre amigos y el 20% lo hicieron en parejas. La cantidad de parejas que viajan a Ayangue, es considerable, por lo que las habitaciones matrimoniales no podrán hacer falta en el inventario.

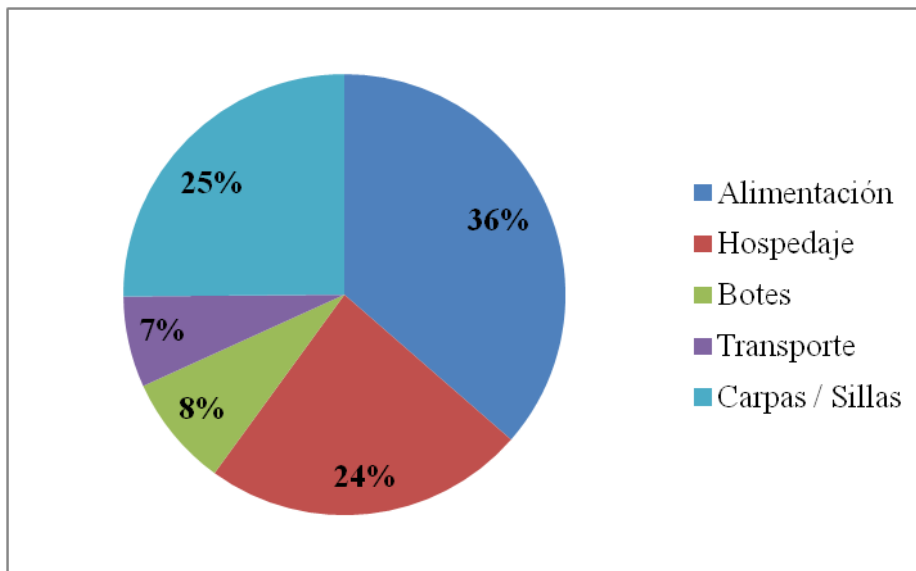
CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

¿Cuántas personas están acompañando su viaje en total?



Análisis: Los grupos de personas con más afluencia, evidenció que en grupos entre 4 y 5 personas es más recurrente, y representó el 54% de las encuestas, seguido por el 12% que viajaron en pareja. Lo que ayuda al proyecto a la distribución de las camas en las habitaciones.

8. ¿Qué tipo de servicios utiliza usted cuando viene a Ayangue?

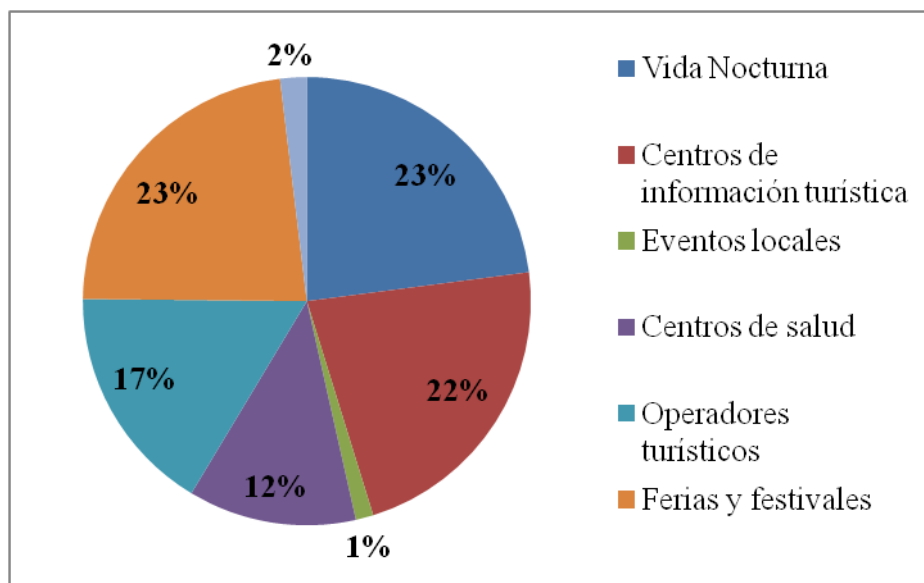


Análisis: El 36% de las personas encuestadas, utiliza el servicio de alimentación, seguida por el 25% que utilizan las carpas y las sillas a lo largo de la playa, y el

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

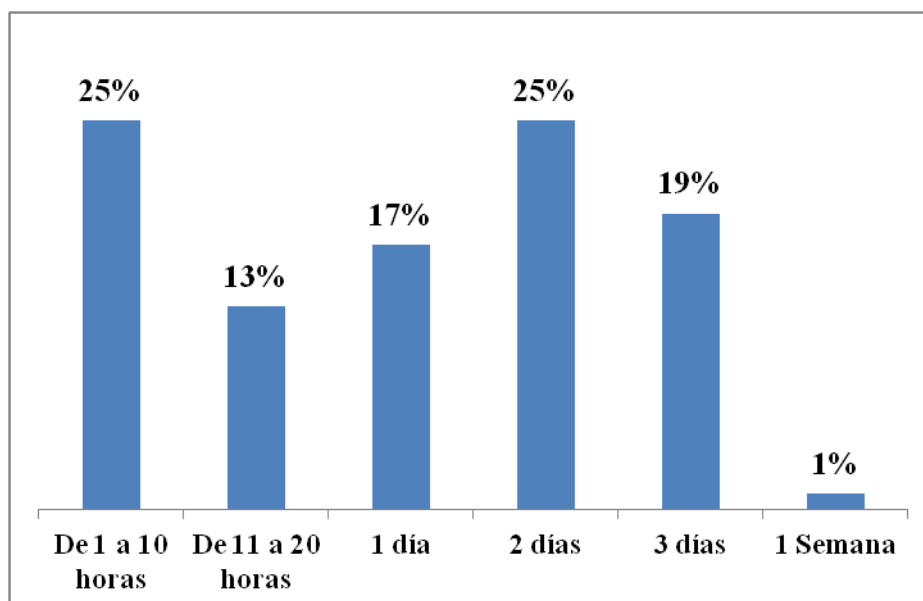
24% usualmente se hospeda cuando realiza su viaje a Ayangue.

9. ¿Qué servicios considera usted que hacen falta en Ayangue?



Análisis: Los resultados a esta pregunta, evidenciaron que entre el 22 y 23% de las personas encuestadas, creen que en Ayangue hace falta, Ferias y Festivales, Vida Nocturna y Centros de información turística. Seguido por el 17% que creen que hace falta Operadores Turísticos y el 12% indicaron Centros de Salud, a pesar de existir uno pequeño.

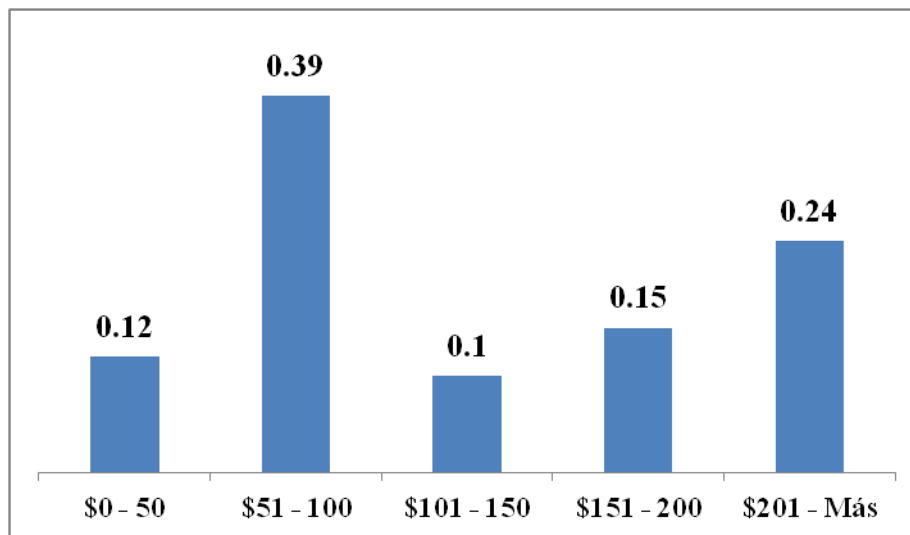
10. ¿Cuánto tiempo va a permanecer en Ayangue?



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

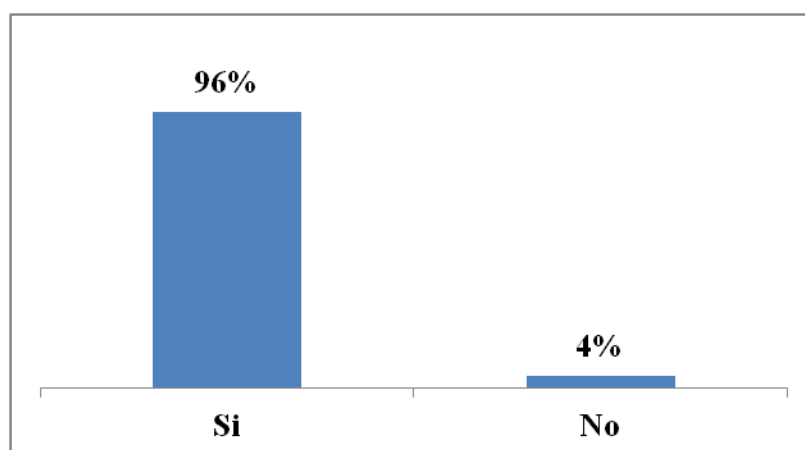
Análisis: Un grupo de 25% personas encuestadas, indicaron que se quedarían esa estadía en Ayangue, entre 10 horas aproximadamente, y otro grupo con el mismo porcentaje indicó que se quedarían 2 días; seguido por el 19% que se quedó 3 días.

11. ¿Cuál es su presupuesto estimado para su estadía en Ayangue?



Análisis: El 39% de las personas encuestadas, gastaron en su última estadía en Ayangue entre \$51 y \$100, seguido por el 24% que gastaron más de \$201. Tan solo el 12% indicó que sus gastos fueron, no más de \$50, lo que ayudará al proyecto a fijar precios para los visitantes.

12. ¿Consideraría usted la posibilidad de hospedarse en un hotel con todas las comodidades de alojamiento, gastronomía y diversión turística?



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Análisis: El 96% de las personas encuestadas, consideraron la posibilidad de hospedarse en un proyecto hotelero nuevo en la playa de Ayangue; tan solo el 4% indicaron que no lo considerarían, porque tenían casas en Ayangue o en los alrededores de la ruta costera.

9.6. Análisis de la mezcla de mercadotecnia

9.6.1. Producto

Ayangue Bahía Hotel & Resort

Habitaciones

2 Cabaña Suite Matrimonial o King Bed Suite

1 Cabaña Suite Doble o Queen Bed Suite

10 Habitaciones King Matrimonial o King Bed

5 Habitaciones Queen Doble o Queen Bed

6 Habitaciones Triple Familiar o Triple Familiar

6 Habitaciones Cuádruple Familiar o Quadruple Familiar



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Restaurante Vista Bahía

Ofrece un menú variado de gastronomía internacional y buffet de comida típica, resaltando los platos de la costa, como el famoso “Arroz Ayanguero”, original de la playa que lleva su mismo nombre.

Tendrá capacidad para 120 personas, y se servirá el buffet de desayuno, almuerzo y cena; para los huéspedes que tengan paquete todo incluido; y la vista a la bahía de Ayangue será lo atractivo y encantador de este restaurante.



Horizonte Bar

Lo fascinante de Horizonte Bar será, sus dos niveles; uno de ellos tendrá atención directa desde la piscina, así los huéspedes que disfruten de la piscina no tendrán que salir de



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

ella para disfrutar de los exquisitos y originales cocteles, bebidas nacionales e internacionales. El otro nivel atenderá a los huéspedes que se encuentren por afuera de la piscina y estén descansando mientras toman el sol.

Piscina infinita o desbordante

Una piscina que será vista desde las habitaciones y terminará al final del risco, con el diseño infinito que produce una ilusión óptica de que el agua se extiende hasta el horizonte, proporcionando una vista inigualable de la caída del sol.



Spa Amantes de Sumpa

Valdivia Spa ofrecerá diversos tratamientos y terapias corporales de relajación, en un ambiente natural que solo encontrará en la tranquila y apacible playa de Ayangue.



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Salón de eventos Valdivia

Con capacidad para 150 personas, Ayangue Bahía Hotel & Resort pondrá a su disposición un salón para realizar su evento empresarial y social, con diseños contemporáneas pero que evoquen a su vez el pasado de las culturas de Santa Elena.

Alianza con Operadora Turística

Se establecerá alianzas con la Operadora Turística TurisWil y con la Escuela de Buceo “Ayangue Ray Aguila Dive Center”, para ofertar las diferentes actividades turísticas a nuestros huéspedes, y darles beneficios como precios más accesibles a estos paquetes y servicio más personalizado. Entre las actividades más importantes que se ofrecerá están, avistamiento de ballenas jorobadas, observación de aves, pesca deportiva, buceo, snorkel, caminatas, visita a museos culturales y sitios arqueológicos, deportes extremos como parapente, canopy, kayak, entre otros.



Transporte

Ayangue Bahía Hotel & Resort pondrá a su disposición transporte gratuito, previa organización, hacia las diferentes playas de Santa Elena, entre ellas, una de las más visitadas por extranjeros, por la práctica de surf y su vida

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

nocturna, como lo es Montañita, que está a tan solo 15 minutos, y entre otras playas que forman parte de la Ruta del Spondylus.



9.6.2. Precio

Day Use sin habitación

Day use buffet

\$50.00 por persona

\$25.00 niños hasta 12 años de edad*

* Niños menores de 2 años no pagan entrada. La tarifa de day use incluye el desayuno y almuerzo buffet, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna. No incluye valor de habitación, bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

Day Use

\$30.00 por persona

\$15.00 niños hasta 12 años de edad*

* Niños menores de 2 años no pagan entrada. Esta tarifa incluye bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna. No

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

incluye valor de habitación, bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

Day Use con habitación

\$75.00 por persona

\$35.00 niños hasta 12 años de edad*

* Niños menores de 2 años no pagan. La tarifa day use incluye el desayuno, almuerzo y cena buffet, la habitación, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna. No incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

Hospedaje

Cabaña Suite Matrimonial o King Bed Suite

\$180.00 – incluye el desayuno, almuerzo y cena buffet, la habitación, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna. No incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

\$120.00 – incluye un coctel de bienvenida, la habitación y el uso de las instalaciones. No incluye comidas a la carta y buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Cabaña Suite Doble o Queen Bed Suite

\$180.00 – incluye el desayuno, almuerzo y cena buffet, la habitación, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna. No incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

\$50.00 persona extra, en paquete todo incluido.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

\$120.00 – incluye un coctel de bienvenida, la habitación y el uso de las instalaciones. No incluye comidas a la carta y buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

\$30.00 por persona extra, en habitación.

Habitaciones King Matrimonial o King Bed

\$150.00 – incluye el desayuno, almuerzo y cena buffet, la habitación, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna. No incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

\$50.00 persona extra, en paquete todo incluido.

\$100 – incluye un coctel de bienvenida, la habitación y el uso de las instalaciones. No incluye comidas a la carta y buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

\$30.00 por persona extra, en habitación.

Habitaciones Queen Doble o Queen Bed

\$150.00 – incluye el desayuno, almuerzo y cena buffet, la habitación, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna. No incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

\$50.00 persona extra, en paquete todo incluido.

\$100.00 – incluye un coctel de bienvenida, la habitación y el uso de las instalaciones. No incluye comidas a la carta y buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

\$30.00 por persona extra, en habitación.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Habitaciones Triples Familiar o Triple Familiar

\$225.00 – incluye el desayuno, almuerzo y cena buffet, la habitación, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna.

No incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

\$50.00 persona extra, en paquete todo incluido.

\$150.00 – incluye un coctel de bienvenida, la habitación y el uso de las instalaciones. No incluye comidas a la carta y buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

\$30.00 por persona extra, en habitación.

Habitaciones Cuádruple Familiar o Cuádruple Familiar

300.00 – incluye el desayuno, almuerzo y cena buffet, la habitación, bebidas alcohólicas de la casa y el uso de las instalaciones como piscina y sauna.

No incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas seleccionadas, platos a la carta.

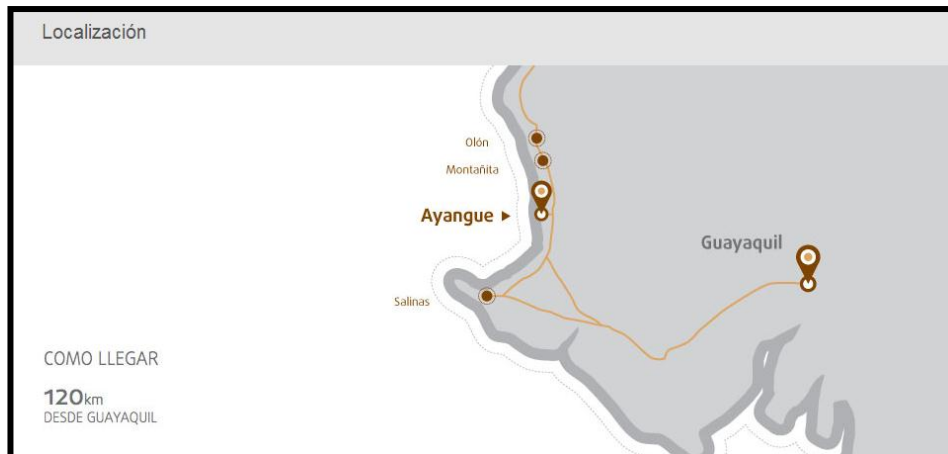
\$50.00 persona extra, en paquete todo incluido.

\$200.00 – incluye un coctel de bienvenida, la habitación y el uso de las instalaciones. No incluye comidas a la carta y buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

\$30.00 por persona extra, en habitación.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

9.6.3. Plaza



Ayangue Bahía Hotel & Resort se encuentra ubicado en la playa de Ayangue, en el kilómetro 39 de la Ruta del Spondylus, sobre uno de los riscos.

9.6.4. Promoción

La publicidad que se realizará para el desarrollo del proyecto, será muy estratégica para llegar a las mentes del y posesionarnos en ellas, por ser una nueva empresa en el mercado, debe de ser muy bien planeado y ejecutado.

Logo

Es muy importante el logo, ya que es el que nos representa como la imagen de la empresa, y mediante el cual los clientes nos posicionarán en sus mentes; con nuestro eslogan que es: *Una nueva experiencia de confort.*

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”



“Ayangue Bahía Hotel & Resort”

Una nueva experiencia de confort!!

Valla publicitaria

La misma que se encontrará ubicada estratégicamente en la carretera en la Ruta del Spondylus, en donde todos podrán vernos e informarse acerca de lo nuevo en Ayangue Bahía Hotel & Resort, y sabrán que tienen otra opción para visitar dentro de la provincia.

Página de internet

Construiremos la página web de Ayangue Bahía Hotel & Resort: www.ayanguebahiahotel&resort.com.ec La misma que será de fácil acceso por los usuarios, y tendrá toda la información acerca de lo que ofrecemos, e incluso podrán realizar reservaciones desde este medio.

Revistas

Semana – La Revista

Estas revistas circulan todos los domingos y son leídas por muchos habitantes de clase media alta, por lo tanto es una buena promoción, ya que será visto y conocido por ellos. Tendremos la portada cuando creamos conveniente y

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

cuando se aproxime un feriado, y la exclusiva de la revista; la que constará de dos páginas en donde se muestren fotos del Hotel y toda la información acerca de él y de cómo contactarnos.

Estados de cuenta

Folletos en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito, en los que constará la publicidad del nuevo Hotel & Resort y el mismo que ofrecerá descuentos al pagar su estadía y servicios con cualquiera de las tarjetas participantes.

Ferias de turismo

Como la FITE, CEMEXPO, entre otras; en las cuales nos promocionaremos mediante stands y la oferta de nuestros servicios.

Tarjetas de presentación

Las mismas que serán entregadas a personas estratégicas y agencias de viajes, para que nos tengan como opción en sus viajes.

Hojas con membretes

Hojas con membretes de la hacienda, con el logo, dirección y teléfono; para la redacción de cartas y asuntos que tengan que ver con el Hotel, como por ejemplo en la comunicación interna para notificar avisos a nuestros colaboradores o para enviar cotizaciones y presupuestos a nuestros clientes.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Sobres

Los sobres se utilizarán junto con las hojas con membretes, para resaltar nuestra seriedad como empresa. Los mismos que tendrán nuestro logo y eslogan.

9.7. Estrategias de Marketing Mix

Considerando los meses de feriados y fines de semana, que son de alta ocupación para el hotel, los cuales son enero, febrero, marzo, abril, octubre, noviembre y diciembre, se pronostica aumentar un 20%, anualmente. En el plan financiero podremos observar con más detalle un pronóstico de las ventas.

9.8. Presupuesto de Marketing

Pronóstico de gastos en Marketing			
Descripción	P. U.	Gasto Mensual	Gasto 1^{er} Año
Valla publicitaria, alquiler cada 6 meses	5000,00	834,00	10.000,00
Creación de página Web	2000,00	167,00	2.000,00
Publicación LA REVISTA, precio por cada publicación	1000,00	167,00	2.000,00
Folletería Estado de Cuenta VISA	800,00	67,00	800,00
Total presupuesto Marketing Primer Año			\$ 14.800,00

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

10. Plan Operativo

10.1. Distribución física de la planta

Vegetación y senderos 800 m²



Bloque de habitaciones 900 m²



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Recepción, lobby, spa, restaurante: 500 m²



Piscina, vestidores y baños exteriores: 95 m²



Total área de construcción: 2295 m²

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

10.2. Días de funcionamiento

Ayangue Bahía Hotel & Resort ofrecerá a sus huéspedes un horario ininterrumpido las 24 horas los 365 días del año, con un nivel de servicio de primera y actividades de las que podrán gozar desde la bienvenida hasta su despedida.

10.3. Horario de funcionamiento

Ayangue Bahía Hotel & Resort pone a disposición del público en general sus horarios de atención de los diferentes ambientes y actividades:

El servicio de alojamiento está disponible las 24H00, al cual se puede acceder a través de una reservación ya sea vía telefónica y/o electrónica o también es posible disfrutar de estos servicios acercándose directamente en las instalaciones.

El servicio de Restaurante está disponible desde las 07H00 con desayuno buffet el cual termina a las 10H00, al almuerzo buffet desde las 13H00 hasta las 16H00 y la cena desde las 19H00 hasta las 23H00; fuera de estos horarios, se podrán disfrutar también de la variedad de platos a la carta en un horario ininterrumpido desde la apertura del restaurante hasta el cierre del mismo a las 00H00.

El servicio de Room Service estará disponible desde las 07H00 hasta las 00H00 al igual que la cafetería, y brindará servicios fuera de este horario con previa reserva la cual se podrá realizar en la recepción.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

El servicio de la Piscina estará disponible desde las 07H00 hasta las 21H00, ya que a partir de las 22H00 deberá empezar el tratamiento con los químicos para mantenerla en perfectas condiciones.

El servicio del Bar estará disponible desde las 10H00 hasta las 00H00 con un ambiente de música, acompañados con los mejores cocteles y licores nacionales e internacionales.

El servicio del Spa estará disponible desde las 09H00 hasta las 21H00, y trabajará solo bajo previas reservaciones.

El acceso a la playa por el Muelle, estará disponible desde las 06H00 hasta las 19H00, con el propósito de mantener la seguridad y el orden. Este acceso se diseñará para ofrecer a los huéspedes de Ayangue Bahía Hotel & Resort la oportunidad de vivir un contacto con la naturaleza y utilizar los servicios de las embarcaciones para realizar avistamiento de ballenas, buceo, snorkel, entre otras actividades.

Cabe recalcar que los horarios antes mencionados se cumplirán los 7 días de la semana, y los 365 días del año.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

10.4. Presupuesto Infraestructura

DESCRIPCIÓN	UNI.	CANTIDAD	P. U.	TOTAL
Cerramiento Perimetral Compuesto de columnas de hormigón revestidos con piedra natural y paneles de madera	ML	300,00	90,00	27.000,00
Nivelación del terreno	M2	3.500,00	3,00	10.500,00
Reforzamiento de piso	M2	1.200,00	4,00	4.800,00
Relleno de ripio para ingresos y parqueadero	M2	1.200,00	12,00	14.400,00
Acero perimetral	ML	140,00	15,00	2.100,00
Redondel ingreso	U	1,00	6.000,00	6.000,00
Vegetación y senderos	M2	800,00	15,00	12.000,00
Bloque de habitaciones con acabados de primera	M2	900,00	300,00	270.000,00
Bloque Servicios (Lobby, Recepción, Cocina, área de eventos, spa, restaurante, cuarto de lavado, vivienda de personal)	M2	500,00	300,00	150.000,00
Equipamiento cocina y áreas de servicio	U	1,00	35.000,00	35.000,00
Piscina	U	1,00	30.000,00	30.000,00
Vestidores y baños exteriores	M2	65,00	250,00	16.250,00
Isla de bar en la piscina	U	1,00	8.000,00	8.000,00
Bar	U	1,00	12.500,00	12.500,00
TOTAL INFRAESTRUCTURA				598.550,00

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

10.5. Proceso productivo o de entrega del servicio

Ayangué Bahía Hotel & Resort inicia su proceso productivo con estrategias de marketing dirigidas a los clientes ideales que se encuentran en una insaciable búsqueda de satisfacer las necesidades que la industria ofrece, es por esto que todas aquellas personas que tienen un pre-contacto, ya sea electrónicamente por algún filtro social o por los buenos comentarios que escucharán, ya forman parte de una valiosa familia que constituirá esta empresa.

La primera impresión de los futuros clientes de Ayangué Bahía Hotel & Resort empezará desde que un recepcionista conteste el teléfono y brinde un cálido saludo, dando las gracias por llamar y ofreciendo todos los servicios que se ofertan así como indicando las opciones de alojamiento y actividades que podrán disfrutar desde el primer momento en las instalaciones.

Una vez que arriben al hotel, un botones estará muy gustoso de ayudarles con el equipaje y acompañara hasta la habitación, indicando la logística del hotel y ofertando las diferentes actividades que serán opcionales para cada huésped.

El recepcionista dará la bienvenida al cliente y asignara una habitación de acuerdo a las necesidades y requerimientos del huésped, posterior a esto se alojarán en una habitación con todas las comodidades que un Hotel & Resort ofrece.

Parte de los beneficios será un coctel de bienvenida el cual lo podrán disfrutar luego de un recorrido por las instalaciones del hotel, el cual terminará

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

en el bar junto a la piscina del hotel, en donde también podrán elegir qué tipo de actividad desean realizar durante su primer día de alojamiento.

Cada actividad que elijan cumplirá con todas las normas de seguridad y estándares de calidad, y siempre serán acompañados con profesionales previamente calificados.

Luego de haber concluido con las programaciones que se ofrecen y lograr satisfactoriamente haber alcanzado las necesidades que buscaban, llega el momento de despedirse, en donde una vez más, un recepcionista agradecerá el haber preferido compartir hermosos momentos con una gran familia empresarial; un botones acompañará hasta la puerta de su vehículo para desearle un buen viaje y un pronto regreso.

Al día siguiente, llegará al correo electrónico de el huésped una encuesta de satisfacción de servicio y sugerencias abiertas, para con esto demostrar que luego de vivir una experiencia única e inolvidable podrán descubrir que Ayangue Bahía Hotel & Resort es más que un sueño.

10.6. Perfiles y manual de funciones de empleados

Gerente General:

Perfil

- Experiencia en administración hotelera y turística mínimo 7 años.
- Trabajar bajo presión.
- Dispuesto a trabajar fuera de la ciudad donde vive.
- Género: masculino o femenina.
- Líder.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Responsabilidades:

- Persona encargada del buen funcionamiento de Ayangue Bahía Hotel & Resort.
- Tomar las decisiones correctas en las reuniones de gerencias departamentales.
- Controlar las deficiencias de los diferentes departamentos para mejorarlas y convertirlas a nuestro favor.

Gerente Operativo:

Perfil

- Experiencia en administración hotelera, mínimo 3 años.
- Trabajar bajo presión.
- Dispuesto a trabajar fuera de la ciudad donde vive.
- Género: masculino o femenino.
- Generar un buen ambiente de trabajo.

Responsabilidades

- Encargado de supervisar a todo el personal operativo.
- Controlar que las funciones que se realizan en cada área, sean correctas y del agrado de los clientes.
- Supervisar que se cumplan todas las políticas del establecimiento.
- Reunirse con el encargado de cada área para solicitar materiales que hagan falta, cada mes.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Gerente Financiero:

Perfil

- Mínimo 5 años de experiencia en contabilidad empresarial.
- Género: masculino o femenino.

Responsabilidades

- Persona encargada de llevar la contabilidad de la empresa.
- Controlar gastos de materiales.
- Junto con el gerente escoger las mejores opciones de compra de materiales.

Gerente de Recursos Humanos:

Perfil

- Graduado en psicología empresarial.
- Género: masculino o femenino.
- Experiencia mínimos 4 años.

Responsabilidades

- Contratar personal capacitado para desarrollar las funciones responsablemente.
- Realizar respectivas capacitaciones y programas de motivación e incentivos para nuestros clientes internos.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Gerente de Ventas y Marketing:

Perfil

- Buen poder de convencimiento
- Experiencia en ventas mínimos 4 años
- Género: masculino o femenino

Responsabilidades

- Encargado de realizar las negociaciones corporativas de reservas a los clientes.
- Promocionar Ayangue Bahía Hotel & Resort a nivel nacional e internacional con diferentes estrategias de mercadeo.

Gerente de Recepción:

Perfil

- Graduado en Ingeniería en Administración Turísticos y Hoteleros.
- Género: masculino o femenino.
- Dispuesto a servir al cliente.
- Trabajo en equipo
- Líder.

Responsabilidades

- Persona encargada de recibir a los huéspedes VIP y empresas nuevas.
- Responsable de administrar el departamento y manejo de quejas.
- Coordinar con el supervisor el entrenamiento del personal a su cargo.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Gerente de Alimentos y Bebidas:

Perfil

- Administrador de bares y restaurantes con más de 5 años de experiencia
- Líder y emprendedor.
- Género: masculino o femenino

Responsabilidades:

- Mantener el inventario al día de los alimentos y las bebidas.
- Coordinar con los proveedores las fechas y horas de la entrega de los productos.
- Seleccionar con la ayuda del chef a los proveedores.

Chef Ejecutivo:

Perfil

- Chef graduado con más de 5 años de experiencia
- Especialidad comida ecuatoriana y mariscos.
- Género: masculino o femenino

Responsabilidades:

- Encargado de elaborar los menús típicos e internacionales.
- Coordinar con el gerente de A & B los respectivos pedidos de alimentos para abastecer el almacén de la cocina.
- Supervisar el mantenimiento de la cocina.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Supervisor de Recepción:

Perfil

- Graduado de ingeniero en turismo y hotelería con 2 años de experiencia
- Conocimientos claros de ingles u otro idioma.
- Género: masculino o femenino

Responsabilidades:

- Brindar un servicio 5 estrellas.
- Buen manejo del sistema operativo.
- Dar seguimiento a las reservas nuevas de todos los clientes.

Supervisor de Amas de Llaves:

Perfil

- Bachilleres.
- Dispuestas a dar un buen servicio al cliente.
- Género: masculino o femenino.

Responsabilidades

- Persona encargada de coordinar la limpieza de habitaciones y áreas públicas.
- Suministrar amenities.
- Satisfacer cualquier requerimiento de los clientes.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Capitán, Mesero y ayudantes de cocina:

Perfil

- Bachiller.
- Trabajar bajo presión.
- Dispuesto a brindar un excelente servicio en el restaurante.
- Género: masculino o femenino.

Responsabilidades

- Persona capacitada especialmente para dar un buen servicio al cliente en el restaurante.
- Debe conocer el menú y los ingredientes del mismo.
- Atender a los clientes con sus requerimientos.

Mantenimiento:

Perfil

- Experiencia en mantenimiento mínimo 2 años.
- Género: hombre.
- Trabajar bajo presión.

Responsabilidades

- Personal debe tener conocimientos de mantenimiento de equipos.
- Chequear, prever, revisar y corregir las diferentes averías que se presenten en los equipos de la hacienda. Como son: equipos de cocina, equipos de cómputo, área de piscina, equipos de acondicionamiento, entre otros.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

- Prevenir daños en los equipos mediante la revisión de ellos paulatinamente.

Doctor:

Perfil

- Médico Ocupacional con mínimo 2 años de experiencia empresarial.
- Género: hombre o mujer.
- Experiencia en medicina interna.

Responsabilidades

- Estar a la disposición de todo el personal y de los huéspedes que requieran servicios médicos.
- Debidamente contactado con hospitales o centros de salud para situaciones mayores.
- Realizar baterías de exámenes generales al ingreso del personal y periódicos; además campañas de vacunación por temporadas.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

10. 7. Política y Estándares del Departamento Administrativo y Operativo de Ayangue Bahía Hotel & Resort

GERENTE GENERAL Y/O ADMINISTRADOR OPERATIVO

TAREA: PROCEDIMIENTO DEL ADMINISTRADOR

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">El gerente o administrador deberá ser la persona más amable y respetuosa de Ayangue Bahía Hotel & Resort; para dar el ejemplo a los trabajadores e inspirar confianza y respeto ante los clientes.	Servicio
<ul style="list-style-type: none">El administrador es el encargado de revisar si todas las áreas se encuentran operativas con su respectivo personal.Revisar que todo se encuentre bien sin ninguna novedad.	Ronda
<ul style="list-style-type: none">El administrador deberá llevar constantemente una reunión con los jefes y gerentes departamentales para revisar el stock de los productos para determinar cuál es el más vendido.	Manejar el inventario
<ul style="list-style-type: none">El administrador aprobará las órdenes de compra con el gerente financiero, y calificará todos los proveedores.	Realizar los pedidos
<ul style="list-style-type: none">El administrador deberá tener conocimiento de cuál es el valor que se entregan todos los días a cada cajero.	Entregar la caja al cajero
<ul style="list-style-type: none">El administrador deberá estar en	Supervisar que todo este bien

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<p>constante movimiento chequeando y revisando que los pedidos sean recibidos en todas las áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar que los departamentos lleguen a las metas todos los meses. • Mantener a los trabajadores siempre motivados. 	
<ul style="list-style-type: none"> • El Administrador deberá siempre estar al tanto de todos los temas correspondientes a promociones. • Deberá saber todas las actividades venideras, recomendaciones de eventos y actividades recreativas para proporcionar alternativas de diversión a los clientes. 	<p>Proporcionar información a los clientes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente o administrador deberá tener conocimiento que se estén cumpliendo los horarios de funcionamiento de los diferentes ambientes. 	<p>Horario de funcionamiento</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El administrador deberá revisar con el gerente de recursos humanos los horarios de los trabajadores para que sean justos y tengan los días libres que dice la ley. 	<p>Horarios</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El administrador debe organizar con los gerentes departamentales una reunión todos los lunes para informar cuales son las metas y estrategias de la 	<p>Organiza reuniones de comunicación</p>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

semana y analizar la semana anterior.	
---------------------------------------	--

TAREA: CORTESÍAS

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">Están a cargo del Gerente General; en caso de no estar, el administrador a cargo podrá tomar la decisión de entregar una cortesía.	Asignar cortesía a un pax VIP
<ul style="list-style-type: none">Si algún colaborador se da cuenta que alguien se merece una cortesía, podrá sugerirle al Gerente o Administrador a cargo para motivar nuestros clientes.	Sugerir cortesía

MESEROS

TAREA: MONTAJE (SERVILLETAS Y CUBIERTOS)

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">Servilletas color blancoPara todos los clientes que deseen comer	Montaje de mesas o en la barra.
<ul style="list-style-type: none">Tenedor y Cuchillo sobre la servilleta.	

TAREA: MONTAJE DE MESA

PROCEDIMIENTO	STANDARD
El montaje de las mesas llevará: <ul style="list-style-type: none">TenedorCuchillo	Montaje mesas

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<ul style="list-style-type: none"> • Vaso para agua (lado derecho, sobre el cuchillo) • Servilleta blanca 	
---	--

TAREA: AMBIENTE, APERTURA Y FINALIZACIÓN DEL BAR Y RESTAURANTE

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> • A las 08h00 será el horario de entrada del administrador, bartenders, meseros, cajero y cocinero. • A las 09h00 será el horario de entrada del Chef, capitán. 	Horarios de todos los colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> • A las 18h00 se subirán prudencialmente las luces del bar y restaurante para posterior encender las velas de la mesa. • Deberá permanecer todo el tiempo el sonido y amplificación encendido con música ambiental en el restaurante y música moderna en el bar. 	Luz ambiental y música
<ul style="list-style-type: none"> • A las 11h30 se encenderán las luces y se bajara el volumen a los equipos de música. • Posteriormente a la 00h30 se apagaran los equipos de amplificación. 	Luz y música
<ul style="list-style-type: none"> • A las 00h00 se cerrará la barra para el consumo de clientes. • “the last call” 	Barra

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<ul style="list-style-type: none"> Las únicas personas que están autorizadas para hacer cargos de alimentos y bebidas (A&B) a la habitación son los bartenders, el capitán del restaurante y el administrador. 	Capitán, Bartender y administrador
<ul style="list-style-type: none"> A la 01h00 se les pedirá a los clientes que aun se encuentren dentro del Bar de manera muy amable que ya está cerrando. A menos que esté previamente reservado. 	Administrador, meseros y bartenders
<ul style="list-style-type: none"> Solo si el administrador y/o meseros necesitan ayuda del personal de seguridad, podrán pedirle a las personas que salgan. 	Seguridad

TAREA: LIMPIEZA Y DISTRIBUCIÓN DEL BAR Y RESTAURANTE.

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> El cenicero en una mesa no podrá estar sucio con más de dos colilla. 	Limpieza de ceniceros
<ul style="list-style-type: none"> Para limpiarlo se colocará otro cenicero sobre el sucio y se retirarán los dos y luego se colocará el limpio en la mesa 	
<ul style="list-style-type: none"> Para la limpieza del piso y las mesas se necesita de la colaboración de todos los meseros, y se lo hará desde las 06h30, y este proceso se mantendrá media hora antes de cada comida, hasta el cierre. 	Limpieza del piso y mesas

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<ul style="list-style-type: none"> • El piso primero deberá ser barrido y segundo deberá ser trapeado para su nuevo uso. 	
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero deberá verificar que los muebles y sillas estén en perfectas condiciones. En caso de algún desperfecto informarlo al Administrador. 	Limpieza de muebles y sillas.
<ul style="list-style-type: none"> • La hará la persona encargada de la limpieza de áreas públicas. 	Limpieza de los baños
<ul style="list-style-type: none"> • El personal de cocina realiza la limpieza de los congeladores de cerveza, comidas frías y demás ingredientes no utilizados de la siguiente manera: • Desaloja los congeladores para la limpieza y organización del mismo • Deberá retirar todos los objetos que no pertenecieran al lugar. • Secar y limpiar los congeladores, este proceso se lo realizara una vez cada 30 días. 	Organización y limpieza de los congeladores
<ul style="list-style-type: none"> • El asistente del bar y restaurante realiza la limpieza de vasos y vajilla para el uso de la siguiente manera: • Pulirá las copas de vino, vasos y demás cristalería en el bar y restaurante. 	Limpieza de la cristalería en bar y restaurante
<ul style="list-style-type: none"> • Si algún mesero necesita ayuda adicional se ayudaran mutuamente 	Ayuda adicional

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

entre ellos.	
--------------	--

TAREA: SERVICIO AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> En todo momento hay que tener una sonrisa verdadera en el rostro hacia cualquier cliente y hacerlo sentir en casa. 	Servicio amable
<ul style="list-style-type: none"> Debemos saludar siempre con energía, respeto y con una gran sonrisa. Siempre estar atento y mantener contacto visual. Ejm: Bienvenidos a Ayangue Bahía Hotel & Resort, mi nombre es Byron y voy a tener el placer de atenderlos el día de hoy. 	Saludo o bienvenida o Presentación al cliente
<ul style="list-style-type: none"> Debemos despedirnos con el mismo entusiasmo con el que recibimos a nuestros clientes, agradeciéndoles por elegirnos e invitarlos de manera cortés con una frase delicada como: Me dio mucho gusto poder ayudarles. Los esperamos pronto. 	Despedida
<ul style="list-style-type: none"> Debemos decir GRACIAS en todo momento, cuando el cliente llega, cuando está en las instalaciones y sobre todo cuando se despide, es el agradecimiento más importante 	Agradecimiento

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<p>“GRACIAS POR VENIR”, “GRACIAS POR PREFERIRNOS”, “GRACIAS POR PERMITIRNOS LLEGAR A USTEDES”</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Debemos siempre estar atentos; tener mucho cuidado con nuestra postura; y recordad que hay cosas que NO SE PUEDEN HACER como: • Nunca tener las manos en los bolsillos. • No tocarse el pelo o la cara, y si lo hace, deberá lavarse las manos inmediatamente para que el cliente no tenga la idea de desaseo. • Siempre permanecer de pie. No arrimado ni sentado en ninguna parte. • Estar siempre bien afeitado (hombres) y con el cabello arreglado (incluyendo mujeres) • Esta extremadamente prohibido el uso de lenguaje vulgar. Malas palabras, sobrenombres, celulares. Se debe de mantener un estilo de formalidad dentro del trabajo. • Al momento de conversar hacerlo de la manera muy discreta. (y sin malas palabras) 	<p>Postura y lenguaje</p>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

TAREA: SERVICIO DEL MESERO Y BARTENDERS AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> • Debemos tener una constante comunicación, sobre todo con el Gerente, Capitán o a su vez con el administrador a cargo; mantener una comunicación efectiva para evitar problemas o malos entendidos. 	Trabajo en Equipo
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero deberá acercarse a los clientes saludando (según la hora del día) soy... (el nombre del mesero) Bienvenidos a Ayangue Bahía Hotel & Resort, ¿en que lo puedo ayudar señor o señorita?. Con mucho gusto, en seguida le traigo su... 	Acercarse a la toma de pedido
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero se acerca a la barra y le informa el pedido al bartender diciéndole, el pedido mas el numero de mesa. • Siempre pedir las cosas con un por favor adelante. 	Dar el pedido al bartender
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero entrega la carta al cliente, le sugiere las bebidas o platos típicos de acuerdo a la hora o tipo de reunión dando un servicio rápido (3 minutos) amable y eficiente. 	Contacto con el cliente
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero al entregar el pedido deberá decir el nombre de las bebidas o plato, de manera amable en voz alta para que el cliente sepa 	Entregar el pedido

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<p>lo que va a consumir.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero deberá estar pendiente del cliente por si necesita algo. • Deberá estar en constante vigilancia para que el cliente tenga todo lo necesario, sin crear la necesidad de hacerlo parar para pedir alguna bebida o comida. 	<p>Mantenerse alerta para nuevos pedidos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero deberá recolectar la mayor cantidad de vasos vacíos que pueda en las mesas. Al momento de la recolección deberá de preguntar primero al cliente diciendo ¿señor o señorita puedo retirarle este vaso? y a la vez ofrecerle uno nuevo. Deberá entregar los vasos sucios al bar para ser lavados. 	<p>Recolección de vasos vacíos o sucios</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El mesero deberá recolectar la mayor cantidad de platos que pueda en las mesas. Al momento de la recolección deberá de preguntar primero al cliente diciendo ¿señor o señorita puedo retirarle el plato? y a vez preguntar ¿si todo estuvo todo bien? Deberá entregar los platos sucios a la cocina para ser lavados. 	<p>Recolección de vajilla sucia</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los meseros y los bartender deben de saber el menú de la comida y bebidas. • Los bartenders y el cocinero tienen la obligación de enseñarles a los 	<p>Conocimiento del menú (comida y bebidas)</p>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

meseros que tengan alguna duda en los ingredientes o preparación de estos.	
--	--

RECEPCIÓN Y BOTONES

TAREA: LA RECEPCIÓN

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">• El recepcionista o el botones, deberán ser los primeros agentes de información para todos los clientes que se encuentren alojados en nuestras instalaciones.• Deberá conocer todas las alternativas que Ayangue Bahía Hotel & Resort ofrece para divertirse y relajarse.	Información
<ul style="list-style-type: none">• El Botones deberá ser la primera persona en recibir a los clientes diciendo: “Bienvenidos a Ayangue Bahía Hotel & Resort, es un placer tenerlos con nosotros, me permite ayudarle con su equipaje” luego deberá ser el recepcionista quien de la bienvenida a las instalaciones, presentándose ante los clientes con un cálido saludando (según la hora del día) mi nombre es ... (el nombre del recepcionista) Bienvenidos a Ayangue Bahía Hotel & Resort, preguntar su apellido para buscar la reservación y darle las facilidades que el huésped necesite, ofreciendo lo mejor para	Dar la bienvenida

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

llenar las expectativas de los clientes.	
<ul style="list-style-type: none"> • El Botones deberá acompañar a todas las personas que lleguen a las diferentes habitaciones, en donde aprovechara para indicarles en donde se encuentran todas nuestras aéreas de esparcimiento recreativo y de relax. 	Acompañar a las habitaciones
<ul style="list-style-type: none"> • El recepcionista deberá al momento de la bienvenida informar a los clientes las actividades del día. • Informar si es tenemos algún evento. 	Promocionar los eventos del día
<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar ¿si todo estuvo bien? ¿si necesitan algo más? o ¿algo más que podemos hacer por usted? Y despedirse diciendo, Gracias por preferirnos, lo esperamos pronto, buen viaje. 	Dar la despedida
<ul style="list-style-type: none"> • Los recepcionistas y personal de ventas podrán hacer efectiva una reservación en nuestras instalaciones. 	Personas autorizadas a tomar reservaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Es muy importante a todas aquellas personas que contesten el teléfono o respondan un correo electrónico se le dé la más cordial bienvenida como forma de respeto y agradecimiento que eligieron a Ayangue Bahía Hotel & Resort como su primera alternativa para disfrutar de un buen momento. Diciendo “Gracias por llamar a Ayangue Bahía Hotel & Resort le saluda (nombre del empleado) en que 	Contestar el teléfono

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

le puedo ayudar...	
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso que nuestros clientes se hayan acercado a nuestro establecimiento es de vital importancia que la persona a cargo le realice un Ayangue Bahía Tour. • Esto quiere decir hacer un breve recorrido por las instalaciones resaltando los aspectos positivos de cada uno de los lugares que gozan de algún distintivo que los hace particular o que se adapte a las necesidades de nuestros clientes. • Así mismo dentro del Ayangue Bahía Tour debemos de explicar los distintos beneficios según las ofertas o promociones que se pueden elegir para nuestros clientes y así crear el nexo perfecto entre nosotros y cliente. • <i>Nota:</i> • <i>El explicativo de los paquetes y ofertas promocionales se lo debe realizar indistintamente a la vía de comunicación entre el vendedor y el cliente.</i> 	AYANGUE BAHÍA TOUR
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el día de la reserva • Determinar la cantidad y numero de noches de la reserva • Determinar disponibilidad para esa fecha según el número de habitaciones 	Datos de la reserve

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<p>disponibles.</p> <p>Nota:</p> <p><i>Es muy importante dejar absolutamente claro el máximo de personas que pueden ingresar por habitación y así evitar problemas el día de la reservación.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Para que una reserva sea considerada como tal se debe garantizar ya sea corporativamente con una carta de pago o con una tarjeta de crédito o a su vez hacer la cancelación de la misma con un abono según la habitación más los beneficios que desee adherir a la reserva. • Formas de pago: • Efectivo • Tarjeta de Crédito (Visa, Master Card, American Express, Diners Club) • Cheque certificados. • <i>Los abonos bajo ningún concepto son reembolsables a menos que el Gerente General disponga lo contrario.</i> 	<p>Abonos</p>
<p>Las reservaciones podrán ser canceladas en caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las personas de la reservación no llegarán hasta las 18h00 pm • Nota: <p><i>En caso de anulación solo se harán si la reserva no está confirmada con un</i></p>	<p>Anulación de reservas</p>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<i>abono, con carta de alguna empresa o tarjeta de crédito.</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Es muy importante dejar claro a todos nuestros clientes que realicen una reservación que nos reservamos el derecho de admisión y queda a nuestra discreción el ingreso o no de personas a nuestro establecimiento. 	Derecho de admisión
<ul style="list-style-type: none"> • El recepcionista tendrá que escribir las novedades al final de su turno, para que el supervisor pueda solucionar los problemas que se presenten. 	Libro de novedades

SEGURIDAD

TAREA: LA PUERTA

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> • Un guardia de seguridad deberá rotar para permanecer en la puerta las 24 Horas, a menos que el administrador disponga lo contrario. 	La puerta

TAREA: LA ENTRADA

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> • Los guardias de seguridad deberán revisar permanentemente el ingreso y salida de los huéspedes, para llevar un control anotando el número de la habitación que por algún motivo desee salir de las instalaciones. 	La entrada

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<ul style="list-style-type: none"> • Si se presenta algún tipo de problema DENTRO de Ayangue Bahía Hotel & Resort el guardia deberá salvaguardar la integridad de las personas involucradas, pidiendo apoyo para separar y persuadir el problema independientemente si alguno tubo o no la culpa. Se sancionará dependiendo del problema y se tomarán medidas en la gerencia general. 	Problemas
<ul style="list-style-type: none"> • El guardia de seguridad deberá hacer respetar la decisión del administrador. 	Derecho de admission

TAREA: LAS RONDAS

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> • El guardia de seguridad deberá realizar rondas continuas en todos los puntos que serán previamente indicados, para mantener la confianza de protección y servicio al cliente. 	Rondas dentro y fuera de Ayangue Bahía Hotel & Resort
<ul style="list-style-type: none"> • El guardia de seguridad tendrán que escribir las novedades al final de la noche y enviarlas por correo electrónico, para que el administrador pueda solucionar los problemas que se presenten. 	Libro de novedades

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

REGLAS GENERALES

TAREA: PROHIBICIONES BÁSICAS

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">No se podrá ingerir bebidas alcohólicas durante el horario de trabajo.No podrá fumar durante el horario de trabajo.No podrán hacer cambios de turno sin avisar al gerente o supervisor directo.	Todos los colaboradores
<ul style="list-style-type: none">Está prohibido el uso de drogas en las instalaciones.	Para los clientes
<ul style="list-style-type: none">Se prohíben el exceso de bulla en las habitaciones.	Para los clientes
<ul style="list-style-type: none">Si un huésped se le pierde la llave de su habitación, no se podrá entregar otra si no presenta una identificación que demuestre ser la persona registrada.	
<ul style="list-style-type: none">No podrán tomar decisiones al dejar o no, pasar a un cliente mal vestido o sospechoso sin antes de consultar al administrador.	Guardias de seguridad
<ul style="list-style-type: none">No se puede asistir con el uniforme de Ayangue Bahía Hotel & Resort a espectáculos públicos o a lugares parecidos.	Uniforme
<ul style="list-style-type: none">Bajo ningún concepto podrá quedar la caja sola.Caso contrario si esto sucede el único responsable de cualquier pérdida, será el cajero.	Caja

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

TAREA: PROBLEMAS O QUEJAS.

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">• Escuchar al cliente y bajo ningún concepto interrumpirlo mientras se queja.• Llamar al administrador (manager) y dejarlo/a a esta persona encargarse de resolver el problema.• Bajo ninguna circunstancia responder al cliente de manera grosera.• Tratar de solucionar el problema de la mejor manera y en caso de que la situación se agrave, llamar al administrador.	Problemas o quejas

TAREA: FALTAS

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">• Cuando se cometan más de 3 inasistencias injustificadas se podrá disponer si permanece o será retirado de la empresa.	Faltas
<ul style="list-style-type: none">• Todas las faltas deberán ser justificadas; y cuando se está enfermo, se deberán presentar un certificado que lo compruebe.	Faltas por enfermedad
<ul style="list-style-type: none">• Las inasistencias injustificadas serán penalizadas como manda y dicta la ley.	Faltas penalizadas

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

TAREA: APARIENCIA PERSONAL Y UNIFORME

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<p>Accesorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilice accesorios para el cabello (mujeres) que sean adecuados con el color del uniforme. • El reloj y joyas deben ser utilizados de manera discreta (pequeños y no llamativos). <p>Maquillaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilice un maquillaje apropiado para el trabajo. <p>Recuerde que va a trabajar, no a bailar.</p>	<p>Aspecto personal.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Recuerde que usted está representando la imagen de la empresa y su propia imagen, por lo tanto, debe lucir una apariencia profesional e impecable. • Cuidar que siempre este con todos los accesorios, zapatos lustrados, correa, etc. • Estar siempre bien presentables. • Bien afeitados, bien peinados y los uniformes limpios y planchados. 	<p>Uniforme</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los empleados deben de vestir el uniforme completo y correctamente. • Hombres: camisetas tipo polo o camisas con cuello (color blancas con el logo), pantalones de tela (color azul) y zapatos (color blanco). 	<p>Uniforme</p>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<ul style="list-style-type: none">• De igual manera con las mujeres, solo se aumenta las faldas.• Para la recepcionista podrán vestir falda o pantalón dependiendo del horario.	
--	--

COCINA

TAREA: COCINA

PROCEDIMIENTO	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">• Todos los platos tendrán que salir de la cocina con 2 copias de la comanda; una para la cocina y otra para la caja.	Comanda
<ul style="list-style-type: none">• Se recibirán pedidos desde la apertura del bar hasta la 23h30 pm.	Horario de la cocina.
<ul style="list-style-type: none">• El cocinero deberá hacer una lista de comida cuando se esté terminando, y dársela al chef.	Pedidos
<ul style="list-style-type: none">• El cocinero tendrá que escribir las novedades al final de la noche, para que el administrador pueda solucionar los problemas que se presenten.	Libro de novedades

CAJA

TAREA: MOVIMIENTO DE CAJEROS

PROCEDIMIENTO	STANDARD
Proceso de apertura de cuentas con crédito abierto.	Apertura de crédito abierto
<ul style="list-style-type: none">• El cajero solo podrá cargar consumos	

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

<p>adicionales a las personas que hayan dejado un voucher abierto para consumos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este proceso sirve para que el cliente disponga de consumo inmediato una vez ingresado en el sistema. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Al inicio de cada turno el cajero deberá recibir (\$200), contarlo y constar que este el valor correspondiente. 	<p>Recibo de caja chica</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El cajero recibe la cuenta o consumo, luego revisa con el sistema que lo marcado sea lo correcto. Cuenta el dinero y si todo esta correcto emitir la factura según especificación del cliente. Preguntar ¿si todo estuvo correcto? Y despedirse con Gracias por venir esperamos verlo pronto. 	<p>Facturación en efectivo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El cajero recibe la cuenta o consumo, luego revisa con el sistema que lo marcado sea lo correcto. Se pide la tarjeta de crédito con una identificación si todo esta correcto emitir la factura según especificaciones del cliente. Preguntar ¿si todo estuvo correcto? Y despedirse con Gracias por venir esperamos verlo pronto. . 	<p>Facturación en tarjeta de crédito</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El cajero deberá entregarle al administrador de turno el reporte y el dinero detalladamente. 	<p>Entregar la caja y las ventas con los reportes impresos de transacciones en efectivo y tarjetas de crédito</p>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

TAREA: REPORTE DE FALTANTES Y SOBANTES

PROCEDIMIENTOS	ESTÁNDAR
1. El cajero debe reportar al supervisor cualquier faltante para posteriormente realizar un arqueo de caja.	El cajero tiene que informar inmediatamente si tiene un faltante o sobrante para reportarlo al administrador o supervisor directo.
2. El cajero debe reportar exactamente los sobrantes para detectar el inconveniente que podría surgir por alguna facturación no cancelada.	

10.8. Proceso de control de calidad

El proceso de control de calidad se realizará cumpliendo las políticas y estándares de la empresa, siendo estas las herramientas que permitan garantizar el buen desempeño de los colaboradores al momento del desarrollo del trabajo y elección de productos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes internos y huéspedes.

10.9. Normas de higiene

Las normas de higiene con las que Ayangue Bahía Hotel & Resort trabajará, serán responsablemente aceptadas por lo estipulado por la ley, como lo dice el reglamento de seguridad e higiene del trabajo del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) en su resolución No. 172 (Título IV, Capítulo No. 116); que dice: *Crea el comité de seguridad, salud y ambiente como la máxima autoridad para determinar las políticas, normas y procedimientos de prevención de accidentes, de enfermedades y protección ambiental.*

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Este comité lo integrarán: 2 representantes de los trabajadores, 2 representantes de los empleadores, el encargado del departamento de seguridad y el médico. Lo cual tendrá como finalidad brindar las instrucciones necesarias para evitar y prevenir accidentes en general a través de toda la estructura organizacional.

La responsabilidad empresarial abarca todos los detalles que podrían generar malestar en las instalaciones y que se podrían ver repercutidos en los colaboradores internos y huéspedes; por lo tanto se crean procedimientos para diferentes actores;

Tratamientos residuales

Este procedimiento tiene cuatro grupos los cuales son:

- Aguas residuales; estas provienen de los baños y desagües. Serán llevadas a tanques de almacenamiento que a su vez son los pozos sépticos, los cuales son tratados con químicos para disminuir olores e impactos ambientales, antes de ser evacuadas por las tuberías del alcantarillado.
- Trampas de grasa; las cuales también serán tratadas con químicos, están en el área de la cocina, y están conformadas por tres divisiones internas, las cuales tienen como función separar la grasa del agua; luego como resultado a los tanques se los limpia retirando en fundas plásticas la grasa y se guardarán en la cámara de congelación de basura, este proceso se realizará

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

una vez por semana. El producto obtenido será retirado por compañías que las utilizan para reciclarla y hacer detergentes.

- Aguas lluvias y jardineras; serán tratadas con polvos que ayudarán a eliminar los malos olores, al igual que las aguas de los calderos, las cuales serán tratadas con los ablandadores (tanques a presión de agua) y sal en grano; lavando y retro lavando en 4 tiempos que permitirá que la resina elimine el exceso de hierro y potasio en el agua. Con este proceso se trabajan las calderas y el enfriamiento que se usara para las maquinas.
- Los extractores de humos, usarán polvo químico para neutralizar los olores, los cuales serán arrojados por un ducto hacia el tumbado del restaurante, y al ser humo, malos olores y calor producto de la cocción de los alimentos, no se presenta como contaminante. Estos también pasarán por los filtros de un atrapa grasas y se dará mantenimiento 2 veces al año.

10.10. Provisión de agua y generadores de energía

Ayangue Bahía Hotel & Resort contará con una cisterna con 400 metros cúbicos los cuales son 400.000 litros de agua, en un espacio de 5.5 metros de ancho por 5.5 metros de largo y 2 metros de profundidad; lo cual tendrá una capacidad de 5 a 6 días operativos al 100% de ocupación. Lo cual se abastecerá directamente de la tubería madre con entradas de agua en tuberías de 2 pulgadas. El mantenimiento se lo realizará 2 veces al año.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Mientras que el generador será de 800 kilovatios el que funciona con 36 galones de diesel para cada 10 horas operativas al 100% de ocupación. Constará también con un sistema que le permitirá ser recargado automáticamente. Se almacenará en una cisterna bajo tierra. El mantenimiento lo realizará la empresa proveedora dos veces al año.

10.11. Almacenaje de productos alimenticios, perecederos o no perecederos. Refrigeración – congelación

El almacenamiento de los alimentos perecederos tales como hortalizas, tubérculos, frutas, carnes, mariscos, verduras, jugos, lácteos, etc., los cuales cumplen un ciclo de descomposición natural, deben ser almacenados en cámaras de frío y congelación para asegurar las condiciones de uso y mantenerlos en buen estado para el consumo humano.

El almacenamiento de los alimentos no perecederos tales como productos enlatados (Embutidos, vegetales mixtos, salsas, atunes, etc.), productos en cartón o plástico (Azúcar, sal, aceites, harinas, leche en polvo, etc.) y granos o pastas (Arroz, macarrones, etc.) necesitan ser almacenados en refrigeración, lo cual permitirá mantener en buen estado para el consumo y la elaboración de los alimentos.

Mantenimiento cada 3 meses.

10.12. Almacenaje y manipulación de basura

Para dar un apropiado manejo de la basura, será necesario implementar una política de reciclaje la cual dividirá por plástico y vidrios, papel y cartón y desechos orgánicos. Actualmente a las empresas se las está motivando para la

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

buena práctica de la manipulación de los desechos, es por eso que Ayangue Bahía Hotel & Resort no será una excepción. Por tal motivo, las personas encargadas de áreas públicas serán quienes separen y seleccionen la basura una vez recogida, para colocarla en las diferentes bodegas de almacenamiento hasta que sea retirada por los recolectores de basura.

10.13. Prevención y Seguridad

Para ofrecer una acertada protección, tanto para los clientes internos o huéspedes y para la propiedad, es de suma importancia capacitar a todo el personal que labora en Ayangue Bahía Hotel & Resort con cursos de primeros auxilios, los cuales se coordinarán con el cuerpo de bomberos de Santa Elena, y también hacer un estudio de riesgo para detectar cuáles son los principales puntos en donde se podrían generar incendios que llegarían a ser una amenaza para todos. Por tal motivo las zonas de la caldera, el búnquer, cocina, restaurant, tuberías de gas, bar, salón de eventos, oficinas, habitaciones, sistemas eléctricos, entre otros deberán tener sistemas de sensores de humo y de calor y dispositivos manuales que podrán ser activados por cualquier persona que este o se sienta en riesgo; lo que advertirán de cualquier emergencia a todo el personal. Además de esto, contará con extintores de polvo líquido para la cocina, de espuma para las computadoras o elementos electrónicos y de polvo químico para combustibles.

Adicional a esto, todo el personal deberá conocer el plan de evacuación y las rutas o salidas de emergencia para dar asistencia a los huéspedes y brindar seguridad. Este procedimiento previamente aprobado por el cuerpo de

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

bomberos, deberán estar debidamente señalizado y libre de obstáculos para agilizar la labor en caso de algún herido o simple evacuación.

10.14. Transporte

Para la transportación que ofrecerá Ayangue Bahía Hotel & Resort, la cual será a las playas cercanas dentro de la Ruta del Spondylus, será necesaria la compra de una Van con capacidad para 10 personas, esta será la moderna Hyundai H1, la cual estará equipada para movilizar a los futuros huéspedes con extintor contra incendios, triangulo de seguridad y botiquín de primeros auxilios; lo cual a más de garantizar seguridad a los pasajeros, brindara comodidad y placer.

El colaborador designado para manejar este medio de transporte contará con licencia profesional y se encargará de llevar el vehículo a los talleres autorizados por la casa automotora para realizar los chequeos cada 5000 Km y así asegurar el perfecto funcionamiento. Además se encargará de mantener en regla la matrícula y soat.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11. Plan Financiero y financiamiento del proyecto

11.1. Inversión Inicial

INVERSIÓN INICIAL TOTAL

Estructura de los activos:

<u>DETALLE DE CUENTAS</u>	<u>VALORES</u>
<u>ACTIVOS CORRIENTES:</u>	
CAJA-BANCOS	\$41.153,80
<u>ACTIVOS FIJOS:</u>	
EQUIPOS DE CÓMPUTO	\$5.170,58
EQUIPOS Y ENSERES	\$28.669,36
MOBILIARIOS	\$33.433,21
VEHICULOS	\$32.990,00
EDIFICIO	\$784.752,00
TERRENO	\$236.500,00
<u>ACTIVOS DIFERIDOS:</u>	
Gastos de pre operación	\$55.203,67
INVERSION INICIAL TOTAL	\$1.217.872,62

11.2. Fuentes de financiamiento

% Financiamiento capital propio de dueños	30%
% de Financiamiento con deuda (préstamo)	70%
Plazo en años del préstamo	10
Tasa de interés anual para el préstamo	10,00%
Tasa de descuento	12%
Tasa de Inflación promedio anual oct/11-oct/12	5,29%
Incrementos promedio anual para sueldos	10,00%
INCREMENTO ANUAL PRECIOS DE VENTA	5,00%
INCREMENTO ANUAL VENTAS en cantidades	10,00%

CREACIÓN DEL PROYECTO "AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT"

11.3. Balance Inicial

ABH&R S.A
BALANCE INICIAL
Al 01 de Enero del 2013

ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVO DE LARGO PLAZO	
CAJA-BANCOS	41.153,80	PRÉSTAMO POR PAGAR	852.510,83
ACTIVOS FIJOS		TOTAL PASIVOS	
EQUIPOS DE CÓMPUTO	5.170,58		852.510,83
EQUIPOS Y ENSERES	28.669,36	PATRIMONIO	
MOBILIARIOS	33.433,21	CAPITAL SOCIAL	365.361,79
VEHICULOS	32.990,00	<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	
EDIFICIO	784.752,00		365.361,79
TERRENO	236.500,00		
ACTIVOS DIFERIDOS			
GASTOS DE PREOPERACIÓN	55.203,67		
TOTAL DE ACTIVOS	1.217.872,62	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.217.872,62

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11.4. Proyecciones de ingresos

Ventas estimadas por mes (En cantidades)

PRODUCTO	Capacidad	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
% ocupación		80%	90%	90%	85%	70%	60%	60%	65%	70%	75%	90%	90%
Cabaña Suite Matrimonial	2	50	50	56	51	43	36	37	40	42	47	54	56
Cabaña Suite Doble	1	25	25	28	26	22	18	19	20	21	23	27	28
Hab. King Matrimonial	10	248	252	279	255	217	180	186	202	210	233	270	279
Hab. Queen Doble	5	124	126	140	128	109	90	93	101	105	116	135	140
Hab. Triple Familiar	6	149	151	167	153	130	108	112	121	126	140	162	167
Hab. Cuádruple Familiar	6	149	151	167	153	130	108	112	121	126	140	162	167

Precio promedio estimado por producto/servicio

PRODUCTO	Precio por Habitación	Precio por Persona
Cabaña Suite Matrimonial	180,00	90,00
Cabaña Suite Doble	180,00	90,00
Habitación King Matrimonial	150,00	75,00
Habitación Queen Doble	150,00	75,00
Habitación Triple Familiar	225,00	75,00
Habitación Cuádruple Familiar	300,00	75,00

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

PRODUCTO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Cabaña Suite Matrimonial	8.928,00	9.072,00	10.044,00	9.180,00	7.812,00	6.480,00
Cabaña Suite Doble	4.464,00	4.536,00	5.022,00	4.590,00	3.906,00	3.240,00
Habitación King Matrimonial	37.200,00	37.800,00	41.850,00	38.250,00	32.550,00	27.000,00
Habitación Queen Doble	18.600,00	18.900,00	20.925,00	19.125,00	16.275,00	13.500,00
Habitación Triple Familiar	33.480,00	34.020,00	37.665,00	34.425,00	29.295,00	24.300,00
Habitación Cuádruple Familiar	44.640,00	45.360,00	50.220,00	45.900,00	39.060,00	32.400,00
TOTAL DE INGRESOS POR MES	147.312,00	149.688,00	165.726,00	151.470,00	128.898,00	106.920,00

MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
6.696,00	7.254,00	7.560,00	8.370,00	9.720,00	10.044,00	101.160,00
3.348,00	3.627,00	3.780,00	4.185,00	4.860,00	5.022,00	50.580,00
27.900,00	30.225,00	31.500,00	34.875,00	40.500,00	41.850,00	421.500,00
13.950,00	15.112,50	15.750,00	17.437,50	20.250,00	20.925,00	210.750,00
25.110,00	27.202,50	28.350,00	31.387,50	36.450,00	37.665,00	379.350,00
33.480,00	36.270,00	37.800,00	41.850,00	48.600,00	50.220,00	505.800,00
110.484,00	119.691,00	124.740,00	138.105,00	160.380,00	165.726,00	1.669.140,00

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

PROYECCIÓN ANUAL PRECIOS Y CANTIDADES

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Cabaña Suite Matrimonial	562	618	680	748	823	905	996	1095	1205	1325
Cabaña Suite Doble	281	309	340	374	411	453	498	548	602	663
Habitación King Matrimonial	2810	3091	3400	3740	4114	4526	4978	5476	6023	6626
Habitación Queen Doble	1405	1546	1700	1870	2057	2263	2489	2738	3012	3313
Habitación Triple Familiar	1686	1855	2040	2244	2468	2715	2987	3286	3614	3975
Habitación Cuádruple Familiar	1686	1855	2040	2244	2468	2715	2987	3286	3614	3975
Cabaña Suite Matrimonial	\$ 180,0	\$ 189,	\$ 198,45	\$ 208,37	\$ 218,79	\$ 229,73	\$ 241,22	\$ 253,28	\$ 265,94	\$ 279,24
Cabaña Suite Doble	\$ 180,0	\$ 189,	\$ 198,45	\$ 208,37	\$ 218,79	\$ 229,73	\$ 241,22	\$ 253,28	\$ 265,94	\$ 279,24
Habitación King Matrimonial	\$ 150,0	\$ 157,5	\$ 165,38	\$ 173,64	\$ 182,33	\$ 191,44	\$ 201,01	\$ 211,07	\$ 221,62	\$ 232,7
Habitación Queen Doble	\$ 150,0	\$ 157,5	\$ 165,38	\$ 173,64	\$ 182,33	\$ 191,44	\$ 201,01	\$ 211,07	\$ 221,62	\$ 232,7
Habitación Triple Familiar	\$ 225,0	\$ 236,25	\$ 248,06	\$ 260,47	\$ 273,49	\$ 287,16	\$ 301,52	\$ 316,6	\$ 332,43	\$ 349,05
Habitación Cuádruple Familiar	\$ 300,0	\$ 315,	\$ 330,75	\$ 347,29	\$ 364,65	\$ 382,88	\$ 402,03	\$ 422,13	\$ 443,24	\$ 465,4

PROYECCIÓN ANUAL DE INGRESOS

PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Cabaña Suite Matrimonial	\$ 101.160,00	\$ 116.839,80	\$ 134.949,97	\$ 155.867,21	\$ 180.026,63
Cabaña Suite Doble	\$ 50.580,00	\$ 58.419,90	\$ 67.474,98	\$ 77.933,61	\$ 90.013,32
Habitación King Matrimonial	\$ 421.500,00	\$ 486.832,50	\$ 562.291,54	\$ 649.446,73	\$ 750.110,97
Habitación Queen Doble	\$ 210.750,00	\$ 243.416,25	\$ 281.145,77	\$ 324.723,36	\$ 375.055,48
Habitación Triple Familiar	\$ 379.350,00	\$ 438.149,25	\$ 506.062,38	\$ 584.502,05	\$ 675.099,87
Habitación Cuádruple Familiar	\$ 505.800,00	\$ 584.199,00	\$ 674.749,85	\$ 779.336,07	\$ 900.133,16
TOTAL DE INGRESOS POR AÑO	\$ 1.669.140,00	\$ 1.927.856,70	\$ 2.226.674,49	\$ 2.571.809,03	\$ 2.970.439,43

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
\$ 207.930,76	\$ 240.160,03	\$ 277.384,83	\$ 320.379,48	\$ 370.038,30
\$ 103.965,38	\$ 120.080,01	\$ 138.692,42	\$ 160.189,74	\$ 185.019,15
\$ 866.378,17	\$ 1.000.666,78	\$ 1.155.770,14	\$ 1.334.914,51	\$ 1.541.826,26
\$ 433.189,08	\$ 500.333,39	\$ 577.885,07	\$ 667.457,25	\$ 770.913,13
\$ 779.740,35	\$ 900.600,11	\$ 1.040.193,12	\$ 1.201.423,06	\$ 1.387.643,63
\$ 1.039.653,80	\$ 1.200.800,14	\$ 1.386.924,16	\$ 1.601.897,41	\$ 1.850.191,51
\$ 3.430.857,55	\$ 3.962.640,47	\$ 4.576.849,74	\$ 5.286.261,45	\$ 6.105.631,97

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11.5. Proyecciones de Costos y Gastos

PROYECCIÓN MENSUAL DEL PRIMER AÑO DE GASTOS GENERALES

DESCRIPCION	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 20327,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 23327,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 239432,89
Sueldos y Beneficios personal administrativo	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 7112,74	\$ 85352,90
Uniformes	\$ 750,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$ 750,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$ 1500,00
Servicios Básicos	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 5000,00	\$ 60000,00
Suministros de Oficina	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 1800,00
Servicios de imprenta	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 4800,00
Materiales de Limpieza	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 5400,00
Mantenimiento	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 3000,00
Decoración	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$ 3000,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$,00	\$ 3000,00
Seguros para el personal y de la propiedad	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 10800,00
Sistemas informáticos	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 1440,00
Gastos en Transporte (tours a playas cercanas)	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 40,00	\$ 480,00
Impuesto (1,5 X MIL)	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 152,23	\$ 1826,81
Patentes y permisos	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 600,00
Depreciaciones de Activos Fijos	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 4032,70	\$ 48392,45
Amortización	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 920,06	\$ 11040,73
GASTOS DE VENTAS	\$ 17189,69	\$ 17426,1	\$ 19021,88	\$ 17603,41	\$ 15357,49	\$ 13170,68	\$ 13525,3	\$ 14441,4	\$ 14943,77	\$ 16273,59	\$ 18489,95	\$ 19021,88	\$ 196465,13

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Sueldos y Beneficios personal área de ventas	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 1482,14	\$ 17785,70
Uniformes	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 600,00
Publicidad y promoción	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 1000,00	\$ 12000,00
Comisiones a agencias	\$ 5892	\$ 5987,52	\$ 6629,04	\$ 6058,80	\$ 5155,92	\$ 4276,80	\$ 4419,36	\$ 4787,64	\$ 4989,60	\$ 5524,20	\$ 6415,20	\$ 6629,04	\$ 6629,04	\$ 66765,60
Comisiones a tarjetas de crédito	\$ 8765	\$ 8906,44	\$ 9860,70	\$ 9012,47	\$ 7669,43	\$ 6361,74	\$ 6573,80	\$ 7121,61	\$ 7422,03	\$ 8217,25	\$ 9542,61	\$ 9860,70	\$ 9860,70	\$ 99313,83
GASTOS FINANCIEROS	\$ 7104,26	\$ 7069,58	\$ 7034,61	\$ 6999,34	\$ 6963,79	\$ 6927,94	\$ 6891,79	\$ 6855,33	\$ 6818,58	\$ 6781,52	\$ 6744,15	\$ 6706,46	\$ 6706,46	\$ 82897,34
Gastos de intereses sobre el préstamo	\$ 7104,26	\$ 7069,58	\$ 7034,61	\$ 6999,34	\$ 6963,79	\$ 6927,94	\$ 6891,79	\$ 6855,33	\$ 6818,58	\$ 6781,52	\$ 6744,15	\$ 6706,46	\$ 6706,46	\$ 82897,34
TOTAL GASTOS GENERALES	44621,68	44073,41	45634,23	44180,49	41899,02	39676,36	43744,83	40874,47	41340,09	42632,85	44811,84	45306,08	45306,08	518795,36

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11.6. Estados financieros proyectados

11.6.1. Estado de Resultados

ABH&R S.A.

PROYECCIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS MENSUAL DEL PRIMER AÑO

RUBROS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Ingresos Totales	\$ 147312,	\$ 149688,	\$ 165726,	\$ 151470,	\$ 128898,	\$ 106920,	\$ 110484,	\$ 119691,	\$ 124740,	\$ 138105,	\$ 160380,	\$ 165726,
(-) Costos	\$ 72642,73	\$ 73593,13	\$ 80008,33	\$ 74305,93	\$ 65277,13	\$ 56485,93	\$ 57911,53	\$ 61594,33	\$ 63613,93	\$ 68959,93	\$ 77869,93	\$ 80008,33
= Utilidad Bruta en Ventas	\$ 74669,27	\$ 76094,87	\$ 85717,67	\$ 77164,07	\$ 63620,87	\$ 50434,07	\$ 52572,47	\$ 58096,67	\$ 61126,07	\$ 69145,07	\$ 82510,07	\$ 85717,67
(-) Gastos de Administración	\$ 20327,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 23327,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74	\$ 19577,74
(-) Gastos de Ventas	\$ 17189,69	\$ 17426,1	\$ 19021,88	\$ 17603,41	\$ 15357,49	\$ 13170,68	\$ 13525,3	\$ 14441,4	\$ 14943,77	\$ 16273,59	\$ 18489,95	\$ 19021,88
(=) Utilidad antes de impuestos e intereses	\$ 37151,84	\$ 39091,03	\$ 47118,05	\$ 39982,92	\$ 28685,63	\$ 17685,64	\$ 15719,43	\$ 24077,53	\$ 26604,55	\$ 33293,74	\$ 44442,37	\$ 47118,05
(-) Gastos Financieros	\$ 7104,26	\$ 7069,58	\$ 7034,61	\$ 6999,34	\$ 6963,79	\$ 6927,94	\$ 6891,79	\$ 6855,33	\$ 6818,58	\$ 6781,52	\$ 6744,15	\$ 6706,46
= Utilidad antes de participación a trabajadores	\$ 30047,58	\$ 32021,45	\$ 40083,44	\$ 32983,58	\$ 21721,84	\$ 10757,71	\$ 8827,64	\$ 17222,2	\$ 19785,97	\$ 26512,22	\$ 37698,23	\$ 40411,58
(-) Participación a trabajadores	\$ 4507,14	\$ 4803,22	\$ 6012,52	\$ 4947,54	\$ 3258,28	\$ 1613,66	\$ 1324,15	\$ 2583,33	\$ 2967,9	\$ 3976,83	\$ 5654,73	\$ 6061,74
= Utilidad antes de impuestos	\$ 25540,45	\$ 27218,23	\$ 34070,93	\$ 28036,04	\$ 18463,57	\$ 9144,05	\$ 7503,49	\$ 14638,87	\$ 16818,08	\$ 22535,39	\$ 32043,49	\$ 34349,85
(-) Impuesto a la renta	\$ 5618,9	\$ 5988,01	\$ 7495,6	\$ 6167,93	\$ 4061,98	\$ 2011,69	\$ 1650,77	\$ 3220,55	\$ 3699,98	\$ 4957,79	\$ 7049,57	\$ 7556,97
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 19921,55	\$ 21230,22	\$ 26575,32	\$ 21868,11	\$ 14401,58	\$ 7132,36	\$ 5852,73	\$ 11418,32	\$ 13118,1	\$ 17577,6	\$ 24993,92	\$ 26792,88

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

ABH&R S.A
PROYECCIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS ANUAL
Del 01 enero al 31 de diciembre de cada año

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Ingresos Totales	\$ 1669140,	\$ 1927856,7	\$ 2226674,49	\$ 2571809,03	\$ 2970439,43	\$ 3430857,55	\$ 3962640,47	\$ 4576849,74	\$ 5286261,45	\$ 6105631,97
(-) Costos	\$ 832271,2	\$ 877990,2	\$ 924435,88	\$ 973338,54	\$ 1024828,15	\$ 1079041,56	\$ 1136122,86	\$ 1196223,76	\$ 1259504,	\$ 1326131,76
= Utilidad Bruta en Ventas	\$ 836868,8	\$ 1049866,5	\$ 1302238,6	\$ 1598470,49	\$ 1945611,28	\$ 2351815,99	\$ 2826517,61	\$ 3380625,98	\$ 4026757,45	\$ 4779500,22
(-) Gastos de Administración	\$ 239432,89	\$ 249989,7	\$ 264351,67	\$ 278350,36	\$ 295193,79	\$ 296467,36	\$ 316255,29	\$ 337716,87	\$ 361003,3	\$ 386280,09
(-) Gastos de Ventas	\$ 150563,78	\$ 171007,92	\$ 195118,17	\$ 222789,71	\$ 254560,34	\$ 291049,95	\$ 332973,2	\$ 381154,02	\$ 436542,41	\$ 500233,87
(=) Utilidad antes de impuestos e intereses	\$ 446872,13	\$ 628868,87	\$ 842768,76	\$ 1097330,41	\$ 1395857,16	\$ 1764298,67	\$ 2177289,11	\$ 2661755,1	\$ 3229211,74	\$ 3892986,26
(-) Gastos Financieros	\$ 82897,34	\$ 77421,41	\$ 71372,08	\$ 64689,31	\$ 57306,77	\$ 49151,18	\$ 40141,59	\$ 30188,57	\$ 19193,35	\$ 7046,78
= Utilidad antes de participación a trabajadores	\$ 363974,79	\$ 551447,46	\$ 771396,68	\$ 1032641,1	\$ 1338550,39	\$ 1715147,5	\$ 2137147,53	\$ 2631566,52	\$ 3210018,39	\$ 3885939,47
(-) Participación a trabajadores	\$ 54596,22	\$ 82717,12	\$ 115709,5	\$ 154896,17	\$ 200782,56	\$ 257272,12	\$ 320572,13	\$ 394734,98	\$ 481502,76	\$ 582890,92
= Utilidad antes de impuestos	\$ 309378,57	\$ 468730,34	\$ 655687,17	\$ 877744,94	\$ 1137767,83	\$ 1457875,37	\$ 1816575,4	\$ 2236831,55	\$ 2728515,63	\$ 3303048,55
(-) Impuesto a la renta	\$ 68063,29	\$ 103120,67	\$ 144251,18	\$ 193103,89	\$ 250308,92	\$ 320732,58	\$ 399646,59	\$ 492102,94	\$ 600273,44	\$ 726670,68
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	241.315,29	365.609,67	511.436,00	684.641,05	887.458,91	1.137.142,79	1.416.928,81	1.744.728,61	2.128.242,20	2.576.377,87

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11.6.2. Balance General

ABH&R S.A.
BALANCE GENERAL
al 31 de diciembre de cada año

ACTIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>										
CAJA-BANCOS	\$ 412267,19	\$ 842717,81	\$ 1423890,04	\$ 2183949,85	\$ 3154497,05	\$ 4373415,39	\$ 5878410,94	\$ 7725658,47	\$ 9973743,45	\$ 12690664,65
Total Activos Corrientes	\$ 412267,19	\$ 842717,81	\$ 1423890,04	\$ 2183949,85	\$ 3154497,05	\$ 4373415,39	\$ 5878410,94	\$ 7725658,47	\$ 9973743,45	\$ 12690664,65
<u>ACTIVOS FIJOS</u>			0							
EQUIPOS DE CÓMPUTO	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58	\$ 5170,58
EQUIPOS Y ENSERES	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36	\$ 28669,36
MOBILIARIOS	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21	\$ 33433,21
VEHICULOS	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,	\$ 32990,
EDIFICIO	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,	\$ 784752,
(-) Depreciación Acumulada	-\$ 48392,45	-\$ 96784,89	-\$ 145177,34	-\$ 192018,61	-\$ 238859,88	-\$ 279762,95	-\$ 320666,02	-\$ 361569,09	-\$ 402472,16	-\$ 443375,23
TERRENO	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,	\$ 236500,
Total Activos Fijos	\$ 1073122,7	\$ 1024730,30	\$ 976337,81	\$ 929496,54	\$ 882655,27	\$ 841752,2	\$ 800849,13	\$ 759946,06	\$ 719042,99	\$ 678139,91
<u>ACTIVOS DIFERIDOS</u>										
GASTOS DE PREOPERACIÓN	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67	\$ 55203,67
(-) Amortización Acumulada	-\$ 11040,73	-\$ 22081,47	-\$ 33122,2	-\$ 44162,94	-\$ 55203,67	-\$ 55203,67	-\$ 55203,67	-\$ 55203,67	-\$ 55203,67	-\$ 55203,67
Total Activos Diferidos	\$ 44162,94	\$ 33122,2	\$ 22081,47	\$ 11040,73	\$,	\$,	\$,	\$,	\$,	\$,
TOTAL DE ACTIVOS	\$1,529,552.80	\$1,900,570.30	\$ 2422309,32	\$ 3124487,13	\$ 4037152,32	\$ 5215167,59	\$ 6679260,07	\$ 8485604,53	\$ 10692786,43	\$ 13368804,57

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

PASIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<i>PASIVOS CORRIENTES</i>										
	-									
Participación a trabajadores por pagar	\$ 54596,22	\$ 82717,12	\$ 115709,5	\$ 154896,17	\$ 200782,56	\$ 257272,12	\$ 320572,13	\$ 394734,98	\$ 481502,76	\$ 582890,92
Impuesto a la renta por pagar	\$ 68063,29	\$ 103120,67	\$ 144251,18	\$ 193103,89	\$ 250308,92	\$ 320732,58	\$ 399646,59	\$ 492102,94	\$ 600273,44	\$ 726670,68
Total Pasivos Corrientes	\$ 122659,51	\$ 185837,79	\$ 259960,68	\$ 348000,05	\$ 451091,48	\$ 578004,71	\$ 720218,72	\$ 886837,92	\$ 1081776,2	\$ 1309561,6
<i>PASIVOS DE LARGO PLAZO</i>										
Préstamo bancario	\$ 800216,25	\$ 742445,74	\$ 678625,9	\$ 608123,29	\$ 530238,14	\$ 444197,39	\$ 349147,06	\$ 244143,71	\$ 128145,14	\$,
Total Pasivos de largo plazo	\$ 800216,25	\$ 742445,74	\$ 678625,9	\$ 608123,29	\$ 530238,14	\$ 444197,39	\$ 349147,06	\$ 244143,71	\$ 128145,14	\$,
TOTAL DE PASIVOS	\$ 922875,76	\$ 928283,53	\$ 938586,58	\$ 956123,34	\$ 981329,62	\$ 1022202,1	\$ 1069365,77	\$ 1130981,63	\$ 1209921,34	\$ 1309561,6
<i>PATRIMONIO</i>										
Capital Social	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79	\$ 365361,79
Utilidad del Ejercicio	\$ 241315,29	\$ 365609,67	\$ 511436,	\$ 684641,05	\$ 887458,91	\$ 1137142,79	\$ 1416928,81	\$ 1744728,61	\$ 2128242,2	\$ 2576377,87
Utilidades Retenidas	\$,	\$ 241315,29	\$ 606924,95	\$ 1118360,95	\$ 1803002,	\$ 2690460,91	\$ 3827603,7	\$ 5244532,51	\$ 6989261,11	\$ 9117503,31
TOTAL DE PATRIMONIO	\$ 606677,08	\$ 972286,74	\$ 1483722,74	\$ 2168363,79	\$ 3055822,69	\$ 4192965,49	\$ 5609894,3	\$ 7354622,9	\$ 9482865,1	\$ 12059242,97
TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO	\$ 1529552,8	\$ 1900570,30	\$ 2422309,32	\$ 3124487,13	\$ 4037152,32	\$ 5215167,59	\$ 6679260,07	\$ 8485604,53	\$ 10692786,43	\$ 13368804,57

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11.6.3. Flujo de Caja

PROYECCIÓN DEL FLUJO DE CAJA ANUAL

RUBROS	Inversión Inicial	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
FLUJO OPERACIONAL											
Ingresos Totales		\$1,669,140.00	\$1,927,856.70	\$2,226,674.49	\$2,571,809.03	\$2,970,439.43	\$3,430,857.55	\$3,962,640.47	\$4,576,849.74	\$5,286,261.45	\$6,105,631.97
(-) Egresos de efectivo		\$1,162,834.69	\$1,362,214.16	\$1,510,310.33	\$1,676,557.29	\$1,864,700.33	\$2,076,747.28	\$2,322,452.98	\$2,594,410.30	\$2,902,984.56	\$3,253,518.85
Gastos de operación		\$ 832271,2	\$ 877990,2	\$ 924435,88	\$ 973338,54	\$ 1024828,15	\$ 1079041,56	\$ 1136122,86	\$ 1196223,76	\$ 1259504,	\$ 1326131,76
Gastos de administración		\$ 179.999,71	\$ 190.556,53	\$ 204.918,49	\$ 220.468,36	\$ 237.311,78	\$ 255.564,29	\$ 275.352,22	\$ 296.813,80	\$ 320.100,23	\$ 345.377,02
Gastos de ventas		\$ 150.563,78	\$ 171.007,92	\$ 195.118,17	\$ 222.789,71	\$ 254.560,34	\$ 291.049,95	\$ 332.973,20	\$ 381.154,02	\$ 436.542,41	\$ 500.233,87
Participación de trabajadores		\$ -	\$ 54.596,22	\$ 82.717,12	\$ 115.709,50	\$ 154.896,17	\$ 200.782,56	\$ 257.272,12	\$ 320.572,13	\$ 394.734,98	\$ 481.502,76
Impuesto a la renta		\$ -	\$ 68.063,29	\$ 103.120,67	\$ 144.251,18	\$ 193.103,89	\$ 250.308,92	\$ 320.732,58	\$ 399.646,59	\$ 492.102,94	\$ 600.273,44
(=) FLUJO NETO OPERACIONAL		\$ 506.305,31	\$ 565.642,54	\$ 716.364,15	\$ 895.251,74	\$1,105,739.10	\$1,354,110.27	\$1,640,187.49	\$1,982,439.44	\$2,383,276.89	\$2,852,113.12
FLUJO DE INVERSIÓN											
Ingresos de efectivo											
Ventas de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo											
Compras de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) FLUJO NETO DE INVERSIÓN		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FLUJO DE FINANCIAMIENTO											
Ingresos de efectivo											
PRESTAMOS RECIBIDOS		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo											
Pagos de préstamos o principal		\$ 52.294,58	\$ 57.770,51	\$ 63.819,84	\$ 70.502,61	\$ 77.885,15	\$ 86.040,75	\$ 95.050,34	\$ 105.003,35	\$ 115.998,57	\$ 128.145,14
Pago de intereses		\$ 82.897,34	\$ 77.421,41	\$ 71.372,08	\$ 64.689,31	\$ 57.306,77	\$ 49.151,18	\$ 40.141,59	\$ 30.188,57	\$ 19.193,35	\$ 7.046,78

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

(=) FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO		\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92	\$135,191.92
FLUJO NETO DE CAJA	\$ (1.217.872,62)	\$ 371.113,39	\$ 430.450,62	\$ 581.172,22	\$ 760.059,82	\$ 970.547,19	\$ 1.489.302,19	\$ 1.775.379,41	\$ 2.117.631,36	\$ 2.518.468,81	\$ 2.987.305,04

EVALUACIÓN FINANCIERA		
TASA DE DESCUENTO	12%	Costo de oportunidad de dejar de invertir en otras opciones.
VAN	\$ 807.182,52	Debido a que el VAN es > 0, se decide aprobar el proyecto por ser factible financieramente.
TIR	34%	TIR > que la Tasa de Descuento, se decide aprobar el proyecto.
B/C	0,66	Por cada dólar que se invierte en el proyecto, se genera 0,66 centavos.
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	2 años 7 meses	Se espera recuperar la inversión a los 2 años y 7 meses aproximadamente.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11.7. Punto de Equilibrio

Calculo del punto de equilibrio en dólares

Determinar el nivel mínimo de ingresos totales que debe tener el proyecto para cubrir todos sus costos
Es decir, el nivel de ingresos donde el proyecto se encuentra en su nivel de equilibrio, donde no hay ganancias pero tampoco perdidas
Ganancia es igual a cero

DETERMINAR:

- 1.- Valor de los costos fijos (gastos generales)
- 2.- Porcentaje de costos variables (Porcentaje estimado para costos de producción)

CALCULAR:

	AÑO 1
COSTOS FIJOS TOTALES: Gastos Generales	472894,01
COSTOS VARIABLES: Costos de Ventas	832271,2
% COSTOS VARIABLES: Costo de Ventas / Ingresos Totales	49,86%
Punto de Equilibrio Primer año	= \$ 943.190,02

Es lo mínimo que se debe obtener de ingresos para cubrir los costos y gastos, para no incurrir en pérdidas, es decir, la ganancia sería cero.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

11.8. Indicadores de rentabilidad

Análisis de Rentabilidad del Proyecto

INDICADOR	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
MARGEN BRUTO	50,14%	54,46%	58,48%	62,15%	65,50%	68,55%	71,33%	73,86%	76,17%	78,28%
MARGEN NETO	14,46%	18,96%	22,97%	26,62%	29,88%	33,14%	35,76%	38,12%	40,26%	42,20%
RETORNO SOBRE ACTIVOS	0,16	0,19	0,21	0,22	0,22	0,22	0,21	0,21	0,20	0,19
RETORNO SOBRE CAPITAL	0,66	1,00	1,40	1,87	2,43	3,11	3,88	4,78	5,83	7,05

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

12. Cronograma de construcción del proyecto

DESCRIPCIÓN	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Cerramiento Perimetral	■	■	■	■																																												
Nivelación del terreno		■	■	■	■	■	■	■																																								
Reforzamiento de piso					■	■	■	■																																								
Relleno de ripio para ingresos y parqueadero									■	■																																						
Acero perimetral									■	■	■	■																																				
Redondel ingreso													■	■	■	■																																
Vegetación y senderos																																					■	■	■	■								
Bloque de habitaciones con acabados de primera													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																								
Bloque (Lobby, Recepción, Cocina, área de eventos, spa, restaurante, cuarto de lavado, vivienda de personal)																					■	■	■	■	■	■	■	■																				
Equipamiento cocina y áreas de servicio																																									■	■	■	■				
Piscina																																									■	■	■	■				
Vestidores y baños exteriores																																									■	■	■	■				

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

13. Análisis de riesgos y sostenibilidad del proyecto

El plan financiero explica desde un inicio, como será la inversión que se requiere para llevar el proyecto Ayangue Bahía Hotel & Resort, se necesita una inversión inicial de \$1.460.816.02 para cubrir los gastos de operación del Hotel & Resort, y también se ha tomado en cuenta un capital de trabajo para los pagos a los colaboradores durante los 6 primeros meses de funcionamiento, el mismo que será de \$152.700.00 y por último, para la compra del terreno que lo adquirirán los accionistas por un valor de \$236.500.00. De esta inversión, el 70% se pedirá un préstamo a la Corporación Financiera Nacional (CFN), el mismo que será de \$1.022.571.20, con una tasa anual del 10% para 10 años. Se ha calculado la tabla de amortización y las cuotas que la empresa tendrá que pagar mensualmente, y serán de \$13.513.35.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Conclusiones y Recomendaciones

Para concluir con este proyecto de titulación se puede notar que, siendo una empresa nueva en la Comunidad de Ayangue, Provincia de Santa Elena, es una excelente idea, sobre todo para las personas que gustan del contacto con el medio ambiente, y relajarse disfrutando del sol y playa, rodeado de sus familias, esto hace que la alegría de la experiencia compartida sea inolvidable.

Todo comenzó con la idea de ofrecer a los turistas nacionales y extranjeros, un lugar completamente diferente, en donde sin mucho esfuerzo, el turista podrá disfrutar de las mejores vacaciones familiares; además resulta provechoso ya que motiva al desarrollo social y económico de la comunidad. El proyecto tiene un sin número de ventajas y oportunidades, una de las más importantes es que las ganancias se proyectan para más de 40 años.

El proyecto cumplirá su cronograma de actividades, y así lograr un objetivo mediante una serie de actividades utilizando eficientemente los recursos; uno de los objetivos es cubrir los gastos del proyecto con el presupuesto que nos fijamos y en el tiempo programado. Una vez organizados, debemos ir corrigiendo detalles y perfeccionando la planeación delegando responsabilidades para lograr buenos resultados.

Podemos decir que la constructora Mac Design es una ventaja en el proyecto, ya que cuenta con experiencia en construcción de hoteles y restaurantes; además está realizando un trabajo muy eficiente al fijar los plazos de la operación

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

y duración de la obra, la cual estima estar lista en su totalidad en Diciembre del 2013.

Como recomendación, es necesario realizar un plan de contingencia, que este contemplado dentro del plazo estimado de la obra, ya que algún proceso podría ser interrumpido en el desarrollo del proyecto, en el que se permita adelantar alguna actividad que este contemplada en los meses posteriores.

Tener siempre presente cuales son los recursos con los que cuenta, como son el personal, los equipos y los materiales, para para poder trabajar correctamente.

Manejar los recursos financieros con mucho cuidado, ya que los costos podrían aumentar en caso de un mal manejo de los recursos.

Mantener siempre un área de trabajo libre de accidentes, cuidando las vías de acceso para una buena movilidad de los trabajadores y materiales, además, tener una buena comunicación entre constructores, arquitecto y nosotros como dueños de la obra, realizando reuniones quincenales para estar al tanto de los avances y garantizar la satisfacción de la producción.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Referencias Bibliográficas

Agencia Nacional de Tránsito (2012). *ANT entrega importante obra a la Provincia de Santa Elena, moderno Terminal Terrestre próximo a funcionar.* Recuperado 2012.

<http://www.ant.gob.ec/old/index.php/noticias/noticias/332-ant-entrega-importante-obra-a-la-provincia-de-santa-elena-moderno-terminal-terrestre-proximo-a-funcionar->

Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica, andes (2012). *Ecuador implementará el cálculo de emisiones de carbono y su vinculación con las exportaciones de productos,* Agencia de Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica. Recuperado Julio 13, 2012.

<http://andes.info.ec/actualidad/4149.html>

Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica, andes (Octubre 2012). Pablo Cisneros: *El futuro del turismo hacia el Ecuador está en Perú y Colombia, manifiesta el ministro Freddy Ehlers.* Recuperado Octubre 22, 2012.

<http://andes.info.ec/turismo/7985.html>

Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica, andes (Septiembre 2012). *700 millones de dólares anuales son generados por el turismo en Ecuador.* Recuperado Septiembre 9, 2012.

<http://andes.info.ec/actualidad/6989.html>

Anahí González, M., Sánchez, I., & Sanz, S. (2007) *Turismo en los espacios litorales : sol, playa y turismo residencial / 9º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa /*Diego López Olivares (dir. congr.), José Enrique Bigné Alcañiz (dir. congr.), pg. 105-121. Recuperado Septiembre 2006,

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Castellon de la plana.

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3767855>

Arecoa.com. Diario Turístico del Caribe y Latinoamérica (Octubre, 2012). *El turismo interno aporta más de US\$1.000 millones a la economía de Ecuador*. Recuperado Octubre 24, 2012.

<http://www.arecoa.com/protagonistas/%E2%80%9Cel-turismo-interno-aporta-mas-de-us1-000-millones-a-la-economia-de-ecuador%E2%80%9D/>

Asamblea Nacional Constituyente (2008). *Derechos de Naturaleza: Constitución del Ecuador*, pg. 52. Recuperado 2008. Ecuador.

<http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/Constitucion-2008.pdf>

Ayala H., Martín R. & Masiques J. (2003) Artículo, *El turismo de Sol y Playa en el siglo XXI* (Pg.1- 5) Centro de Estudios Turísticos. Recuperado 2003. Cuba.

<http://www.uh.cu/centros/cetur/publicaciones/EL%20TURISMO%20DE%20SOL%20Y%20PLAYA%20%20EN%20EL%20SIGLO%20XXI.pdf>

Ayala H., y Cols., 2003 Artículo, *El turismo de Sol y Playa en el siglo XXI* (P.1- 5) Centro de Estudios Turísticos. Recuperado 2003. Cuba.

<http://www.uh.cu/centros/cetur/publicaciones/EL%20TURISMO%20DE%20SOL%20Y%20PLAYA%20%20EN%20EL%20SIGLO%20XXI.pdf>

Banco Central del Ecuador (Septiembre, 2012). *Desempleo en los Últimos Dos Años*. Recuperado Septiembre, 30,2012. Ecuador

http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=desempleo

Carvajal M.,(2012) Bienes Raíces Clave, Grandes proyectos: *Capitales nacionales y extranjeros construyen en la Ruta del Sol*. Recuperado Enero, 2012. <http://www.clave.com.ec/index.php?idSeccion=589>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Castillo S. (2012). *Santa Elena apunta a un turismo sostenido todo el año*, PP el verdadero Recuperado Enero 2012. Ecuador.
<http://www.ppelverdadero.com.ec/index.php/mi-pais/item/santa-elena-apunta-a-un-turismo-sostenido-todo-el-ano.html>

Conde E. & Amaya C. (2007) *Producto Hotelero Visto como un Conjunto de Atributos Tangibles e intangibles*. Universidad Austral de Chile.
ISSN: 0717-181. Recuperado 2007. Chile.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2705030>

Constitución del Ecuador (2008). Capítulo séptimo: *Derechos de la naturaleza*, Art. 71. Recuperado 2008. Ecuador.

Corporación Financiera Nacional (2012), *CFN Firma Convenio con el Ministerio de Turismo*. Recuperado Marzo 20,2012. Ecuador.
http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1254:cfn-firma-de-convenio-con-mintur&catid=260:marzo-2012&Itemid=762

Creswell J.W, (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed approaches*. Thousand Oaks, Recuperado 2009. California.

Diario El Universo (Octubre, 2012), *La Inflación llegó a 1,12% en Septiembre*. Recuperado Octubre 05,2012. Ecuador
<http://www.eluniverso.com/2012/10/05/1/1356/inflacion-llego-112-septiembre.html>

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © (2007) Larousse Editorial, S.L. España.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Douglas Pears. (1991) *Desarrollo Turístico. Su planeación y ubicación geográfica*. Recuperado 2007. Mexico.

Ecostravel, (2008) *Playas y balnearios en Santa Elena, Playa de Ayangue*. Recuperado 2008.
<http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/santaelena/playa-ayangue.php>

El Telégrafo (2012) *Lenin Moreno destaca apoyo a la Industria Turística en Ecuador*, Sección Actualidad. Recuperado Marzo 1, 2012.
http://www.eltelegrafo.com.ec/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=31185&Itemid=2

El Telégrafo (2012). Redacción economía: *Turismo es el cuarto rubro que aporta a la economía*. Recuperado Agosto 16, 2012.
http://www.telegrafo.com.ec/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=50159&Itemid=11

EUMED Biblioteca virtual (2007). *Universidad de Málaga, Luana Lacramioara Chirila: Las nuevas tecnologías en el turismo*. Recuperado 2007. España
<http://www.eumed.net/eve/resum/07-07/llc.htm>

García A., Albuquerque F. (2003) *El turismo cultural y el de sol y playa, Universidad de Murcia. Cuadernos de Turismo*, 11: pg. 97-105.
Recuperado 2003. España.
<http://repositorio.bib.upct.es:8080/jspui/handle/10317/1175>

IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2011), *Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo*. En su resolución No. 172 (Título IV, Capítulo No. 116). Recuperado Mayo,12.2011Ecuador.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

INEC, (2012) *Ecuador en Cifras*, Recuperado 2012. Ecuador.

<http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/main.html>

INEC, (2010) *Resultado del Censo 2010 de Población y Vivienda en el Ecuador*.

Fascículo Provincial Santa Elena, Recuperado 2010. Ecuador.

http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos_provinciales/santa_elena.pdf

Malhotra N, (2008). *Investigación de Mercados*. Pearson education Recuperado 2008 México.

Mariescurrena E. (2006). *La Seguridad en los Hoteles*. Universidad de la Rioja.

Gestión de Hoteles y Restaurantes. (Pg. 6-10). Recuperado 2006.

Argentina. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2864862>

Martillo V. (Febrero 2012) Editorial *Un Día en el Paraíso*, Diario El Universo.

Recuperado 2012. Ecuador.

<http://www.eluniverso.com/2012/02/11/1/1583/un-dia-paraiso.html>

Ministerio del Ambiente (2012). *Proyectos: Identificación, Cálculo y Mitigación de la Huella Ecológica del Sector Público y Productivo del Ecuador*,

Recuperado 2012. Ecuador. <http://www.ambiente.gob.ec/?p=4260/prueba2>

Ministerio de Turismo (Enero 2012). *Movimientos, Llegadas de Extranjeros*.

Recuperado 2012. Ecuador. [http://www.optur.org/estadisticas-](http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html)

[turismo.html](http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html)

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Ministerio de Turismo (Septiembre 2012). *Estadísticas turísticas: Dirección de Investigación*. Recuperado 2012. Ecuador.

<http://www.turismo.gob.ec/?p=2771/informacion-turistica-y-estadisticas>

Ministerio de Turismo (Agosto 2011). *Cultura de Ecuador en el Guayas, Los Ríos, Santa Elena y, tribus y arqueología en El Oro*. Recuperado Agosto 11, 2011.

<http://old.ecuador.travel/es/ecuador-guia-de-viaje/costa-sur/historia-humana/costa-sur-historia.html>

Olmedo B., en comunicado personal (2012). *Entrevistas con la Directora Provincial de turismo en la Provincia de Santa Elena, la Lcda. Irma Alvarado*, en cinco diferentes encuentros entre los meses de Junio y Agosto del 2012.

Olmedo B., en comunicado personal (2012). *Entrevista con el Presidente de la Comunidad de Ayangue, Sr. Luis Villón*, en 4 diferentes encuentros entre los mese de Julio y Agosto del 2012.

Osuma M., Castillo A., & López-Guzmán T. (Abril 2011) *Turismo y Desarrollo Socioeconómico* (Pg. 519-535), IV Jornada de Investigación en Turismo. Recuperado 2011. Sevilla.

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3782278>

Sandoval L. (Marzo 2012) Editorial *Una Aventura Bajo el Mar*, Diario El Universo. Recuperado 2012. Ecuador.

<http://www.eluniverso.com/2012/03/17/1/1583/aventura-mar.html>

Subsecretaría de Turismo Provincia de Santa Elena (2010) *Catastro Turístico de la Provincia de Santa Elena*. Ecuador. Recuperado 2010. Ecuador.

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Tourism 2020 Visión. (2001) *Global forecasts and profiles of market segment*.
Volumen 7. Recuperado 2001. Madrid.

Vistazo (Julio 2012). País: *Turismo registra crecimiento del 14% en el primer semestre*. Recuperado 2012. Ecuador.
<http://www.vistazo.com/webpages/pais/?id=20749>

Vistazo (2012). Los pecados de Santa Elena: *Cada playa de la península de Santa Elena, en la ruta del Spondylus, tiene percepciones distintas del turismo, ecosistema y de su desarrollo*. Recuperado Julio 19, 2012.
<http://www.vistazo.com/ea/reportaje/?eImpresa=1078>

Yepes V. (1999) *Las Playas en la Gestión Sostenible del Litoral* (Pg. 89-110)
Agencia Valenciana del Turisme-Generalitat. Recuperado 1999.
Valenciana. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=205706>

CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Anexos

Vista panorámica de habitaciones



Restaurante Vista Bahía



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Piscina infinita



Recepción



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Lobby



Habitación matrimonial



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

Vista exterior de habitación



Entrevista con el Presidente de la Comunidad de Ayangue, Sr. Luis Villón



CREACIÓN DEL PROYECTO “AYANGUE BAHÍA HOTEL & RESORT”

**Encuentro con Lic. Irma Alvarado, Directora MINTUR Santa Elena y
Sr. Freddy Ehlers, Ministro de Turismo**

