

CAPITULO No 1

NATURALEZA DEL NEGOCIO

1.1 Introducción

COSTA RICA es un país donde la naturaleza hace su llamado. Sus playas vírgenes, sus selvas intactas están a la espera del turista, con un equipamiento hotelero de nivel internacional y servicios para las personas más exigentes.

El proyecto que se pretenderá llevar a cabo consiste en la implantación de una empresa dedicada al servicio de hospedaje, alimentación, así como también ofrecer un área de recreación, tanto para los turistas nacionales como los extranjeros que visitan el lugar.

Se quiere desarrollar un restaurante, 8 cabinas y áreas de recreo en las que se incluye senderos en bosque primario que consta de 6 hectáreas, en donde se puede encontrar variedad de flora y fauna de la zona, que se pretenden conservar y no alterar el medio ambiente, para el disfrute de los futuros clientes.

El minicomplejo se ubicará en la entrada de Pilas de Canjel, un pueblo cuya población es amable y de buen trato, aspectos que caracterizan al costarricense. Se encuentra en este lugar la Reserva de Bosque Escondido un sitio de interés turístico, por la diversidad de flora y fauna propias de la zona.

Pilas de Canjel, está ubicada en la Península de Nicoya en el cantón de Nandayure, Provincia de Guanacaste, es una zona potencial para el desarrollo agro y eco-turístico, por cuanto se encuentra en un lugar de fácil acceso a las diferentes zonas turísticas que ofrece nuestro país, como son playas, reservas biológicas, pueblos rurales de gran belleza, entre otros; también se puede observar, diferentes cultivos como son: el arroz, el melón y sandía que se realizan en extensión grandes de tierra, y que son atractivas para que los turistas las admiren.

En Costa Rica el eco turismo está basado en los diversos y numerosos ecosistemas que se encuentran, donde también se da el reconocimiento de la conservación y concientización ambiental.

“El aumento de líneas aéreas que vuelan al país, de frecuencias hacia los dos aeropuertos internacionales con que cuenta y el consecuente incremento en el ingreso de turistas provenientes de Estados Unidos, Canadá y Europa, gracias a los vuelos directos entre este continente y Costa Rica, posicionó al país de paz y riqueza natural como uno de los sitios preferidos en el mundo, sobretodo como destino de aventura y de ecoturismo”¹.

1.1.1. Proceso creativo para determinar el producto o servicio de la empresa

Desde hace unos meses, se viene gestando a nivel familiar varias ideas, con el fin de desarrollar en la zona varios proyectos dada la necesidad existente. Es así como nace la idea de realizar al menos una de las ideas por lo que las mismas se evaluaron con el fin de determinar la prioridad de las mismas.

Los criterios a evaluar serán el nivel de innovación, mercado potencial, conocimiento técnico, y requerimiento de capital, los cuales se les dará un puntaje del 1 a 5 donde el número 5 significa que cumple satisfactoriamente la variable o atributo.

Las ideas de negocios que se evaluarán, son:

- La producción y exportación de Piña, al analizar este proyecto se determinó que el equipo de trabajo se tendría que desplazar a la zona de San Carlos, por lo que no sería rentable pues descuidaría la producción y exportación de Melón.

¹ <http://www.travelexcellence.com/latest2.htm>

- Creación de una empresa de empaque: con el fin de abastecer a las empresas agrícolas para adquirir el empaque para sus productos.
- Cabinas, con el fin de dar hospedaje a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la zona.
- Restaurante, cuyo objetivo es poder ofrecer un lugar agradable, con buen servicio, buenos precios y de calidad, a los futuros clientes
- Senderos y áreas de recreación.

A continuación se detalla la evaluación:

Cuadro No 1

Ideas de negocios

<i>IDEAS</i>	<i>NIVEL DE INNOVACION</i>	<i>MERCADO POTENCIAL</i>	<i>CONOCIMIENTO TECNICO</i>	<i>REQUERIMIENTO DE CAPITAL</i>	<i>TOTAL</i>
Producción y Exportación de Piña	2	3	4	5	14
Creación de una empresa de empaque	2	2	3	5	12
Cabinas	5	4	3	5	17
Restaurante	5	3	4	5	17
Areas de recreación	5	4	3	5	17

Fuente: Aporte familiar

De la evaluación realizada se observa que las Cabinas, Restaurante y Areas de Recreación, obtienen igual puntaje, por lo que la idea seleccionada de acuerdo a dicha evaluación, fue la creación de un Restaurante, Cabinas y áreas de recreación, por cuanto las tres ideas son complementarias. La idea es crear un

lugar agradable y de calidad, donde se brinde el servicio de restaurante, hospedaje y recreación, a personas de un status medio y medio alto.

1.1.2. Justificación de la empresa

Es importante la creación de un lugar de descanso y/o recreo, pues en la zona no existe un lugar de dicha índole. En la zona se cuenta con cabinas pequeñas, con servicio de mala calidad. Además de no existir un lugar donde se pueda comer bien, pues lo que existe son pequeños restaurantes, sodas y bares.

El restaurante más próximo se llama TIMIBE y se encuentra a la entrada de Jicaral (viniendo de Nandayure) a unos 16 kilómetros y en el Centro de Jicaral la Soda más frecuentada es La Central. Recorriendo hacia el otro extremo de la entrada de Pilas de Canjel, o sea hacia Nandayure, se encuentra la zona de San Pablo (09 kilómetros) donde existen lugares tipo bar llamado Bar el Retiro y un restaurante con cabinas y una piscina que fue abierto recientemente, llamado Cabinas y piscina Micky's, el mismo se encuentra a la par de una gasolinera. En el Pueblo de Canjel que se ubica a 4 kilómetros de la entrada se encuentra una soda con salón de baile, llamada la Posada de la Luna.

Además, las cabinas que existen en Jicaral, no tiene las comodidades que se necesitan, como por ejemplo aire acondicionado, lo que tienen es un ventilador, las camas son de mala calidad, no tienen refrigeradora tipo bar, y el servicio no es el mejor. En el caso de las cabinas de San Pablo si contienen aire acondicionado pero no las otras comodidades.

Algunos lugares agradables para hospedarse o alimentarse, se pueden ubicar en Playa Naranja y Nicoya, como por Hotel El Paso, Cabinas Maquiney, sin embargo estos no se encuentran en un bosque primarios que será el principal atractivo del lugar.

Lo anterior, demuestra la necesidad de poder invertir en un lugar de fácil acceso, con las comodidades, seguridad, limpieza, alimentación, área de parqueo y diferentes servicios necesarios para que nuestros futuros clientes se sientan confortables y deseen volver a visitarnos.

La empresa estará conformada por personal idóneo, de experiencia en el campo, lo que le permite tener ventaja competitiva.

También es importante indicar que, por la zona transitan mucho turistas, familias, empresarios, entre otros, que representan una gran oportunidad para implantar la nueva empresa.

1.2. Nombre de la empresa

Se realizó una lluvia de ideas para el posible nombre que se podría dar a la empresa. Dichas ideas se calificaron de acuerdo los atributos que se deben tomar en consideración a la hora de darle un nombre a un producto o servicio, a saber, si el nombre es descriptivo, original, atractivo, claro, significativo y agradable. Dichos atributos también se les dará un puntaje del 1 a 5 donde el número 5 significa que cumple satisfactoriamente dicho atributo.

A continuación se evalúan los diferentes nombres que se pensaron podría tener el sitio:

Cuadro No 2

Nombre para el negocio

<i>NOMBRE</i>	<i>DESCRIPTIVO</i>	<i>ORIGINAL</i>	<i>ATRACTIVO</i>	<i>CLARO</i>	<i>SIGNIFICATIVO</i>	<i>AGRADABLE</i>	<i>TOTAL</i>
Canjel Lodge	5	4	4	5	5	5	28
Los Espabeles Lodge Inn	5	4	5	5	5	5	29
Cabinas, Bar-Restaurante Canjel	5	2	2	5	5	2	21

Fuente: Aporte Familiar

El nombre seleccionado es “Los Espabeles Lodge Inn”, debido a que la evaluación de los atributos le da un mayor puntaje. El nombre seleccionado es descriptivo, pues Espabel es un árbol de la zona, Lodge significa un sitio donde el cual se puede pasar una temporada especial e Inn significa un lugar donde se puede descansar, donde usualmente hay bebida y comida para los viajeros. El hecho de que cuente con una palabra en español y dos en inglés lo hace atractivo, claro y simple. Además es agradable al oído.

1.3 Descripción de la empresa

1.3.1. Tipo de empresa (giro)

La empresa es de servicios, la cual tiene como objetivo proporcionar un servicio de excelente calidad de alimentación y hospedaje, catalogada dentro del grupo No 1 como Grupo de Empresas Hoteleras (moteles Turísticos), dentro del “Reglamento de las empresas de hospedaje turístico”², del Instituto Costarricense de Turismo.

1.3.2. Ubicación y Tamaño de la empresa

El lugar escogido para ubicar “los Espabeles Lodge Inn” es en la entrada de Pilas de Canjel, ubicada en la Península de Nicoya, cantón de Nandayure, Provincia de Guanacaste. El área a desarrollar son 6 hectáreas de bosque primario. Dicho lugar se encuentra a 16 kilómetros de Jicaral y a 12 kilómetros del cruce a Nandayure.

Se considera que la empresa tendrá al inicio unos 13 empleados, a saber:

1. Administrador/Contador (1)
2. Recepcionistas/cajero (3)

² La Gaceta No 48, del 7 de marzo de 1980, Decreto ejecutivo No 11217-MEIC del 25-02-1980. La Gaceta No 86 del 06 de mayo de 1982 Decreto Ejecutivo No 12513-MEIC del 06-05-1982. La Gaceta No 82 del 29 de abril de 1998, Decreto Ejecutivo No 26842-MEIC-TUR del 02-03-1998.

3. Cocinero/Chef (1)
4. Ayudante de cocina (1)
5. Salonero (2)
6. Misceláneo (3)
7. Lavandería (1)
8. Jardinero (1)

Para los cargos de recepcionista/cajero y de misceláneo se contratarán tres personas para cada puesto con el fin de que se cubran las 24 horas.

Dicha empresa es catalogada como una Microempresa, debido a la cantidad de empleados con que contará al iniciar sus operaciones.

1.4 Misión y Visión de la empresa

Misión

Crear la mejor y más segura alternativa de hospedaje, alimentación, y recreación para el turista nacional y extranjero, así como a empresarios que visitan la zona, teniendo primordialmente en cuenta las expectativas de nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa dedicada al turismo receptivo, comprometida con la protección de nuestros recursos naturales, para el desarrollo de la industria eco-turística.

1.5. Objetivos de la Empresa

1.5.1. Objetivos a corto plazo

Entre los objetivos a corto plazo se tienen:

- 1.5.1.1. Confeccionar los planos del Restaurante, donde se integre un área de recreación.
- 1.5.1.2. Confeccionar los planos de las 8 Cabinas, las cuales serán dos cabinas por cada choza (cuatro chozas).
- 1.5.1.3. Confeccionar los planos de dos piscinas, una para adultos y otra para niños.
- 1.5.1.4. Confeccionar los planos del parqueo y senderos
- 1.5.1.5. Obtener los permisos necesarios para la instalación y el funcionamiento del minicomplejo turístico (por ejemplo patentes).

1.5.2. Objetivos a mediano plazo

- 1.5.2.1. Construir el restaurante y el área de recreación.
- 1.5.2.2. Construir cuatro chozas.
- 1.5.2.3. Construir área de parqueo y de senderos.
- 1.5.2.4. Registrar la Marca.

1.5.3. Objetivos a largo plazo

- 1.5.3.1 Adquirir el equipo necesario para el restaurante y el equipo para recreación, como son una mesa de billar, dos futbolines, juegos de mesa.
- 1.5.3.2 Adquirir el equipo necesario para equipar las cabinas.
- 1.5.3.3 Adquirir el equipo necesario para el mantenimiento de las piscinas.
- 1.5.3.4 Rotular árboles que se encuentran en el bosque primario.

1.6. Ventajas y Distingos Competitivos

1.6.1. Se puede decir que “Los Espapeles Lodge Inn”, tiene las siguientes ventajas competitivas:

1.6.1.1. Al estar ubicada en un bosque primario se podrá realizar un recorrido por los senderos, donde las personas que lo visiten podrán observar, fauna y flora muy variada. Entre la fauna están los congos, osos hormigueros, venados, variedad de pájaros, entre otros; y entre la flora se puede citar los majestuosos árboles de Escapel, Guanacaste, Cedro, y otros.

1.6.1.2. Estará ubicada en un lugar estratégico, de fácil acceso a los diferentes atractivos que tiene la zona, como lo son La Reserva de Bosque Escondido, la cercanía de playas como son Playa Sámara, Carrillo, Coyote, otros. Además, la comunidad esta solicitando ante el Ministerio de Cultura y Deporte que sea declarada la Iglesia de Pilas de Canjel Patrimonio Nacional, lo que conlleva a ser dicha Iglesia un atractivo a escasos kilómetros del lugar.

1.6.2. Entre los distingos se puede citar:

1.6.2.1. Lugar rústico, donde se podrá apreciar un fogón que se utilizaba en tiempos atrás, decorado con utensilios de antaño (fotografías, máquinas viejas primeras planchas, entre otros).

1.6.2.2. Construido en ladrillo, con maderas de la zona.

1.6.2.3. Piso de ladrillo

1.6.2.4. Excelente servicio, tanto en el restaurante como en las áreas de recreo y cabinas.

1.6.2.5. Calidad en la comida y bebidas que brinda.

1.7. Análisis de la industria

Guanacaste es una de las regiones del país, con mayor crecimiento, debido al impulso turístico que enfrenta nuestro país y a la afluencia de turistas que están ingresando a la zona por medio del aeropuerto Daniel Oduber que se encuentra Liberia, Guanacaste. De acuerdo a información suministrada por la señora Ana Libe Rosales, Administradora de dicho Aeropuerto, se tiene que el total de pasajeros que han ingresado a la zona por este Aeropuerto en el 2004 fue de 194.025, cifra que corresponde a un 114% en comparación con el año 2001.

En el caso de la oferta total de empresas hoteleras en operación en la provincia de Guanacaste en 1998 cuenta con 271 empresas, seguido por San José con 259; mientras que la región Chorotega ocupa el tercer lugar al contar con 4.630 empresas turísticas, según el anuario estadístico de turismo del ICT, Guanacaste. 1998-1999.

El desarrollo que presenta Guanacaste se debe a que sus hermosas playas y parajes naturales atraen a miles de turistas todos los años, provocando que esta zona cuente con el mayor porcentaje ocupacional, durante la temporada alta.

Un aspecto de interés internacional es que de acuerdo a datos suministrados por la funcionaria Hazel Méndez del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en el Cantón de Carrillo existen 21 establecimiento con declaratoria turística, en Hojancha existen 2, en Liberia 11, en Nicoya 10, en Santa Cruz 32 y en Nandayure 1.

La competencia entre empresas no se centra únicamente en el precio, sino que se traslada a otras variables como la diferenciación del producto-servicio, la innovación, la calidad o la generación de valor a favor del consumidor. Los recursos humanos pasan a jugar un papel determinante no como un coste de producción, sino por el contrario, como la clave del éxito en la consecución de los objetivos de la empresa turística.

El sector empresarial ha tratado de ajustar su oferta, para captar el nuevo segmento de mercado, a saber ecoturismo, por lo cual más desarrollos hoteleros de playa y más empresas especializadas en nuevos nichos de mercado han optado por la flexibilidad, tratando de ofertar un producto en el que se combinan varios elementos; por ejemplo sol, playa, Parques Nacionales, deportes, aventura e historia natural, entre otros.

Es por esta razón que nuestra empresa, tendrá ese norte, pues en la zona no existe en un ámbito de 50 kilómetros competencia alguna pues la más cercana se encuentra en Playa Naranja y Nicoya, mismas que no ofrecen un sitio como “Los Espabeles Lodge Inn” ya que tenemos a nuestro haber, un sitio ubicado en un bosque primario, agradable, con buen servicio, calidad y precios para el disfrute de los turistas nacionales, extranjeros y empresarios que visitan la zona.

1.8. Productos y/o Servicios de la Empresa

“Los Espabeles Lodge Inn”, ofrecerá los siguientes servicios:

- a. Comidas y bebidas de excelente calidad.
- b. Lugar de esparcimiento (área de recreo, piscinas, senderos)
- c. Lugar de descanso con aire acondicionado, servicios acorde con su clientela (dos camas queen en cada cabina), con todo el equipo necesario para que sus clientes estén en un ambiente agradable y quieran regresar.

1.9. Calificación para entrar al área

Es importante reconocer que para la implantación de esta empresa se cuenta con personal idóneo para el desarrollo del mismo. Es así como dicho personal tendrá conocimiento en el área de alimentos, administración y la capacidad de poder desarrollar este proyecto en un ambiente de calidad, higiene, seguridad, entre otros.

Es importante para que el proyecto se desarrolle de la mejor manera que el personal que se contrate cuente con las habilidades, los conocimientos, creatividad, innovación, para que puedan ser personas creativas e innovadoras y su dedicación y persistencia en lo que se proponen, generará dinamismo y una alta motivación para enfrentar los eventos que se les puedan presentar.

Es así como el personal idóneo con que contará “Los Espabeles Lodge Inn” buscará los mecanismos, herramientas, recursos necesarios, además de impulsar sus ventajas competitivas, donde se logre rescatar los valores culturales y costumbres de la zona, con el fin de lograr que la empresa opere en óptimas condiciones, atrayendo a los turistas nacionales y extranjeros para aumentar la productividad, contribuyendo al éxito competitivo.

1.10. Apoyos

Para poder desarrollar este proyecto con éxito, se cuenta con fuentes de información, contactos y expertos que nos podrán asesorar en las diferentes áreas para prever y solucionar posibles problemas que se puedan presentar.

Las Fuentes de información son:

1. Internet
2. Libros
3. Guía Telefónica
4. Cámaras e instituciones públicas (Ejemplo el Instituto Costarricense de Turismo)
5. Otros que aparezcan en el desarrollo del proyecto.

El personal de apoyo es el siguiente:

1. Ronald Baltodano, Contador, Tel 286-4386

2. Mayela Díaz, Abogada, Tel 367-4563
3. Luis Fernando Ajú Quesada, Agente de Seguros
4. Elven Sirias, Chef, 254-1212
5. Suk Lin Ajú Calvo, Publicista, 253-4691
6. Giovanni Taylor Contreras, Arquitecto, Cel 829-7196

CAPITULO No 2

EL MERCADO

2.1 Objetivos de Mercadotecnia.

2.1.1. Objetivos a corto plazo (en un lapso de 6 meses)

- 2.1.1.1. Registrar la marca “Los Espabeles Lodge Inn”, en el mercado turístico con el fin de facilitar que los clientes identifiquen el lugar por su nombre.
- 2.1.1.2. Llevar un mensaje al mercado meta, por medio de la Publicidad Informativa para crear un impacto sobre los posibles clientes.

2.1.2. Objetivos a mediano plazo (1 año)

- 2.1.2.1 Implementar una publicidad persuasiva, con el fin de crear una demanda selectiva, en donde se destaquen los atributos del lugar.
- 2.1.2.2 Realizar actividades de promoción para que el cliente conozca el servicio que ofrece, en donde se pueda ofrecer precios atractivos en relación con el servicio que se les brinda en “Los Espabeles Lodge Inn”.

2.1.3. Objetivos a largo plazo (2 años)

- 2.1.3.1.- Utilizar la publicidad como método para recordar a los clientes el servicio que ofrece “Los Espabeles Lodge Inn”.
- 2.1.3.2. Ofrecer precios especial en la utilización de las cabinas, en temporada baja, a saber de mayo a octubre.

2.2. Investigación de Mercado

Con el fin de conocer los gustos y preferencias de nuestros clientes potenciales se realizará a una investigación de mercado, para determinar si los servicios que ofrece “Los Espabeles Lodge Inn” (de cabina y restaurante) satisfacen los gustos y preferencias de nuestros futuros clientes.

2.2.1. Tamaño de mercado

Es importante mencionar que el porcentaje de clientes con el que contamos se encuentran niños, jóvenes, adultos, núcleos familiares, tanto nacionales como extranjeros, entre otros.

Se tiene información de las estadísticas proporcionadas por el ICT, que la cantidad de extranjeros que ingresaron al país en el año 2002 fue de 1.113.359.

De acuerdo, a la entrevista realizada por el Instituto Costarricense de Turismo en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría a 1500 turistas en el cuarto trimestre del 2003, se tiene la siguiente información:

Cuadro No 3

Motivo principal de viaje

<i>MOTIVO DEL VIAJE</i>	<i>% de entrevistados</i>
Vacaciones, ocio, recreo, placer	65.4
Visita a familiares y/o amigos	8.7
Negocios y motivos profesionales	22.0
Salud (cirugías, tratamientos, etc.)	0.3
Estudios	2.0
Otros motivos	1.6
TOTAL	100.0

Fuente: Estadística del ICT, enviada por correo electrónico por Alejandra Ramírez de la Peña

Cuadro No 4

Actividades realizadas en su estadía en Costa Rica

<i>Actividades realizadas</i>	<i>% de entrevistados</i>
Sol y playa	64.8
Pesca deportiva	11.9
Surf	14.8
Windsurfing	0.6
Buceo	4.9
Snorkel	18.0
Rápidos de los ríos (rafting)	7.0
Kayaking en el mar (sea kayaking)	4.0
Caminatas por senderos (con o sin guía)	39.3
Observación de aves	31.5
Observación de la flora y la fauna	40.1
Visita a los volcanes	40.3
Canopy (deslizamiento entre las copas de los árboles)	25.6
Bungee jumping (lanzamiento con cuerda desde un puente)	0.8
Visita a museos, teatros, galerías	14.5
Seminarios, congresos, convenciones	6.9
Visita a clientes, proveedores, reuniones, negocios	18.2
Aprendizaje del español	5.0
Golf	2.3
Bienestar	17.6

Fuente: Estadística del ICT, enviada por correo electrónico por Alejandra Ramírez de la Peña

Véase que dentro de las actividades que vienen a realizar con mayor importancia son sol y playa, caminatas por senderos, visitas a volcanes, observación de aves, y flora y fauna, atractivos que se encuentran en la zona donde se construirá el minicomplejo.

Cuadro No 5
Distribución de los entrevistados según estadía media

<i>LUGAR DONDE DURMIO</i>	<i>Estadía media</i>
Valle Central	5.1
Guanacaste Norte	5.3
Guanacaste Sur	4.7
Puntarenas, Golfo de Nicoya	4.9
Pacifico Medio	5.1
Península de Osa	4.6
Caribe Norte	2.1
Puerto Limón	3.5
Caribe Sur	4.5
Zona Norte (La Fortuna, Arenal, etc)	2.6
Monteverde	2.8

Fuente: Estadística del ICT, enviada por correo electrónico por Alejandra Ramírez de la Peña

De acuerdo al cuadro anterior, se tiene que en la zona de Guanacaste la estadía media es de 5 noches.

Por otro lado, las estadísticas de ICT para el año 2003 se tiene que visitaron la zona de Guanacaste Norte una cantidad de turistas de 178.872 personas y de Turismo Nacional de 248.610 personas. La zona de Guanacaste Sur fue visitada por 51.544 turistas extranjeros y 97.282 turistas nacional. Datos suministrados por correo electrónico por Nancy Durán, Hazel Méndez y Luis Madrigal, funcionarios del ICT.

El segmento de mercado que se quiere abarcar es un 2% del total de Turismo que ingresan tanto a la zona Norte como a la Zona Sur de Guanacaste. Esto es del $576.308 \text{ turistas} \times 2\% = 11.526 \text{ turistas}$.

Se tienen como clientes potenciales iniciales los turistas nacionales, extranjeros que deseen hospedarse en un lugar apacible y con diferentes atractivos en donde puedan adquirir sus alimentos de calidad y a precios razonables.

Además, los vecinos del lugar que deseen satisfacer sus necesidades de adquirir una alimentación variada, de calidad y a precios razonables, conocerán los servicios que se ofrece, lo cual es un medio para que ellos mismos recomienden a amigos, familiares y clientes que los visitan un sitio acogedor donde poder hospedarse. Nuestros clientes potenciales visitarán “Los Espabeles Lodge Inn”, pues es un lugar de fácil acceso (ruta de paso), en donde sus distingos serán parte importante para atraerlos a detenerse.

2.2.2. Consumo Aparente

En el segmento de mercado que se quiere abarcar, a saber 11.526 turistas, se estima que el consumo aparente será:

2.2.2.1. Uso de las cabinas:

Se estima que las cabinas serán utilizadas por 2 turistas al día, durante 360 días, lo que da un total de ocupación de 720 turistas al año que pernoctarán en “Los Espabeles Lodge Inn” .

Lo anterior de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la zona, en donde los 25 encuestados indican que se hospedarían al menos de 1 a 3 noches.

2.2.2.2. Uso del restaurante:

La estimación para el uso del restaurante es de 40 personas diarias, lo que da un total anual de 14.400 personas.

Dicha cantidad, se obtiene en dos sentidos, se van a hospedar 2 personas diarias, lo que equivale el servicio de al menos desayuno y cena de dichas personas, además al ser una ruta de paso, se estima que los clientes restantes lleguen debido a la inexistencia de un restaurante como el que se desarrollará.

Lo anterior indica que el consumo aparente en “Los Espabeles Lodge Inn” será de 720 turistas al año tanto en las cabinas y de 14.400 turistas u otros que utilizarán el restaurante.

2.2.3. Demanda Potencial

Al contar con el consumo aparente, se tiene que la demanda potencial estará formada por la proyección de crecimiento promedio que se obtenga tanto a corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo al Organización Mundial de Turismo (OMT), la tasa de crecimiento turístico promedio proyectado para Centro América para el período del 2002 al 2010 es de un “...4.50% anual...”³.

La demanda potencial que se obtiene de proyectar el crecimiento promedio del mercado en:

2.2.3.1 Corto Plazo:

Cubrir en hospedaje el 100% del consumo aparente; es decir tener un promedio de 720 clientes anuales tanto turistas nacionales como extranjeros.

En el caso del restaurante al ofrecer un servicio desde el desayuno hasta la cena, se estima que la demanda potencial es también del 100% del consumo aparente, o sea 10 personas diarias por desayuno, 15 por almuerzo y 15 por cena respectivamente, esto es 40 personas diarias.. Esto es sin contar con las personas o turistas que puedan hacer uso del restaurante, simplemente para descansar de su trayectoria, tomando y comiendo algo ligero.

³ www.world-tourism.org.

2.2.3.2. Mediano plazo:

A mediano plazo se espera que de conformidad con la publicidad que se llevará a cabo la demanda potencial se incrementará en el segundo año a 4 personas diarias en la cabinas y en el restaurante el crecimiento se incrementará en 5 personas diarias para un total de 45 personas diarias. Esto es que debido a que el negocio se va a ir posicionando en la mente de los consumidores se irá incrementando en la misma proporción.

2.2.3.3. Largo Plazo:

En cuanto a la demanda potencial en el largo plazo se espera en las cabinas 20 personas diarias y en el restaurante 60 personas diarias.

2.2.4. Participación de la competencia en el mercado:

En el estudio de mercado se observó que no existe competencia de restaurante al menos en un radio de 12 kilómetros, y más allá de estos 12 kilómetros existen restaurantes tipo sodas o salones, a saber:

En Jicaral: Timibe, y La Central, entre otras, que no ofrecen los servicios que en “Los Espabeles Lodge Inn” se darán.

En Pilas de Canjel: La tranca, La Posada de la Luna, el primero es un tipo de bar y el segundo es una soda con un salón de baile.

En el caso de San Pablo si existen un restaurante con cabina llamado Micky's, y un bar llamado Bar el Retiro, ambos no ofrecen el servicio y la calidad que Los Espabeles Lodge Inn ofrecerá.

En el caso de cabinas, las únicas que existen son: Cabinas Jicaral y en San Pablo, las cabinas Micky's.

Por lo tanto, no existe participación de la competencia en la zona estudiada por cuanto no existe un mismo lugar que ofrezca un lugar de descanso, con restaurante y áreas de recreo.

2.3. Estudio de Mercado

2.3.1. Objetivo del estudio de mercado

El objetivo del estudio de mercado, es conocer los gustos y preferencias de nuestros clientes potenciales, con el fin de poderles brindar un servicio de calidad.

2.3.2. Encuesta Tipo

La encuesta de mercado va dirigida a obtener información que ayude a conocer en forma más directa a nuestros futuros clientes, especialmente, en relación con el servicio que pretendemos ofrecer, el precio que nuestros clientes potenciales estaría dispuestos a pagar por el uso de las cabinas, el restaurante y demás áreas de recreo que tendrá “Los Espabeles Lodge Inn”.

Además poder conocer cuánto estarían anuentes a pagar por los servicios que ofrecerá nuestro proyecto, y la frecuencia con que lo visitarán.

Nuestro servicio: “Los Espabeles Lodge Inn”, se define como un lugar de recreación para turistas nacionales y extranjeros que gustan de la naturaleza, y desean poder disfrutar de la misma en un sitio donde pueda tener todas las comodidades, como son las cabinas donde poder descansar, el restaurante donde adquirir los alimentos necesarios y de calidad y el áreas de recreo (piscinas, centro de entretenimiento, senderos) a precios razonables.

A Continuación se detalla la encuesta que se realizará a una pequeña muestra de 25 personas, tanto turistas nacionales como extranjeros:

Cuadro No 6

ENCUESTA

Soy estudiante de Maestría de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) y quiero desarrollar como proyecto una empresa de servicio de cabinas, restaurante con áreas de recreo, en un bosque primario situado a entrada de Pilas de Canjel. Le agradezco poder dedicarme unos minutos de su valioso tiempo para contestar las siguientes preguntas:

<i>Pregunta?</i>	<i>Respuesta</i>	<i>N/S, N/R, Otro</i>
1 Visitaría el restaurante	Si	No
2 Qué tipo de servicio espera recibir en el restaurante	Si	No
		Buen Trato
		Buen Servicio
		Limpieza
		Calidad en la alimentación
		Comida Típica
		Comida china
		Carnes
		Mariscos
		Bocas
		Licores Nacionales
		Licores Extranjeros
3 Con qué frecuencia, visitaría el restaurante	De 01 a 03 veces por semana _____	
	De 04 a 05 veces por semana _____	
	Más de 06 veces por semana _____	
	De 01 a 03 veces al año _____	
	De 04 a 06 veces al año _____	
	De 07 a 09 veces al año _____	
	De 10 a 12 veces al año _____	
4Cuál es el precio estimado a pagar por persona	Desayunos:	
	De \$3.50 a \$4.50 _____	
	De \$4.51 a \$7.00 _____	
	Más de \$7.00 _____	
	Almuerzos o Cenas:	
	De \$6.00 a \$8.00 _____	
	De \$8.01 a \$10.00 _____	
	Más de \$10.00 _____	
	Bocas:	

	De \$1.75 a \$2.50 _____
	De \$2.51 a \$3.50 _____
	Más de \$3.50 _____
5 Se hospedaría en las cabinas	Si No
6 Qué servicios espera recibir en su estadía en las cabinas	Si No
	Buen Trato
	Buen Servicio
	Servicio alimentación en la cabina
	Limpieza
	Seguridad
	Ventilador
	Aire acondicionado
	Música
	TV
	Agua caliente
7 Con qué frecuencia, visitaría las cabinas	De 01 a 03 veces al año _____
	De 04 a 06 veces al año _____
	De 07 a 09 veces al año _____
	De 07 a 12 veces al año _____
	Más de 13 veces al año _____
8 Cuántos tiempo se hospedaría	De 01 a 03 noches _____
	De 04 a 06 noches _____
	De 07 a 09 noches _____
	De 10 a 12 noches _____
	De 13 a 15 noches _____
	De 16 a 18 noches _____
	De 19 a 21 noches _____
	Más de 22 noches _____
9Cuál es el precio estimado a pagar por persona	De \$20.00 a \$40.00 por noche _____
	De \$41.00 a \$60.00 por noche _____
	De \$61.00 a \$80.00 por noche _____
	Más de \$81.00 por noche _____
10 Qué actividades le gustaría se realizaran en el lugar	Si No
	Piscina
	Billar
	Futbolines
	Juegos de mesa
	Visita a senderos
	Visita a playas
	Visita Reservas Biológicas
	Otros

2.3.3. Aplicación de la encuesta

La encuesta se aplicará a una muestra de 25 clientes potenciales entre los cuales se tomará tanto turistas nacionales, como extranjeros, así como personas de la zona.

2.3.4. Resultados Obtenidos

La encuesta se aplicó a 5 personas de la zona de Pilas de Canjel, 10 turistas que se encontraban el puente sobre el Río Tempisque y las últimas 10 encuestas a turistas que se encontraban alrededor de Jicaral. Dicha encuesta se aplicó a 5 personas de la zona, por cuanto ellas podrían visitar el restaurante y recomendar los Espabeles Lodge Inn a familiares, amigos u otras personas, que quieran visitarlos.

2.3.4.1. El 100% de los encuestados nos indican que si visitarían el restaurante.

2.3.4.2. De la muestra aplicada, el 64% nos indican que esperan recibir el siguiente servicio del restaurante: buen trato, buen servicio, mariscos, carnes, limpieza y calidad en la alimentación, comidas típicas, bocas, licores nacionales. Por el contrario un 37% no les interesa el servicio de comida china y licores extranjeros.

2.3.4.3. Según los encuestados, en relación a la pregunta ¿Con que frecuencia visitaría el restaurante? El 88% nos indica que de 1 a 3 veces por semana estarán haciendo uso del mismo.

2.3.4.4. Con respecto a la pregunta; ¿Cuál es el precio estimado a pagar en desayunos, almuerzos, cenas y bocas? Se tiene que el 40% de los entrevistados esperan pagar en desayunos un precio promedio a pagar es \$4.00, mientras que el 55% pagarían un promedio de \$ 5.75. y el restante un precio promedio de \$7.00. En el caso del almuerzo o cena se obtuvo que el 80% estima pagar un monto mayor a los \$10.00 y el restante 20% indica un promedio de \$9.00. En

cuanto a las bocas se tabuló que el 80% pretenden pagar un promedio de \$2.13 y el restante un promedio de \$3.00.

2.3.4.5. A la pregunta ¿Se hospedaría en las cabinas?, el 84% manifestaron que utilizarían las cabinas.

2.3.4.6. El 88% espera recibir los servicios de buen trato, buen servicio, servicio de alimentación hasta la cabina, limpieza, seguridad, aire acondicionado, T.V.

2.3.4.7. El 92% de los encuestados indican que visitarían de 1 a 3 veces al año las cabinas, un 4% la visitarían mas de tres veces al año, y el restante, entre 4 a 6 veces por año.

2.3.4.8. A la pregunta ¿Cuántos días pernoctarán en las cabinas? La respuesta fue un 88% de 1 a 3 noches, 12% más de 4 noches.

2.3.4.9. Los encuestados responden a la pregunta ¿Cuál es el precio estimado a pagar por el uso de cabinas?. El 92% estaría dispuesto a pagar un promedio de \$30.00 por noche y el 8% restante estarían dispuestos a pagar un promedio de \$50.00 por noche.

2.3.4.10. A la pregunta ¿ Qué actividades les gustaría realizar en el lugar? El 76% indica que “Los Espabeles Lodge Inn” debería de contar con piscina, billar, futbolines, visitas a reservas biológicas y caminatas por el sendero, y el 12% le interesaría movilizarse a las diferentes playas.

2.3.5. Conclusiones del estudio realizado

Después de tabular y analizar las encuestas, podemos observar que nuestro objetivo de construir y desarrollar el minicomplejo de “Los Espabeles Lodge Inn” será de gran impacto en la comunidad de Pilas de Canjel, y con ello contribuiremos a fomentar el desarrollo de la zona dando empleo a personas idóneas, buscando rendimientos satisfactorios a los gestores del proyecto.

Es importante, hacer notar que en la zona entre Jicaral y Nandayure no existe un lugar de descanso, que ofrezca y donde se pueda adquirir alimentación todo de calidad, a un precio razonable, por lo que al realizar la encuesta, se pudo inferir que existe la necesidad de un lugar como “Los Espabeles Lodge Inn”.

2.4. Distribución y puntos de venta

En este proyecto no existe distribución pues el punto de venta es en el sitio, o sea en el bosque primario ubicado a la entrada de Pilas de Canjel, en la carretera que conecta Nandayure con Jicaral.

2.5. Promoción del Producto o Servicio

2.5.1. Publicidad

Con el fin de llevar información al cliente y persuadirlo de que utilice nuestros servicios, se utilizará dos vallas publicitarias que se ubicarán estratégicamente, indicando que próximamente se construirá y abrirá “Los Espabeles Lodge Inn” y cuales servicios prestará.

Además se tendrá un menú en el restaurante y un brochure que se ubicará en cada cabina y en el restaurante con fines de información turística.

2.5.2 Promoción de Ventas

Para iniciar operaciones se utilizará un precio introductorio con el fin de acaparar nuevos clientes. Además de utilizar diferentes medios publicitarios como son, volantes, vallas publicitarias, anuncios en el periódico entre otros con el fin de dar a conocer nuestro sitio.

2.5.3 Marcas

La marca es “Los Espabeles Lodge Inn”, la cual se tiene que cumplir con todos los requisitos necesarios para el registro de la Marca.

El logotipo ubicará nuestro lugar, y dará a conocer información sustancial para que nuestros futuros clientes puedan adquirir la información necesaria, vía teléfono o vía correo electrónico.



El Slogan a utilizar es ***“Un lugar para compartir”***.

2.5.4. Etiquetas

En este proyecto no se utiliza etiquetas, pero si se mantendrá un mismo color en la ropa de cama y paños que se utilizarán en las cabinas, para darle un aspecto de seriedad, y que al ingresar se sienta un ambiente sobrio. En el caso del restaurante se utilizarán aspectos como poster, fotos de la época, decoración de interiores, el menaje, y mobiliario serán acordes con ser un lugar rústico que quiere rescatar las costumbres y valores de la zona.

2.5.5. Empaque

En este proyecto no se utilizará empaque pues es una empresa de servicio, donde el cliente obtendrá el servicio en el momento.

2.6. Fijación y Políticas de precio

2.6.1. Políticas:

- 2.6.1.1. Solamente el que se hospede en las cabinas tendrá acceso a todas las áreas de recreación sin costo alguno.
- 2.6.1.2. Niños menores de 2 años no pagan y niños de 2 años a 12 años pagan el 50% de la tarifa en caso de que se hospeden en la misma cabina, lo

anterior de acuerdo al Reglamento de las empresas de hospedaje hotelero, publicado en la Gaceta No 82 del 29 de abril de 1998.

- 2.6.1.3. De acuerdo a la encuesta realizada se obtiene que el 92% de los entrevistados están dispuestos a pagar un precio por persona por noche en la cabina de ¢14.100.00 (\$30.00). Por lo tanto, el precio de introducción para el primer año el uso de una cabina será de ¢14.100.00 para la primera persona, ¢13.000.00, para la segunda, ¢11.000.00 para la tercera y ¢10.000.00 para la cuarta persona en la misma cabina, brindándose un precio por cabina en ocupación completa de ¢48.100. Este precio no incluye el impuesto de venta.
- 2.6.1.4. En cuanto al precio en el restaurante, se tiene que de acuerdo a la encuesta realizada, se tiene que los encuestados esperan pagar el 40% un precio promedio de ¢1.880.00 (\$4.00) y el 55 % de los turistas un precio promedio de ¢2.702.00 (\$5.75), Es así que el precio por desayuno se estima en ¢2291.25. En el caso del almuerzo y cena el 80% indican que espera pagar ¢4.700.00 (\$10.00). Por lo tanto, el precio de introducción en el restaurante se estima en ¢3.378.00 por servicio, el cual no incluye el impuesto de venta y el de servicio.
- 2.6.1.5. En el caso que una excursión de turistas deseen utilizar nuestros servicios, el chofer y/o guía no pagará el servicio de restaurante.
- 2.6.1.6. Se mantendrán precios estables, los cuales serán evaluados cada año.
- 2.6.1.7. Los agentes de venta que sean clientes frecuentes se los proporcionará un descuento.

La inversión en construcción Los Espabeles Lodge Inn es de ¢133.920.000.00 con lo que se pretende dejarlo totalmente construido.

A continuación se detalla cada una de las áreas que se construirán cuantos metros cuadrados tendrá y el costo de los mismos.

Cuadro No 7
Inversión en Edificaciones

<i>Construcción</i>	<i>Unidad</i>	<i>m2</i>	<i>m2 totales</i>	<i>Precio unitario ₡⁴</i>	<i>Total ₡</i>
Parqueo	1	415	415.00	4,000.00	1,660,000.00
Restaurante/multiuso	1	250	250.00	120,000.00	30,000,000.00
Bar	1	125	125.00	110,000.00	13,750,000.00
Cocina	2	50	100.00	100,000.00	10,000,000.00
Terraza	1	150	150.00	45,000.00	6,750,000.00
Piscina mayor	1	120	120.00	110,000.00	13,200,000.00
Piscina menor	1	50	50.00	110,000.00	5,500,000.00
Cabinas duplex	4	84	336.00	125,000.00	42,000,000.00
Area de mantenimiento	1	15	15.00	80,000.00	1,200,000.00
Administración	1	30	30.00	100,000.00	3,000,000.00
Recepción	1	10	10.00	105,000.00	1,050,000.00
Area de Empleados	1	50	50.00	85,000.00	4,250,000.00
Caseta de seguridad	2	12	24.00	65,000.00	1,560,000.00
Total			1,675.00		133,920,000.00

Fuente: Arquitecto Giovanni Taylor

En el documento emitido por el Instituto Costarricense de Turismo, a saber: “Guía de requisitos para planos básicos de proyectos turísticos para empresas que desean optar por el contrato turístico”⁵, se establece los requerimiento mínimos tanto en el formato de planos, equipamiento de los servicios de hospedaje y gastronómicos, de conformidad con las diferentes normativas vigentes (decretos, leyes). Por lo tanto, el cuadro anterior contempla dicha normativa.

Dentro de las inversiones en mobiliario y equipo se tiene que es necesario adquirir lo siguiente:

⁴ Los precios unitarios incluyen un 40% de mano de obra y un 5% en desperdicio de material.

⁵ Obtenido mediante visita al ICT

A continuación se detallan el mobiliario y equipo que se necesitará, para poner a funcionar el minicomplejo, el porcentaje de aplicación de la depreciación utilizando el Método de Línea Recta⁶ se encuentra en el anexo No : 1.

Cuadro No 8
Mobiliario y Equipo

<i>Cantidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Costo Unitario (colones)</i>	<i>Costos Totales (colones)</i>	<i>Depreciación Metodo Línea Recta (% anual)</i>
CABINAS				
8	T.V. (12 pulgadas)	62,937.50	503,500.00	10%
16	Camas Queen	95,000.00	1,520,000.00	10%
8	Mesas	17,396.88	139,175.00	10%
16	Sillas	9,292.19	148,675.00	10%
8	teléfonos	14,000.00	112,000.00	10%
8	Aire Acondicionado mini split	184,300.00	1,474,400.00	10%
8	Refrigeradora minibar	60,000.00	480,000.00	10%
TOTAL			4,377,750.00	

<i>Cantidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Costo Unitario (colones)</i>	<i>Costos Totales (colones)</i>	<i>Depreciación Metodo Línea Recta (% anual)</i>
RESTAURANTE				
1	Cocina de gas con cuatro quemadores y plancha	204,250.00	204,250.00	10%
1	Mesa de trabajo	133,000.00	133,000.00	10%
1	Cámara de refrigeración	617,500.00	617,500.00	10%
1	Congelador horizontal	370,500.00	370,500.00	10%
1	Campana extractora	275,500.00	275,500.00	10%
1	Cafetera	131,575.00	131,575.00	25%
	Utensilios cocina		237,500.00	25%
	Utensilios varios		1,235,000.00	25%
1	Máquina registradora	318,250.00	318,250.00	20%
1	Olla Arrocera	137,750.00	137,750.00	25%

⁶ Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento. Investigaciones Jurídicas, S.A. Tercera Edición, San José, Costa Rica. 1999.

<i>Cantidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Costo Unitario (colones)</i>	<i>Costos Totales (colones)</i>	<i>Depreciación Metodo Línea Recta (% anual)</i>
RESTAURANTE				
1	Aire Acondicionado	184,300.00	184,300.00	10%
2	T.V. 54 pulgadas	950,000.00	1,900,000.00	10%
2	Computadoras (incluida licencias)	712,500.00	1,425,000.00	20%
1	calculadora	39,000.00	39,000.00	10%
1	Central telefónica	150,000.00	150,000.00	10%
1	teléfonos	14,000.00	14,000.00	10%
1	Equipo de sonido con karaoke	950,000.00	950,000.00	10%
12	Sillas Bar	23,750.00	285,000.00	10%
20	Mesas	53,437.50	1,068,750.00	10%
80	Sillas	16,031.25	1,282,500.00	10%
TOTAL			10,959,375.00	

<i>Cantidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Costo Unitario (colones)</i>	<i>Costos Totales (colones)</i>	<i>Depreciación Metodo Línea Recta (% anual)</i>
AREAS DE RECREO				
16	Sillas de piscina	5,343.75	85,500.00	2%
4	Mesa de piscina	12,112.50	48,450.00	2%
16	Sillas para acostarse	14,250.00	228,000.00	2%
1	teléfonos	14,000.00	14,000.00	10%
1	Chapeadora	95,000.00	95,000.00	10%
2	Dos futbolines	83,125.00	166,250.00	5%
1	Un Billar	1,425,000.00	1,425,000.00	5%
TOTAL			2,062,200.00	

<i>Cantidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Costo Unitario (colones)</i>	<i>Costos Totales (colones)</i>	<i>Depreciación Metodo Línea Recta (% anual)</i>
ADMINISTRACION Y RECEPCION				
1	Máquina registradora	318,250.00	318,250.00	20%
1	Aire Acondicionado	184,300.00	184,300.00	10%
2	Computadoras (incluida licencias)	712,500.00	1,425,000.00	20%
2	Escritorios y sus sillas	118,750.00	237,500.00	10%
1	teléfonos	14,000.00	14,000.00	10%
1	Archivador	53,200.00	53,200.00	10%
1	Sala	1,092,500.00	1,092,500.00	10%
TOTAL			3,324,750.00	

<i>Cantidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Costo Unitario (colones)</i>	<i>Costos Totales (colones)</i>	<i>Depreciación Metodo Línea Recta (% anual)</i>
LAVANDERIA				
1	Lavadora	237,500.00	237,500.00	7%
1	Planchadora industrial	154,375.00	154,375.00	7%
1	Perchero	54,625.00	54,625.00	10%
1	Secadora	264,100.00	264,100.00	7%
1	Aire Acondicionado	184,300.00	184,300.00	10%
1	teléfonos	14,000.00	14,000.00	10%
1	Estantería	475,000.00	475,000.00	10%
TOTAL			1,383,900.00	

Fuente: Guía Telefónica Páginas Amarillas

A continuación se detallan los costos en que se incurrirá en la implantación de esta empresa en cada una de las áreas, tanto en costos fijos como variables:

Cuadro No 9

Costos

<i>Actividades</i>	<i>Insumos</i>	<i>Costos variables en colones</i>	<i>Costos Fijos en colones</i>
Cabinas			
	Mantenimiento	84,550.00	
	Set Sabanas Queen	118,750.00	
	Colchas Matrimoniales	58,425.00	
	Paños blancos	25,175.00	
	Materia prima Cabinas	221,825.00	
	Paños de mano	10,925.00	
	Alfombras	15,200.00	
	Paño Facial	4,750.00	
	Costos área Adm/recepción	135,687.50	372,730.20
	Costos lavandería	74,575.00	207,414.70
	Costos áreas de recreo	195,475.00	227,412.50
	Luz		158,175.00
	Agua		63,175.00
	Teléfono		54,625.00
	Salarios de cabinas		368,594.10
	Publicidad		71,250.00
	Cable		42,750.00
TOTAL		945,337.50	1,566,126.50

<i>Actividades</i>	<i>Insumos</i>	<i>Costos variables en colones</i>	<i>Costos Fijos en colones</i>
Restaurante	Artículos de limpieza	31,825.00	
	Mantenimiento	84,550.00	
	Materia prima ⁷	0.00	
	Costos área Adm/recep	135,687.50	372,730.20
	Luz		118,750.00
	Agua		95,000.00
	Teléfono		142,500.00
	Salario de restaurante		521,763.90
	Publicidad		356,250.00
	Internet		237,500.00
TOTAL		252,062.50	1,844,494.10

<i>Actividades</i>	<i>Insumos</i>	<i>Costos variables en colones</i>	<i>Costos Fijos en colones</i>
Administración y Recepción	Artículos de limpieza	31,825.00	
	Mantenimiento	84,550.00	
	Materia Prima	155,000.00	
	Luz		63,175.00
	Agua		26,600.00
	Teléfono		15,675.00
	Salario		632,885.40
	Internet		7,125.00
TOTAL		271,375.00	745,460.40

<i>Actividades</i>	<i>Insumos</i>	<i>Costos variables en colones</i>	<i>Costos Fijos en colones</i>
Áreas de recreo	Artículos de limpieza	10,450.00	
	Mantenimiento	10,450.00	
	Paños	16,875.00	
	Materia prima	157,700.00	
	Luz		21,375.00
	Agua		54,625.00
	Salario		140,962.50
	Publicidad		10,450.00
TOTAL		195,475.00	227,412.50

⁷ La materia prima se calcula de conformidad con la encuesta realizada al Lic. Delright Fulkes, propietario del Restaurante "Las delicias de mami", quien indica que la materia prima es el 40% de los ingresos

<i>Actividades</i>	<i>Insumos</i>	<i>Costos variables en colones</i>	<i>Costos Fijos en colones</i>
Lavandería	Materia prima	74,575.00	
	Salario		122,864.70
	Agua		52,725.00
	Luz		31,825.00
TOTAL		74,575.00	207,414.70

Fuentes: Guía telefónica páginas amarillas, Salarios Mínimos MTSS

Los costos Administrativos/recepción se prorratean en partes iguales en el restaurante y las cabinas (50% c/u); y los costos de la lavandería y áreas de recreo se cargan únicamente a las cabinas.

Los costos son 100% estimados pues se diseñaron con base en facturas proformas (cotizaciones), o llamadas vía telefónica de posibles proveedores, clientes, amigos que se dedican a la rama hotelera y de restaurante.

2.7. Plan de introducción al mercado

Es la manera de dar a conocer “Los Espabeles Lodge Inn”, por lo tanto en dicho plan se contemplará:

2.7.1. En el momento de la inauguración se realizarán actividades especiales como:

Competencias en piscinas, juegos de billar, y futbolines, en los cuales al ganador se obsequiará un recuerdo de nuestra empresa (por ejemplo camisetitas, lapiceros, etc).

2.7.2. Además se repartirán volantes por la península de Nicoya, con el fin de dar a conocer el lugar en zonas circunvecinas.

Por lo tanto, para atraer el segmento de mercado al cual pretendemos llegar, es necesario proyectar el servicio que brindaremos competitivamente, en el lanzamiento y en mejor calidad.

2.8. Riesgos y oportunidades del mercado

Un riesgo eminente sería que el país se viera envuelto en una crisis internacional y que la afluencia de turistas en lugar de crecer anualmente, más bien disminuyera, por lo que tendríamos que dirigir una estrategia de mayor posicionamiento en el mercado (mala imagen del país a nivel internacional).

Un riesgo que podríamos tener es alguna regulación gubernamental que afecte el ingreso de turistas al país, y por ende la afluencia de los mismo a la zona disminuirá.

Otro riesgo que tenemos es que se de un aumento en la inflación lo que generaría que los turistas nacionales destinen menor cantidad de los ahorros a vacacionar en lugares como el que se pretende implantar.

También podría afectarnos que las carreteras de accesos estén en muy mal estado, por lo que el ingreso a la zona disminuiría.

Otro riesgo que podríamos enfrentar es que exista otra persona (competidor) que en estos momentos esté evaluando la posibilidad de realizar un proyecto similar, por lo que tendríamos que estar realizando un sondeo frecuente.

Entre las oportunidades del mercado que tenemos es que estamos solos en el área, por lo que el servicio que prestaremos es creativo e innovador, con un precio estable y accesible a la población a que queremos llegar.

Otra oportunidad es el tipo de servicio que se les brindará, ya que es atractivo y estaremos renovando nuestras ideas, generando nuevos retos de posicionamiento en el mercado.

2.9. Sistema y Plan de Ventas (Administración)

Las ventas será el resultado final de la interrelación de los sistemas de producción, mercadeo, recurso humano con que se cuenta, el cual brindará un servicio personalizado, entre otros que son importantes para satisfacer las necesidades de los clientes.

Dividiremos nuestro segmento de mercado en la cantidad de turistas que visitan la zona sean estos nacionales o extranjeros.

Cuadro No 10

Turista que visitan Guanacaste

<i>Turistas visitan la zona</i>	<i>Cantidad Total</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Cantidad del segmento</i>
Extranjeros	230.416	40%	4.608
Nacionales	345.892	60%	6.918
Total	576.308	100%	11.526

Fuente: Información suministrada por Hazel Méndez ICT, vía correo electrónico.

Tomando en consideración nuestro segmento se establece la capacidad plena anual tanto de las cabinas como del restaurante en:

Cuadro No 11

Capacidad Plena de los Espabeles Lodge Inn

<i>Cantidad del segmento</i>	<i>Capacidad plena anual Cabinas</i>	<i>Capacidad plena anual Restaurante</i>
11,526.00	7.200	21.600

Fuente: Socios

El total del segmento de mercado que se quiere abarcar inicialmente, son 11.526, véase que:

La capacidad plena de las cabinas se obtiene de la siguiente manera: 8 cabinas con capacidad de 4 personas por cabina da 32 personas por 180 días como resultado 5.760 personas en temporada alta y 8 cabinas por 1 personas diaria, en temporada baja, es igual a 8 personas por 180 días para un total de 1.440, para un total de capacidad plena de 7.200 personas al año.

La capacidad plena del restaurante se obtiene de 80 personas por tres turnos por 180 días en temporada alta, es igual a 14.400 turistas, más 40 personas diarias por 180 días en temporada baja, es igual a 7.200 personas, para un total anual de 21.600 personas.

Tómese en consideración que, debido a que es una ruta de paso existirán clientes que visitarán el restaurante para descansar y estar en un sitio agradable, durante todo el período que se mantenga abierto el restaurante, por lo que los ingresos serán mayores.

CAPITULO No 3

PRODUCCION

3.1 Objetivos de Producción

De acuerdo con los intereses de los participantes en la creación de esta empresa se tienen los siguientes objetivos:

3.1.1. Objetivos a corto plazo (en un lapso de 6 meses)

3.1.1.1. Diferenciar las cabinas con respecto a las existentes en la zona, de acuerdo a las comodidades que ofrece a los clientes potenciales.

3.1.1.2. Diseñar un menú típicamente costarricense y autóctono

3.1.2. Objetivos a mediano plazo (1 año)

3.1.2.1. Introducir el servicio de restaurante hasta las cabinas.

3.1.2.2. Fomentar los servicios de recreación como son los senderos, piscinas billar, butbolines y juegos de mesa.

3.1.3. Objetivos a largo plazo (2 años)

3.1.3.1. Introducir el servicio de restaurante hasta las áreas de recreación.

3.1.3.2. Diversificar la adquisición de materia prima entre varios proveedores, para no establecer lazos de dependencia.

3.2. Especificaciones del servicio

Nuestra empresa se divide en la prestación de dos servicios, a saber:

3.2.1. Cabinas, el cual contará con su servicio sanitario dentro de la cabina con agua caliente, dos camas matrimoniales con su correspondiente veladora, una mesa con dos sillas, aire acondicionado, televisor, una línea de teléfono, para comunicarse con la recepción y/o hacer sus llamadas, una salida hacia atrás con

una terraza con vista al bosque primario donde se encontrará dos poltronas y una hamaca.

3.2.2. Restaurante: constará de 20 mesas para cuatro personas, servicios sanitario uno para hombres y otro para mujeres debidamente rotulados, con una cocina completamente equipada para dar un servicio de calidad, con ventanales a las diferentes áreas y un bar, también debidamente equipado, con sillas de bar alrededor, donde nuestros clientes se sientan confortables. Dos televisores y un equipo de sonido con karaoke, para las futuras actividades que se llevarán a cabo. Además existirá un lugar específico en donde nuestros clientes podrán hacer uso de internet y otras necesidades para nuestros clientes que están de visita por negocio.

3.3. Descripción del proceso de prestación de servicio

3.3.1. Cabinas: nuestro proceso de servicio esta dirigido a que las cabinas siempre estén limpias, por lo que se asearán todos los días en horas de la mañana y tendrán un servicio las 24 horas.

3.3.2. Restaurante: en este caso se le servirá a nuestros clientes de acuerdo a su escogencia en el menú, los platos y utensilios estarán muy bien presentados,, el mesero estará pendiente de las necesidades, la confección de las comidas no tomarán mucho tiempo, debido a que contaremos con un cocinero especializado en lo que hace.

3.3.3. Areas de recreo: se estará realizando inspecciones para que nuestros clientes no les falte nada, y que si se necesita una limpieza inmediata de alguno de los sitios de recreo (piscinas, senderos y área de recreación) sean atendidos inmediatamente.

3.4. Diagrama del flujo del proceso

Por ser una empresa de servicio, no se justifica un diagrama de flujo del proceso, por cuanto el proceso que se llevará a cabo dependerá de las necesidades de nuestros clientes.

3.5. Características de la tecnología

3.5.1. La tecnología a emplear, en el caso de las cabinas es básica, un televisor con buena señal, en este caso tenemos en la zona Direct TV que ofrece el servicio por cable. Además, el aire acondicionado será tipo mini split de 3000 BTU.

3.5.2. En el restaurante se necesitará máquina registradora, y el equipo básico para realizar las labores de cocina, como lo son: Cocina de gas con cuatro quemadores y plancha, Mesa de trabajo, Cámara de refrigeración, Congelador horizontal, Campana extractora, Cafetera, utensilios cocina, Utensilios varios, Máquina registradora, entre otros.

Cuatro computadoras (incluidas las licencias), las cuales se usarán una para el Administrador otra para la recepción y dos más para uso de nuestros clientes.

3.6. Equipo e instalaciones

3.6.1. Para las cabinas se necesitará: el mobiliario y equipo que se indicó en el capítulo anterior.

3.6.2. En el restaurante el equipo será el indicado en el capítulo anterior.

3.5.3. En las áreas de recreo se necesitará será el indicado en el capítulo anterior.

3.7. Materia Prima

Para poder dar el servicio de la mejor calidad es necesario contar con la materia prima básica para suplir las necesidades.

3.7.1. Necesidades de Materia Prima

3.7.1.1. Dentro de la materia prima estaremos utilizando:

Cuadro No 12
Desglose Materia Prima

<i>Descripción</i>	<i>Gastos (colones)</i>
MATERIA PRIMA CABINAS	
Desinfectantes	28,500.00
Cloro	28,500.00
Aerosoles	45,125.00
Jabón de baño	64,125.00
Artículos varios	55,575.00
TOTAL	221,825.00

<i>Descripción</i>	<i>Gastos (colones)</i>
MATERIA PRIMA RESTAURANTE⁸	
Abarrotes	271,700.00
Carnes	158,175.00
Mariscos	475,000.00
Embutidos	285,000.00
Refrescos	220,875.00
Cervezas	237,500.00
Licores	159,125.00
Verduras y legumbres	289,750.00
Frutas	47,500.00
Pan y repostería	71,250.00
Artículos varios	99,750.00
TOTAL	2,315,625.00

<i>Descripción</i>	<i>Gastos (colones)</i>
MATERIA PRIMA ADM/RECEP	
Utiles de oficina	125,000.00
Artículos varios	30,000.00
TOTAL	155,000.00

⁸ Estos costos de materia prima del Restaurante son estimados, sin embargo el proyecto se trabajará de acuerdo con información suministrada por el Lic. Fulkes

<i>Descripción</i>	<i>Gastos (colones)</i>
MATERIA PRIMA AREAS DE RECREO	
Cloro HTH	57,000.00
Alguicida	9,500.00
Clarificador	5,700.00
Ph-Minus	4,750.00
Artículos limpieza senderos	57,000.00
Artículos varios	23,750.00
TOTAL	157,700.00

<i>Descripción</i>	<i>Gastos (colones)</i>
MATERIA PRIMA LAVANDERIA	
Jabón de baño	14,250.00
Cloro	7,125.00
Artículos varios	53,200.00
TOTAL	74,575.00

Fuentes: Guía telefónica, páginas amarillas

3.7.2. Identificación de proveedores y cotizaciones

En el caso de las carnes y mariscos, y por estar ubicados cerca de zonas pesqueras, los mismos se obtendrán inicialmente de día de por medio, de acuerdo a la demanda que se tenga.

En el caso de los granos los mismos se llevarán desde San José inicialmente cada 15 días y las verduras y frutas se obtendrán de la zona inicialmente de día de por medio. En el caso de los refrescos, cervezas y licores se realizarán contratos con los distribuidores de los mismos, como lo es Coca Cola, Cervecería Costa Rica y Holtermann & Compañía.

A continuación se detalla los proveedores y las diferentes materias primas que nos suministrarán:

Cuadro No 13

Materia Prima Versus Proveedores

MATERIA PRIMA CABINAS		
	Proveedor	Calidad
Desinfectantes	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Cloro	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Aerosoles	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Jabón de baño	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Artículos varios	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
MATERIA PRIMA RESTAURANTE		
	Proveedor	Calidad
Abarrotes	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Carnes	Carnicería Jicaral	Excelente
Mariscos	Juan Ajú	Excelente
Embutidos	Carnicería Jicaral	Excelente
Artículos de limpieza	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Refrescos	Coca Cola	Buena
Cervezas	Cervecería Costa Rica	Buena
Licores	Holtermann & Compañía	Excelente
Verduras y legumbres	Miguel Alvarado	Excelente
Frutas	Miguel Alvarado	Excelente
Pan y repostería	Panadería Jicaral	Excelente
Artículos varios	Varios	Excelente
MATERIA PRIMA ADMINIST/RECEP		
	Proveedor	Calidad
Utiles de Oficina	Distribuidora Jijarse	Buena
Artículos varios	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
MATERIA PRIMA AREAS DE RECREO		
	Proveedor	Calidad
Cloro HTH	Aguas Industriales. S.A.	Muy Buena
Alguicida	Aguas Industriales. S.A.	Muy Buena
Clarificador	Aguas Industriales. S.A.	Muy Buena
Ph-Minus	Aguas Industriales. S.A.	Muy Buena
Artículos varios	Varios	Buena
MATERIA PRIMA LAVANDERIA		
	Proveedor	Calidad
Jabón de baño	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Cloro	Almacén Salvador Ramírez	Excelente
Artículos varios	Almacén Salvador Ramírez	Excelente

Fuente: Aporte de socios

3.7.3. Compras

Las compras de la materia prima necesaria la realizará el administrador, de acuerdo a la demanda, para lo cual utilizará la siguiente requisición de Orden de Compra:

Cuadro No 14



Requisición de Orden de Compra

Proveedor:		Orden de Compra No:	
Tel:		Fecha de Pedido:	
Fax:		Fecha de Entrega:	
Cantidad	Concepto	Precio Unitario	Precio Total
SUBTOTAL			
Impuesto de Venta			
Impuesto de Consumo			
TOTAL			

Solicita

VB Adm

3.8. Capacidad Instalada

Como se indicó en el capítulo 2 se estima que al inicio de las operaciones de “Los Espabeles Lodge Inn”, el minicomplejo lo que estará buscando es atraer los futuros clientes, por lo que en este período y con el fin de que la empresa sea rentable nuestro nivel de producción debe lograr satisfacer 720 turistas anuales que utilizarán nuestros servicios.

En el mediano plazo se busca posicionar el lugar y tendiendo que el crecimiento de afluencia de turistas a la zona sea un 4.50% anual, esto nos estaría incrementando la demanda de nuestros servicios, por lo que el nivel de producción debe de incrementarse en la misma medida.

Es así que nuestro nivel de producción irá íntimamente relacionado con la demanda de nuestro servicio.

3.9. Manejo de Inventarios

En cuanto al manejo de inventarios, es necesario que contemos con el inventario necesario para suplir las necesidades de nuestros clientes.

Los servicios que ofrecemos al ser de calidad no podemos darnos el lujo de no tener lo que nuestros clientes requieran, pero también debemos conocer que manejar altos stocks de inventarios conlleva costos de almacenamiento que hará nuestro servicio más honeroso. Además, en el caso del restaurante, estamos trabajando con productos perecederos por lo que el almacenamiento de lo mismos no es recomendable, máxime que al ofrecer los alimentos estos deben de ser de la mejor calidad y fresca, aspectos que distinguirá a “Los Espabeles Lodge Inn”.

Hemos establecido como política de inventarios, manejar un nivel mínimo de inventarios, por cuanto como se dijo, las verduras, legumbres y mariscos se adquirirán diariamente de nuestros proveedores ya que los mismos son artículos

percederos. Las carnes y embutidos se adquirirán dos veces por semana y los abarrotes y otros artículos se realizarán las compras una vez al mes.

3.10. Ubicación de la Empresa

“Los Espabeles Lodge Inn” estará ubicado en la entrada de Pilas de Canjel, ubicada en la Península de Nicoya, cantón de Nandayure, Provincia de Guanacaste, véase el mapa siguiente:

Mapa No 1

Zonas turísticas de Costa Rica



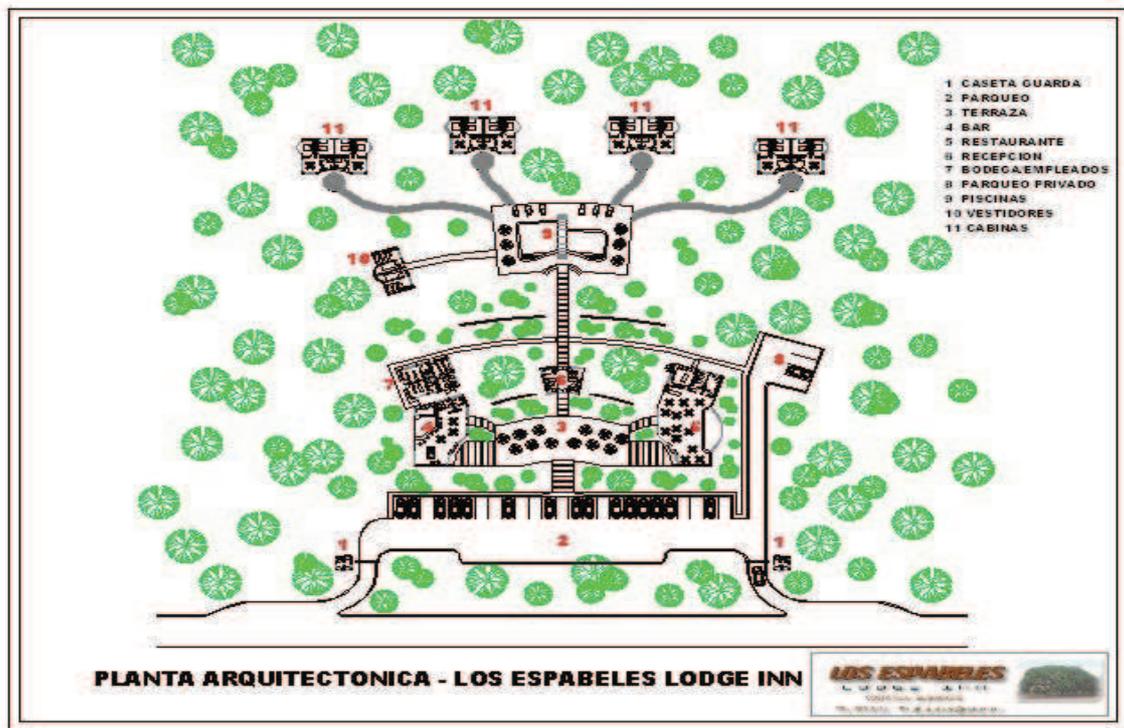
Fuente: <http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/mapas/zonas.asp>

Es así como desde esta ubicación nuestros clientes se pueden desplazar a diferentes atractivos que brinda la zona, como son playas, Barra onda, entre otros.

3.11. Diseño y distribución de edificaciones

El diseño y distribución de las edificaciones fue desarrollado por el Arquitecto Giovanni Taylor, en el cuadro siguiente se indica toda la planta arquitectónica de Los Espabeles Lodge Inn.

Cuadro No 15
Planta Arquitectónica



Fuente: Arquitecto Giovanni Taylor

Se anexan los planos de cada una de las edificaciones. Ver Anexo No 2.

3.12. Mano Obra requerida

La mano de obra requerida será:

Cuadro No 16

PERSONAL: “Los Espabeles Lodge Inn”

<i>Actividad</i>	<i>No de personas</i>	<i>Tipo de Habilidad</i>	<i>Costos Unitarios en colones</i>
Administrador	1	Ordenado, toma de decisiones,	232,920
Recepcionista/cajero	3	Agilidad con números. Honradez	133,322
Misceláneo	3	Ordenado, uso de las herramientas	122,865
Cocinero	1	Buena presentación, limpieza, saber cocinar diferentes platillos	140,963
Ayudante de cocina	1	Buena presentación, limpieza, conocimientos de cocina	135,072
Salonero	2	Servicial, de buena presentación	122,865
Jardinero	1	Uso de herramienta	140,963
Encargado de Lavandería	1	Servicial, atento, buen trato, experiencia.	122,865

Fuente: Información suministrada por los socios

3.13. Procedimientos de mejora continua

Al diferenciarse esta empresa por su calidad y servicio, debemos estar introduciendo día a día mejoras continuas a los mismos, con el fin de ir mejorando con el transcurso del tiempo y estar actualizados de los avances en materia de turismo, restaurante, entre otros.

Al ser una empresa, nueva tendremos buzones de sugerencias de nuestros clientes con el fin de que nos hagan saber en que aspecto debemos mejorar.

3.14. Programa de producción

Este programa esta diseñado por actividades pre-operativas que son todas aquellas que realizaremos para poder poner en marcha nuestras operaciones, es decir que debemos contar con las cabinas completamente equipadas, así mismo con el restaurante y las áreas de recreo. Por otro lado están las actividades operativas que son las que realizaremos en el momento de brindar nuestro servicio.

Cuadro No. 17

PROGRAMA PREOPERATIVO

<i>Actividad</i>	<i>Encargado</i>	<i>Período de Realización</i>
Anteproyecto, planos, permisos de construcción	Jose Nicolas, y Giovanni Taylor	01 julio al 31 de diciembre 2005
Construcción de las instalaciones	Jose Nicolas, y Giovanni Taylor	01 enero al 30 de mayo 2006
Permiso necesarios para el funcionamiento	Carlos Aguirre	01 de junio al 30 de junio 2006
Adquisición del equipo	Ronald Baltodano y el Administrador	01 de junio al 30 de junio 2006
Acondicionamiento del lugar	Administrador	01 de junio al 30 de junio 2006
Adquisición materia prima	Administrador	01 de julio 2006

Fuente: Información suministrada por los socios

CAPITULO No 4:

ORGANIZACION

4.1. Objetivos del área de organización

4.1.1. Objetivos a corto plazo:

4.1.1.1. Diseñar una organización de “Los Espabeles Lodge Inn”, de acuerdo a los estándares del personal idóneo en el área de servicios turísticos.

4.1.1.2. Requerir una estructura organizativa con respecto a los servicios que caracteriza a “Los Espabeles Lodge Inn”.

4.1.2. Objetivos a mediano plazo

4.1.2.1. Desarrollar el potencial que tiene los colaboradores mediante instrumentos de capacitación.

4.1.2.2. Medir el desempeño de los colaboradores de acuerdo a la estructura organizativa.

4.1.3. Objetivos a largo plazo

4.1.3.1 Ejecutar programas de motivación.

4.1.3.2.- Desarrollar incentivos económicos de acuerdo a las utilidades anuales de la empresa.

4.2. Estructura Organizacional

Nuestra estructura organizativa es sencilla, pues contaremos con poco personal al momento de iniciar las operaciones. Este elemento humano es esencial pues deberá tener una muy buena actitud y disposición para que el negocio sea un éxito.

Lo que hará la organización es brindar un servicio tanto en las cabinas, como en el restaurante y áreas de recreo. Para poder brindar dicho servicio es necesario en el caso de las cabinas brindar el servicio hasta la puerta de las misma, donde

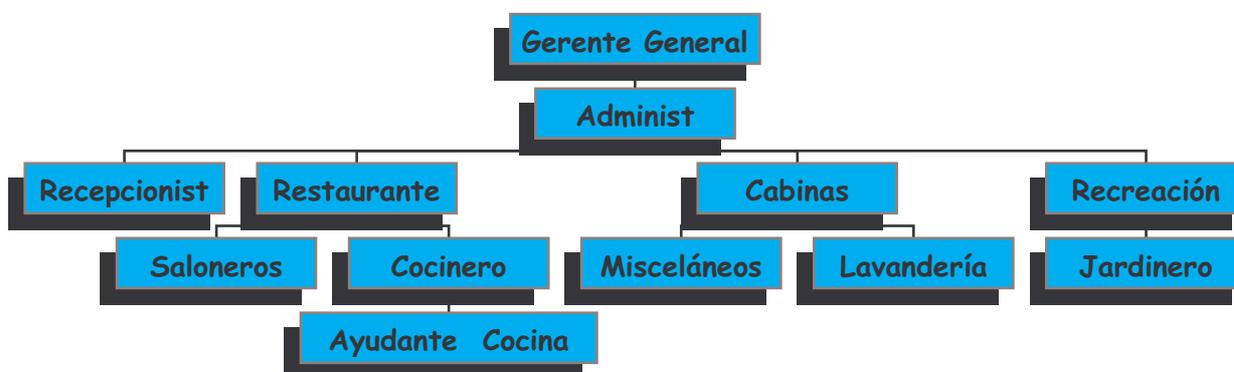
nuestro cliente se sienta confortable de estar. En el caso del restaurante, el servicio será desde que nuestro cliente ingresa al restaurante, pasando por todo el proceso que se desarrolla en la mesa seleccionada hasta que se retire con la convicción de que desea volver, por la calidad del servicio que se ofrece, además de la calidad en los alimentos.

Para ofrecer un servicio de calidad es necesario contar con el personal calificado para dicho fin, por lo que la empresa promoverá cursos de capacitación para ir realizando una mejora continua en el servicio que proporciona.

El tiempo requerido para brindar el servicio, va a depender de nuestros clientes, por lo que dicho tiempo no es medible.

Cuadro No 18

Organigrama: Los Espabeles Lodge Inn



Fuente: Información suministrada por los socios y confeccionado por el administrador

4.3. Funciones Generales y Específicas por puesto

4.3.1 Administrador (1): se encargará de lo que es la planificación, organización y administración del recurso humano, así como de la parte contable financiera de Los Espabeles Lodge Inn. Las funciones específicas serán:

Coordinar los diferentes equipos de trabajo, orientar la dirección de la empresa, determinar y planear la proyección de la empresa en la industria, controlar las funciones de las diferentes áreas. En la parte contable-financiera dentro de las funciones específicas se tienen: realizar los registros contables (diario, mayor, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, bancos, estados financieros, etc)., llevar a cabo en registro de los impuestos y trámites legales, planear inversiones y relaciones con instituciones financieras, así como emitir reportes contables.

- 4.3.2 Recepcionista/Cajero (3): encargado servicio al cliente, facturación y cobro y encargado de la caja chica. Se contratarán 3 personas con el fin de cubrir los 3 turnos.
- 4.3.3 Cocinero: las funciones serán elegir la materia prima y poder preparar los platos requeridos por los clientes, los cuales serán nutritivos. Entre las funciones específicas se tienen, preparar desayunos, almuerzos y cenas, de acuerdo al menú con alto valor nutritivo y de calidad, mantener el aseo y la limpieza en la cocina, llevar un control de los inventarios de la cocina, planear y definir el proceso de la producción de cada plato, establecer los programas de pedidos y recepción de productos, planear y supervisar el área de cocina en su totalidad.
- 4.3.4 Ayudante de Cocina: las funciones son lavar platos, mantener limpia la cocina.
- 4.3.5 Salonero (2): servicio a las mesas. Entre las funciones específicas se encuentran, brindar una correcta atención a los clientes desde que ingresan hasta que se retiran.
- 4.3.6 Misceláneo (3): limpieza del establecimiento tanto cabinas como el restaurante. Las funciones específicas son: limpiar una vez al día las cabinas, limpieza de los baños sanitarios, tres veces al día, limpieza de las

diferentes áreas una vez al día, y/o cuando se le requiera. Se contratarán 3 personas con el fin de cubrir los 3 turnos.

4.3.7 Jardinero: mantener las zonas verdes, senderos, en excelente estado. Las funciones específicas serán, recoger la basura, hacer el jardín, mantener un ambiente agradable y limpio.

4.3.8 Encargado de Lavandería: se encargará de la limpieza de los paños, sábanas, edredones, así como atender al llamado de los clientes para que le sean lavados algunas de sus pertenencias.

4.4. Captación de Personal

4.4.1. Reclutamiento

Para garantizar una correcta captación de personal es necesario establecer un proceso formal de reclutamiento. En el caso de nuestra empresa se escogió el Periódico como medio de reclutamiento por ser un medio que tiene menor costo y además se utilizará en el momento en que se requiera.

Por ejemplo en el caso de que se requiera un contador el anuncio será:

“Empresa turística necesita contratar un administrador, incorporado al colegio de Ciencias Económicas, con 5 años de experiencia, dispuesto a vivir en la zona de Guanacaste, los interesados enviar curriculum vitae indicando pretensión salarial, al apartado 221-1011 Y Griega, San José, Costa Rica a más tardar 15 de noviembre del 2005”.

El costo de este anuncio es de ₡67.680.00 (\$144.00), el anuncio aparecerá por tres días.

4.4.2. Selección

Para la selección se evaluarán los diferentes currículum vitae que se recibieran, de los cuales se escogerán de 3 a 5 ofertas que cumplan con las especificaciones que nuestra empresa requiera para el buen desempeño de las funciones establecidas. Estas ofertas se llamarán para concertar una cita para realizar una entrevista, que la llevará a cabo el administrador, con el fin de corroborar lo indicado en el currículum vitae, las habilidades, educación y experiencia laboral.

De las 3 o 5 ofertas se escogerán 2 personas con el fin de darlas a conocer al dueño, para su escogencia. No habrá costos relacionados con la selección por cuanto el administrador en el período laboral realizara las entrevistas, por lo que no generará costo alguno.

4.4.3. Contratación

Para la contratación del personal, la misma se regirá por lo establecido en Código de Trabajo de nuestro país.

En el momento en que ingrese a laborar para los “Espabeles Lodge Inn”, se le estará aplicando un período de prueba de tres meses, en el caso de que la persona contratada apruebe dicho período de prueba, será un empleado por tiempo indefinido con las garantías de ley.

4.4.4. Inducción

En el momento en que ingresa la persona a laborar en “Los Espabeles Lodge Inn”, se les dará una inducción, la cual es el primer encuentro de esta persona con la empresa, en donde en una reunión se le estará comunicando y entregando por escrito la misión, visión, valores, políticas las funciones a desempeñar, hacer de su conocimiento la estructura organizativa, entre otros.

En el mismo proceso de inducción se le llevará por las diferentes áreas de la empresa, presentándolo a cada uno de los otros empleados, con el fin de que conozca el equipo de trabajo y las funciones que desempeña cada uno.

La persona que llevará a cabo el proceso de inducción en el primer día es el administrador, se le proporcionará un folleto con la información de la empresa.

4.5. Desarrollo del personal

Para que se establezca el desarrollo del personal se realizará un proceso de instrucción, con el fin de que el empleado de primer ingreso conozca las diferentes herramientas y/o tecnología con la que cuenta la empresa. Por ejemplo en el caso del contador, familiarizarlo con el sistema contable con que se dispone.

Lo anterior permitirá que la persona que recién ingresa desempeñe las funciones para las que fue contratada de la mejor manera.

El adiestramiento se dará en forma interna por el superior inmediato, el tiempo de duración no será mayor a una semana.

Por otro lado se le dará capacitación al personal de “Los Espabeles Lodge Inn” en un interés de mejora continua para facilitar el desarrollo personal y profesional y por ende el de la empresa.

En el caso de la capacitación se buscará empresas de prestigio que brinde diferentes tópicos para los diferentes puestos que se desempeñan en la empresa. Por lo tanto, se establecerán un curso por año para cada área, por lo que se estima que el costo inicial de los mismos serán de ₡94.000.00 (2 áreas *\$100.00 = \$200.00 anuales).

4.6. Administración de sueldos y salarios

En el caso de los sueldos y salarios se establecerá como política que los mismos serán del 5% más del salario mínimo establecido por el Gobierno para las empresas privadas⁹.

Por lo tanto, en nuestro país se tiene que las prestaciones salariales patronales de ley son el 26%, así las cosas se tiene:

Cuadro No 16

Porcentaje Cargas Sociales

<i>CONCEPTO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Patrono:	
Seguro de salud	9.25%
Seguro de IVM	4.75%
Banco Popular (FPT: Fondo Patronal al Trabajador)	0.25%
Banco popular patronal	0.25%
INA	1.50%
IMAS	5.50%
Fondo de pensiones Complementarias	0.50%
Fondo de Contribución Laboral	3.00%
INS	1.00%
Total	26.00%
Trabajador:	
Seguro de salud	5.50%
Seguro de IVM	2.50%
Banco Popular	1.00%
Total	9.00%

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Además se estará haciendo una reserva por vacaciones del 4.33%, por aguinaldo de 8.33% y de cesantía de 8.33%. Es así que se tiene, los siguientes datos:

⁹ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Salarios Mínimos I Semestre 2005.

Cuadro No 17
Salarios, Cargas Sociales y Reserva de salarios

<i>Cantidad</i>	<i>Puesto</i>	<i>Sueldo (colones) Unitario</i> ¹⁰	<i>Sueldo (colones) Total</i>	<i>Cargas Sociales (26%)</i>	<i>Total colones</i>	<i>Vacaciones 4.33%</i>	<i>Aguinaldo 8.33%</i>	<i>Cesantía 8.33%</i>
1	Administrador	232,920	232,920	60,559	293,480	10,085	19,402	19,402
3	Recepcionista /Cajero	133,322	399,965	103,991	503,956	17,318	33,317	33,317
3	Misceláneo	122,865	368,594	95,834	464,429	15,960	30,704	30,704
1	Cocinero	140,963	140,963	36,650	177,613	6,104	11,742	11,742
1	Ayudante Cocina	135,072	135,072	35,119	170,191	5,849	11,251	11,251
2	Salonero	122,865	245,729	63,890	309,619	10,640	20,469	20,469
1	Jardinero	140,963	140,963	36,650	177,613	6,104	11,742	11,742
1	Lavandería	122,865	122,865	31,945	154,810	5,320	10,235	10,235
TOTAL			1,787,071	464,638	2,251,709	77,380	148,863	148,863

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social e información suministrada por los socios

4.7. Evaluación del desempeño

Se evaluará el desempeño de cada empleado mediante el formulario que se describe a continuación:

Cuadro No 18

FORMULARIO PARA REALIZAR LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

<i>Identificación</i>				
Evaluado:				
Cargo:				
Antigüedad:				
Evaluador				
Cargo:				

¹⁰ Se toma el salario mínimo del I semestre del 2005 más 05%, que como política se va a tener por encima del Salario Mínimo

Identificación de la Evaluación	S	MB	B	NM	NS	Justificación
Puntualidad: Grado de cumplimiento con las tareas asignadas en un plazo determinado.						
Calidad: Evalúa la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y el esmero que caracterizan al trabajador.						
Producción: Evalúa el volumen y cantidad de trabajo realizado normalmente.						
Trabajo en Equipo: Capacidad para desarrollar el trabajo entre los diferentes compañeros en vía de la producción.						
Compromiso con la empresa: Grado de compromiso que deberán tener los funcionarios con la institución.						
Independencia: Grado de desempeño del trabajo con poca o ninguna supervisión						
Responsabilidad: Grado de autonomía de acción del titular de la función, así como el grado de influencia sobre los resultados e importancia de las consecuencias de su gestión.						
Cumplimiento de Normas: Actitud de permanente respeto a las políticas y normas vigentes en la institución.						
Relaciones interpersonales: Grado en que se relaciona con otras personas dentro o fuera de la institución, ya sea, en forma personal, escrito o telefónicamente.						
Liderazgo: Nivel de conducción y orientación hacia el personal.						
Toma de decisiones: Eficiencia y autonomía en las decisiones dentro de la Institución.						
Logro de Metas: Grado de cumplimiento de los objetivos y metas definidas, con respecto a los plazos y a las condiciones requeridas.						
Capacidad de análisis y criterio: Grado de efectividad para resolver problemas y llegar a conclusiones correctas.						
PROMEDIO (SUMATORIA FACTORES/ No. FACTORES)						

Valoración

DESCRIPCIÓN	PESO
Sobresaliente	100
Muy Bueno	80
Bueno	60
Necesita Mejoramiento	40
No satisfactorio	20

Para la evaluación final se deberá de realizar una sumatoria de los pesos otorgados y obtener un promedio, el cual debe ser ubicado en la siguiente escala de calificación:

Escala de Evaluación

1	0 Puntos	No satisfactorio: El evaluado no posee el nivel que requiere para cumplir con un desempeño mínimo.
2	10-20-30 Puntos	Necesita Mejoramiento: El evaluado cumple con el nivel mínimo requerido para el desarrollo de su trabajo.
3	40-50-60 Puntos	Buena: El evaluado cumple con el nivel destacado para el desarrollo de sus funciones.
4	70-80-90 Puntos	Muy Buena: Manifiesta un alto nivel destacado por un desempeño de calidad
5	100 Puntos	Sobresaliente: El evaluado cumple en forma destacable e incluso aporta valor agregado en el desempeño de sus funciones.

Fuente: Aporte familiar

4.8. Relaciones de trabajo

Con el fin de mantener y mejorar las relaciones de trabajo, es necesario tener una correcta comunicación en todos los niveles tanto de arriba hacia abajo, como de abajo hacia arriba y a nivel horizontal. Lo anterior busca mantener una excelente interrelación y el trabajo en equipo entre todos los empleados de la empresa. Para mantener esta correcta comunicación se establecerán medidas como por ejemplo directrices o medios verbales para difundir diferentes aspectos de interés de la empresa y de sus empleados, buscando establecer un clima organizacional adecuado.

Dentro de los programas que se implementarán en el futuro se encuentran: Club de ahorro, navideño y escolar.

Se efectuarán actividades de celebración de fechas importantes, como lo son cumpleaños, día de la madre y padre y para navidad se realizará una actividad familiar.

4.9. Marco Legal de la organización

La empresa “Los Espabeles Lodge Inn” estará constituida como una Sociedad Anónima, quien estará constituida por el señor Fernando Ajú Gómez y la señora Jenny Calvo Ugalde, su domicilio estará situado en la entrada de Pilas de Canjel, ubicada en la Península de Nicoya, cantón de Nandayure, Provincia de Guanacaste. La misma debe estar registrada en el Registro de la Propiedad y la escritura la confeccionará la Licenciada Mayela Díaz; el costo por los servicios profesionales es de ₡141.000.00 (\$300.00).

Se presentan los requisitos para permisos de construcción que solicita la Municipalidad de Nandayure, ver anexo No 3. También se efectuará el trámite de licencia municipal correspondiéndole al cantón de Nandayure, información recopilada en el departamento de patentes indica que se debe efectuar la presentación de planos de construcción, con las correspondientes aprobaciones por parte del Colegio de Ingenieros y Arquitectos, copia de la escritura de la propiedad, copia de plano catastrado, certificación de registro de la propiedad, certificación de pago de impuestos de inmuebles y certificación de servicios públicos.

Según estimaciones por ingresos brutos mayores a ₡26.110.850.00 (\$55.555.00) se debe cancelar ₡130.190.00 (\$277.00) por trimestre de la licencia municipal. Además se efectuará la cancelación del 1% del impuesto de construcción sobre el valor de la obra y el 0.25% al Colegio de Ingenieros y Arquitectos.

Se deberá efectuar el trámite ante el Ministerio de Salud y Salubridad Pública (de la zona) del permiso de funcionamiento de las instalaciones, el cual contempla los requisitos anteriormente indicados, sin costo alguno.

Al ser esta empresa de hospedaje turístico deberá acatar el “Reglamento de las empresas de hospedaje turístico” Dicho reglamento fue suministrado por el Instituto Costarricense de Turismo..

Se aplicará en la construcción de las edificaciones lo estipulado en el artículo No 41 de la Ley No 7600 "Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad", en cuanto a que las edificaciones deben tener accesos especiales, tipo de baños entre otros, para que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

Una vez que entre a operar el negocio, se comenzará con el trámite para declarar de Interés turístico el negocio, para lo cual contamos con el documento "Requisitos legales para la obtención de Declaratoria Turística, el cual fue suministrado por el Instituto Costarricense de Turismo.

CAPITULO No 5

FINANZAS

5.1. Objetivos del área financiero-contable

5.1.1. Objetivos a corto plazo:

- 5.1.1.1. Formular los ingresos y gastos en el flujo de efectivo
- 5.1.1.2. Clasificar los costos fijos y variables así como también los ingresos y gastos, de acuerdo a las normas contables aceptadas.

5.1.2. Objetivos a mediano plazo

- 5.1.2.1. Clasificar ordenadamente las cuentas de la empresa.
- 5.1.2.2. Contratar los servicios de una Auditoría Externa, para evaluar la situación financiera de la empresa.

5.1.3. Objetivos a largo plazo

- 5.1.3.1. Evaluar costos y/o gastos para aumentar el rendimiento económico de la empresa.
- 5.1.3.2. Efectuar los cambios necesarios de acuerdo a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa.

5.2. Sistema Contable de la empresa

5.2.1. Contabilidad de la Empresa

El proceso contable lo llevará el Administrador, el cual deberá tener los conocimientos y habilidad para la realización del mismo.

5.2.2. Catálogo de cuentas

Para llevar a cabo los registros contables de las operaciones que realiza la empresa en necesario contar con un catálogo de Cuentas para llevar el control y

las operaciones de manera ordenada, así como también facilitar el proceso contable.

Para ello se establece el catálogo de cuentas que se encuentra en el anexo No 4.

5.2.3. Software a utilizar será adquirido en un futuro, el cual es llamado Millenium.

5.3. Flujo de Efectivo

De conformidad con los análisis realizados a lo largo de este trabajo en relación a la naturaleza del negocio, el mercado, la producción, ingresos y egresos, inversiones en edificaciones y mobiliario y equipo, entre otros, que se esperan efectuar con la operación del proyecto se confeccionará el flujo de efectivo del proyecto.

Como la empresa a desarrollar tiene objetivos de permanencia en el tiempo, se proyectarán los flujos a diez años¹¹.

Las inversiones previas antes de la puesta en marcha del proyecto serán aquellas relacionadas con las edificaciones, terreno, patente de licores, y el capital de trabajo.

Los métodos de evaluación que se utilizarán serán el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Rendimiento (TIR), que son métodos de actualización y que toman la cronología de cada uno de los flujos de efectivo en el tiempo.

El método de evaluación del VAN, "...se descuentan todos los flujos de efectivo al valor presente, utilizando la tasa de rendimiento requerida..."¹², dicho método plantea que un proyecto debe aceptarse si el VAN es igual o mayor a cero.

El método del TIR ".. es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los egresos de efectivo esperados con el valor presente de los ingresos

¹¹ Sapag y Sapag. Preparación y evaluación de Proyectos. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Pag 266

¹² Van Horne J. Administración financiera. Edición Especial XXI. Editorial Prentice may. Pag 151 - 152.

esperados...”¹¹, , o sea este método es “...equivalente a hacer el VAN igual a cero, y determinar la tasa que le permite al flujo actualizado ser cero”¹³. Dicho de otra manera, si el TIR es igual o mayor que la tasa requerida por los socios, el proyecto debe aceptarse.

Además, se considerará como la tasa de descuento requerida por los inversionistas 39.5%, que corresponde a la tasa utilizada en sus otras actividades empresariales como lo son la producción de melón y la comercialización internacional. Consideran que si el proyecto no es rentable con dicha tasa, prefieren seguir invirtiendo en sus empresas.

5.3.1. Costos y Gastos

Ver los cuadros que se han confeccionado a través del desarrollo de este proyecto.

5.3.2. Capital Social

Los socios aportarán por partes iguales la cantidad del 20% del valor total de las edificaciones y del Mobiliario y Equipo, a saber ¢31.205.595.00, monto que se destinará a la construcción de las edificaciones y a la adquisición del Mobiliario y equipo.

Se debe saber que los socios ya tienen el terreno donde se construirá la empresa, el cual consta de 6 hectáreas. De acuerdo a un análisis de mercado el precio por hectárea en dicha zona es de ¢20.000.000.00/Ha, para un total de ¢120.000.000.00.

También, los socios tienen la patente de licores que se estima tiene un costo de ¢1.000.000.00.

¹³ Sapag y Sapag. Preparación y evaluación de Proyectos. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Pag 302-303

Además de los tres rubros anteriores, los socios aportarán los costos y gastos en que se incurrirán en cada una de las áreas, en los primeros siete meses a saber ₡62.681.392.00. Este monto será el Capital de trabajo.

5.3.3. Créditos (Préstamos)

Se solicitarán dos préstamos al Banco de Costa Rica para cubrir el 80% de la construcción de las edificaciones y de las inversiones en mobiliario y equipo, Para obtener dichos préstamos se tiene a la vista la capacidad de pago de los socios, se los socios ofrecen como garantía el terreno y la construcción. Es así como se calcula la cuota a pagar para cada uno de los préstamos. Ver Anexo 5 y 6.

5.3.4. Entradas

Las entradas las conforman el alquiler de las cabinas y el uso del restaurante.

En el caso de las cabinas se establece para el primer año un precio de ₡14.100.00 por persona y para el restaurante el precio será de ₡3.378.00. De conformidad con la encuesta realizada y la cantidad de turistas que visitan la zona, y como resultado de la publicidad que se llevará a cabo, se irá incrementado la ocupación, como se muestra en el anexo No 7.

Los aumentos en los ingresos se estimaron con una inflación del 12.14% anual, de acuerdo al promedio obtenido de la Variación interanual del Índice de precios al consumidor reportado en el mes de abril en el período comprendido de 1996 al 2005¹⁴.

5.3.5. Salidas

Los egresos están formados por salarios, cargas sociales, reservas, costos variables y costos fijos tanto de las cabinas como del restaurante.

¹⁴ www.indicadores economicos.bccr.fi.cr

En el caso de los salarios del Administrador, Recepcionista/cajero y el jardinero se prorratea en partes iguales (50%) entre el Área de Cabinas y el Área de Restaurante.

También, los costos fijos y variables del las Áreas de Lavandería y Área de recreo (exceptuando el salario del jardinero) se cargan al Área de Cabinas, y los costos fijos y variables de la Administración y recepción se cargan en partes iguales (50%) al Área de Cabinas como del Restaurante.

Si bien es cierto se realizo una estimación de la Materia prima para el restaurante, debido a que no se tienen datos históricos, se trabajara esta línea tomando la experiencia del Lic. Delright Fulkes, propietario del restaurante “Las delicias de mami”, quien en entrevista realizada indica que la materia prima a utilizar en su restaurante es un 40% del total de los ingresos.

Los aumentos en los egresos al igual que en los ingresos se estimaron con una inflación del 12.14% anual, de acuerdo al promedio obtenido de la Variación interanual del Índice de precios al consumidor reportado en el mes de abril en el período comprendido de 1996 al 2005.

Ver anexo No 8

5.3.6. Proyección del flujo de efectivo

En el caso del flujo de efectivo se toma en consideración los ingresos y egresos, así como la inversión inicial que esta compuesta por el aporte de socios y los prestamos.

Se incluye en cada año el pago a los préstamos, tanto la amortización como los intereses.

Además, se toma en consideración la depreciación del edificio que se estima en 50 años, de conformidad con la Ley del impuesto sobre la renta y la depreciación del mobiliario y equipo obtenida del

En el caso del Impuesto sobre la renta se calcula en un 30%¹⁵

Con los datos anteriores se construye el flujo de efectivo. Anexo No 9.

5.3.7. Estado Financiero proyectado

En dicho estado se muestra la utilidad /pérdida obtenida en cada año. Ver anexo No 10.

5.4. Supuestos utilizados en las proyecciones financieras

Al efectuar la parte financiera de nuestro plan de negocios, en cuanto a la elaboración del Estado de Flujo de Efectivo del período 2006-20015 se estima por parte de los socios un aporte Los socios aportarán por partes iguales la cantidad de ¢31.205.595.00, monto que se destinará a la construcción de las edificaciones.

Se debe saber que los socios ya tienen el terreno donde se construirá la empresa, el cual consta de 6 hectáreas. De acuerdo a un análisis de mercado el precio por hectárea en dicha zona es de ¢20.000.000.00/Ha, para un total de ¢120.000.000.00.

También, los socios tienen la patente de licores que se estima tiene un costo de ¢1.000.000.00.

Además de los tres rubros anteriores, los socios aportarán los costos y gastos en que se incurrirán en cada una de las áreas en los primeros siete meses, a saber ¢62.681.392.00, con el fin de aportar el Capital de Trabajo necesario.

¹⁵ www.consultores.com

En cuanto a la construcción de las edificaciones y el costo del Mobiliario y equipo se solicitará ante el sistema financiero nacional un préstamo por el 80% del monto de cada uno de dichos rubros a una tasa del 19.75% de interés anual, a 10 años plazo.

Al ser la inflación un aspecto macroeconómico que puede afectar nuestro proyecto, es de suma importancia considerarlo tanto en los ingresos y egresos que se van a adquirir a lo largo del estudio del proyecto. Por lo tanto, los aumentos en los ingresos y egresos se estimaron con una inflación del 12.14% anual, de acuerdo al promedio obtenido de los últimos 10 años de la Variación interanual del Índice de precios al consumidor reportado en el mes de abril del 2005¹⁶.

En cuanto a los aumentos en los precios de venta se estima también en un 12.14% anual.

Se considera un año de 360 días, en el cual cada temporada (alta y baja) es de 6 meses.

Se estima una clientela para el uso de las cabinas al inicio de operaciones de 2 personas diarias. En el año 2, de 4 personas diarias. A partir del año 3, 8 personas diarias. En el cuarto año se espera una afluencia de turistas de 16 diarios y a partir del año 5 hasta el año 10, se mantendrá la cantidad de 20 turistas diarios, de conformidad con el siguiente criterio: La capacidad plena de las cabinas se obtiene de la siguiente manera: 8 cabinas con capacidad de 4 personas por cabina da 32 personas por 180 días como resultado 5.760 personas en temporada alta y 8 cabinas por 1 personas diaria, en temporada baja, es igual a 8 personas por 180 días para un total de 1.440, para un total de capacidad plena de 7.200 personas al año.

La capacidad plena del restaurante se obtiene de 80 personas por tres comidas por 180 días en temporada alta, es igual a 14.400 turistas, más 40 personas diarias

por 180 días en temporada baja, es igual a 7.200 personas, para un total anual de 21.600 personas.

Se consideró bajo el supuesto que en el restaurante iniciará con una capacidad de 40 personas diarias (10 personas por desayuno, y 15 personas para almuerzo y 15 para cena), en el año 2 se incrementará a 45 personas, en el año 3 a 50 clientes, en el año 4 se considera una ocupación de 55 clientes y a partir del año 5 se estima 60 personas diarias, la cual es la ocupación plena del restaurante.

Se estima que este incremento en la ocupación tanto de las cabinas como del restaurante, se debe a la publicidad empleada, y a recomendación de futuros clientes y amigos.

En cuanto a la depreciación, se utilizará el método de Línea Recta¹⁷, depreciándose los edificios a 50 años, o sea un 2% anual y el mobiliario y equipo se depreciará según el cuadro indicado en el anexo No 1.

5.5. Sistema de Financiamiento

El financiamiento se obtendrá en el sistema financiero nacional, utilizando el Banco de Costa Rica por ser el Banco donde los socios siempre realizan sus gestiones.

Los documentos que solicita el Banco de Costa Rica se encuentran en el anexo No 11.

5.6. Escenarios

Con el fin de determinar la factibilidad del proyecto, se realizará un análisis de sensibilidad, tomando en consideración las variables de:

¹⁶ www.bccr.fi.cr. IPC variación Interanual

¹⁷ Ley de impuesto sobre la renta y su reglamento.

1. Inflación del 9%: se tomará la inflación indicada en el Programa Monetario del 2005¹⁸, donde se tiene como meta que la inflación en el 2006 llegue al 9% tomando como referencia el Índice de Precios al Consumidor. Todas las demás variables permanecen constantes Ver anexo No 12.
2. Inflación del 20%. Se analiza el proyecto con una inflación del 20% donde todas las demás variables permanecen constantes, con el fin de determinar el comportamiento del proyecto, lo anterior debido a que nos encontramos en un ambiente macroeconómico de incertidumbre. Ver anexo 13.
3. Préstamo del 100% del monto total de la edificación y Mobiliario y Equipo, donde todas las demás variables permanecen constantes: Se solicitará el 100% del monto que se necesita para la construcción y mobiliario y equipo, con el fin de evaluar el comportamiento de los intereses y amortización a pagar. Ver anexo No 14.
4. Variación en el precio de las cabinas y del restaurante. El precio inicial de las Cabinas se establece en ¢10.000.00 por persona y el de un servicio en el restaurante se establece en ¢2.500.00, donde todas las demás variables permanecen constantes. Ver anexo No 15.
5. Variación en la cantidad de personas que frecuentan las cabinas como el restaurante, donde todas las demás variables permanecen constantes. Esta variación es disminuyendo el número de personas que utilizan los servicios de cabina y restaurante, para obtener un escenario pesimista. Ver anexo No 16.
6. Se tomará en consideración que el aporte de los socios del terreno no ingrese como inversión inicial, sino que se estipule un monto por alquiler de ¢1.200.000.00 anual para el primer año, donde todas las demás variables

¹⁸ www.bccr.fi.cr/publicaciones/PROGMON05.htm

permanecen constantes, con incrementos del 12.14% en cada año. Ver Anexo No 17.

7. Se utilizara una tasa de descuento modificada por el efecto de la inflación, la cual se obtiene de: “la tasa de descuento modificada por el efecto de la inflación se obtiene de multiplicar $(1+k)$ $(1+g)$ lo que produce $(1+k_a)$, donde k es la tasa de descuento y k_a es la tasa de descuento ajustada”¹⁹ y g es la inflación esperada promedio. En este caso la tasa de descuento modificada por el efecto de la inflación es $(1+39.5\%)*(1+12.14\%) = 56.44\%$ Ver anexo No 18.

Para cada escenario se calculará el VAN, TIR y el Índice de rentabilidad, este último mide el VAN con respecto a la inversión inicial, el cual debe ser mayor o igual a 1 para que el proyecto sea rentable.

Del análisis de sensibilidad realizado se obtiene que el proyecto es rentable pues se obtiene un VAN, y un TIR positivos en todos los casos, además de un índice de rentabilidad siempre mayor que 1. Ver anexo No 19.

¹⁹ Martin & Kelhohn. Inversiones Estratégicas, tercera Edición. Libro Libre. Pag226

CONCLUSIÓN

Al tener que desarrollar todo un plan de trabajo para la implantación de una empresa conlleva un esfuerzo que se realiza con mucho entusiasmo, por cuanto se abarcan varias áreas, se tiene que investigar en este caso los procedimientos a seguir en el Instituto Costarricense de Turismo, entre otras instituciones, con el fin de que el proyecto contemple los requerimientos de construcción, por ejemplo que sea apto para las personas discapacitadas, requisitos de la Municipalidad de Nandayure y del Ministerio de Salud, aspectos indispensables en considerar para lograr implementar una empresa turística.

Es importante resaltar que según lo indicó el señor William Rodríguez, presidente de la Cámara Nacional de Turismo en la Revista Actualidad Económica No 312-312 de Febrero-Marzo 2005 que “Solo en el 2004 perdimos cerca de 40% de reservaciones, ya que no hubo lugar en ningún hotel del Pacífico para darles alojamiento....”esto hace ver la necesidad de un tipo de negocio como el que se esta evaluando.

Lo anterior, aunado al análisis realizado para Los Espabeles Lodge Inn, donde se llegó a obtener un VAN de $\text{¢}603.632.423.00$, un TIR de 72.6%, y un Índice de Rentabilidad de 1.79 indicadores de evaluación de proyectos que nos demuestran la factibilidad de la implantación del proyecto por parte de los socios.

Cabe recalcar que aunque se disminuya el precio por persona para el uso de la cabina y el restaurante, la inflación aumente más de lo esperado, el proyecto continua siendo rentable.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaraz Rodríguez R. (2001). El emprendedor de éxito: Guía de planes de negocios. México. Mc Graw-Hill.

Bohlander George, Snell Scott y Sherman Arthur. (2001). Administración de Recursos Humanos. México. Thomson Learning.

Instituto Costarricense de Turismo (2003). Hojas de Excel. Información enviada por correo electrónico por Alejandra Ramirez y Hazle Méndez)

Instituto Costarricense de Turismo (1998-2000). Anuario Estadístico de Turismo

Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento. Investigaciones Jurídicas, S.A. Tercera Edición, San José, Costa Rica. 1999.

Municipalidad de Nandayure. Requisitos para permiso de construcción

Página web del Banco Central de Costa Rica. Índice de precios al consumidor.

Periódico La Nación. Artículo Feria del Agricultor.

Sapag y Sapag. Preparación y evaluación de Proyectos. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill.

Vallsmadella Joseph. (2002). Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes. España. Prentice Hall.

Van Horne J. Administración financiera. Edición Especial XXI. Editorial Prentice Hall.

Entrevistas:

1. Ajú Fernando, propietario de MELOPEN, S.A. y familia.

2. Fulkes Delright, propietario del Restaurante “ Las delicias de Mami”.
3. Zúñiga Elizabeth. Ministerio de Salud. Sucursal de Nandayure. (vía telefónica).

Visita:

1. Banco de Costa Rica, documentos:

Autorizaciones para solicitar y entregar información crediticia tanto del representante legal como del negocio.

Declaración jurada Grupo de Interés Económico.

Presupuesto de construcción crédito hipotecario.

Requisitos para créditos empresariales.

Solicitud de Crédito.

2. Instituto Costarricense de Turismo, documentos:

Guía requisitos para planos básicos de proyectos turísticos para empresas que desean optar por el contrato turístico.

Reglamento de las empresas de hospedaje turístico.

Requisitos legales para la obtención de declaratoria turística.

ANEXOS