

Capítulo V

Plan de Negocios.

5.1 DEFINICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL PRODUCTO.

El Hotel Boutique Excélsior Puebla le ofrece en su interior relajado, moderno y cómodo, un ambiente con un servicio superior, cálido y personalizado; con el buen gusto de un hotel boutique y en completa privacidad. Venga a hacer negocios con nosotros o a pasar unas vacaciones inolvidables y permítanos consentirle.

Este bello Hotel está formado por un edificio totalmente colonial, el cual se encuentra ubicado en el primer cuadro del Centro Histórico de la ciudad de Puebla.

El Hotel Boutique Excélsior le ofrece 20 habitaciones estándar, todas ellas con una amplia gama de amenidades que le distinguen como un fino hotel boutique en el que la comodidad y el lujo son elementos básicos. El Hotel Boutique Excélsior le ofrece un excelente servicio y funcionalidad.

Toda la comodidad se encuentra con nosotros, nuestro inigualable equipo de profesionales se asegurará de proveerle todo lo que usted necesita para que su estancia sea placentera.

El "Hotel Boutique Excélsior" será una sociedad anónima debido a su carácter mercantil con fines de lucro.



5.1.2 MISIÓN.

El Hotel Boutique Excelsior es un Hotel "boutique" de categoría media-alta que busca satisfacer las necesidades de los viajeros de placer y también para los viajeros de negocios, que visitan la Ciudad de Puebla, Puebla. Adjuntamente, el hotel ofrece alojamiento de alto nivel a turistas que buscan un Hotel cómodo y con alto valor, como base para sus vacaciones en Puebla.

Ofrecemos una muy buena relación precio-calidad, una gran infraestructura y excelente servicio y ubicación. Al mismo tiempo nos mantenemos a la vanguardia con las nuevas tendencias, tecnologías y las necesidades de nuestros clientes.

5.1.3 VISIÓN.

Convertirnos en el primer Hotel Boutique de Negocios de Puebla con facilidades excepcionales, conveniencia a través de su ubicación, la más alta calidad de servicio, buen precio y un amigable servicio personalizado para nuestros huéspedes.

5.1.4 OBJETIVO.

Los objetivos principales del hotel Boutique Excélsior son los siguientes:

- Ofrecer servicios de hospitalidad de alta calidad.
- Cumplir de manera estricta con los principios y los reglamentos correspondientes en todas las actividades de hospitalidad.
- La satisfacción total de las necesidades expresas o implícitas de los huéspedes
- El mejoramiento continuo de la calidad de las comidas y bebidas del hotel y de las actividades de seguimiento de la seguridad.

Para lograr lo anterior, la administración del Hotel Boutique Excélsior requiere aplicar procesos para identificar las necesidades de los huéspedes y los requisitos reglamentarios relativos. Esto se logra estableciendo metas objetivas, claras y medibles y realizando las acciones necesarias para lograr estas metas.

5.1.5 META.

Satisfacer las necesidades de hospedaje de los turistas que visiten Puebla. Brindándoles servicios de primera calidad, instalaciones adecuadas y confortables, así como un trato cálido y agradable que solo un Hotel Boutique puede ofrecer.

5.2 ESTRATEGIA DE MARKETING.

5.2.1 PRECIO.

El precio se considerara en un rango de entre 100 a 120 USD, esto se debe principalmente porque es el rango que cualquier empresa está dispuesta a pagar a sus ejecutivos además de que la competencia está en ese rango, se considera los fines de semana hacer tarifas especiales la cual bajaría a los 80 USD. y se aplicaran promociones a clientes frecuentes.

Todas las habitaciones son dobles y la tarifa no varía.

5.2.2 PLAZA.

El Hotel Boutique Excélsior eligió como Plaza La Heroica Puebla de Zaragoza, situada en el Estado de Puebla.

La Heroica Puebla de Zaragoza antes llamada Puebla de los Ángeles, declarada Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en 1987, situada al pie de los cerros de Loreto y Guadalupe, fue la segunda ciudad que se fundó en el virreinato de Nueva España (en territorio hoy mexicano) en el año de 1531. Haciendo honor a su nombre, «lugar que se puebla», la urbe creció y fue expandiéndose de acuerdo al recto trazado de sus calles. También conocida como Angelópolis, y hasta 2002 como Puebla de Zaragoza, la leyenda atribuye dicha fundación a la voluntad de los ángeles y acaso esto explique su ubicación en las alturas.

La Ciudad de Puebla y su área de entorno se localizan sobre el Valle de Puebla en el estado de Puebla, constituyendo parte política del Municipio de Puebla.

Dentro del entorno se encuentran diversas atracciones como son la Catedral de Puebla, La Capilla del Rosario, El Centro de Convenciones Puebla, diversos barrios Históricos como son el Barrio del Artista, El Barrio de Santiago, El Tradicional Barrio del Alto caracterizado por su gran ambiente Mexicano con los tradicionales Mariachis, además de los bellos Museos que cuenta como es el Museo Amparo, Museo Poblano de Arte Virreinal, entre otros muchos, La biblioteca Palafoxiana es un orgullo de los poblanos por su Arquitectura, su cercanía con Cholula y sus pirámides la convierten en una Ciudad muy atractiva además de que la Ciudad de Puebla posee una situación geográfica envidiable tanto para los turistas como para los empresarios debido a que es la conexión del Distrito Federal con el Sur del País

5.2.2.1 UBICACIÓN.

Las instalaciones que hospedaran al Hotel serán las de una casa ya construida, la cual se localiza en el primer cuadro de la Ciudad de Puebla, El Centro Histórico es el corazón de los movimientos turísticos, ya que en ella se localizan los establecimientos comerciales principales como tiendas en general, puestos de artesanías, los museos, además de los Restaurantes mas característicos de esta Ciudad.

Por todo esto se ha considerado a la casa ubicada en la 3 norte número 3 como la mejor opción por su cercanía con el comercio y la industria de la Ciudad de Puebla.

5.2.3 PRODUCTO-SERVICIO.

El producto o servicio a ofrecer por el Hotel Boutique Excélsior es principalmente el de hospedaje. Brindando a sus clientes alojamiento en

habitaciones dobles totalmente equipadas. Cada habitación del hotel contara con las comodidades de:

Servicios incluidos: Room-service, Centro de Negocios totalmente equipado, llamadas locales sin costo, llamadas nacionales e internacionales, fax, restaurante de cocina tradicional, despertador, aire acondicionado, cafetera, periódico del día, TV cable, valet-parking, lavado del auto, internet inalámbrico de alta velocidad, concierge y servicio personalizado.

Servicios Especiales: Servicios de Transporte, Lavandería, Tintorería, Servicio de Planchado, Caja de Seguridad, Eventos Especiales.

El Hotel basará su ventaja competitiva en un nivel de calidad elevado tanto en lo operativo como en el del servicio además de ser una empresa pionera en el servicio de "Hotel Business Boutique" el cual crea un ambiente cálido colonial con todas las comodidades que ofrece un Hotel Boutique y las necesidades que pueda requerir un empresario actual.

5.2.4 PROMOCIÓN.

Se realizará la promoción del Hotel por diversos medios como van a ser con las Cámaras de Comercio, Revistas de Negocios, Internet, y se realizaran visitas a Empresas de Puebla para buscar convenios comerciales en los cuales se les aplicara una tarifa especial por ser nuestros socios comerciales, para ello se contrataran empleados los cuales tendrán un salario base pero bajo comisiones por clientes que ellos lleven, toda está estrategia se realizara debido a que en Puebla existe una mayor ocupación Hotelera entre semana y baja considerablemente los fines de semana, aquí los fines de semana existirán promociones y tarifas especiales para atraer clientes tanto de fuera del Estado como a los locales.

5.2.5 COMPETENCIA.

La competencia de nuestro Hotel la tendremos que dividir en 2 tipos los cuales son: Empresarios y Placer.

Esto se realizo debido a que los dos no buscan lo mismo, pero lo que se busca con este proyecto de Hotel es integrar a los dos mercados y poderles ofrecer un servicio de excelencia en todos los aspectos.

Nuestros competidores los podemos catalogar en las Cadenas de Hoteles como pueden ser: Fiesta In, Holiday In, NH, etc. Con este tipo de empresas va a ser muy difícil competir directamente por sus Call Center que nosotros no vamos a poder ofrecer y a los convenios Nacionales con los que ellos cuentan, nosotros contra ellos vamos a intentar realizar convenios con la Industria del Estado de Puebla y mas directamente con la de Puebla Capital y intentar captar ese mercado.

Los Otros competidores directos que tenemos son los Hoteles Boutique que cuenta Puebla como pueden ser:

Hotel La Purificadora, Está ubicado en el Callejón de la 10 Norte # 802, Paseo San Francisco, Barrio del Alto. El cual es un Hotel Boutique que cuenta con todos los servicios que ofrece un Hotel Boutique, además que tiene la ventaja de pertenecer a el Grupo Habita el cual le permite acaparar un nicho de mercado mas amplio, a diferencia de nosotros ellos tienen otra Estrategia de Promoción la cual es: Los fines de semana está en un Aproximado de 210 USD y entre semana se encuentra en 120 USD ya que ellos buscan el mercado de Hotel Boutique que es gente de Clase Alta tanto Nacional como Extranjero que viaja por placer y el Precio de la Habitación no es algo importante y entre semana maneja las tarifas comerciales que ofrece cualquier Cadena Hotelera Importante como las que mencionamos anteriormente.

Mesón Sacristía La Compañía, Está encuentra ubicado en la 6 sur 304 Callejón de los Sapos, Centro Histórico y que cuenta con una tarifa única de 1600 pesos por noche. Es una competencia directa porque en aspectos de Arquitectura

y Servicios que ofrece se asemeja mucho a nuestro proyecto la diferencia que se puede apreciar es que este Hotel esta dirigido al mismo mercado que el Hotel La Purificadora. Aunque sus tarifas son mas bajas y están en nuestro rango.

Mesón Capuchinas, Está ubicado en la 9 Oriente 16 Antigua Calle de Capuchinas, Centro Histórico. Este Hotel Boutique esta mas enfocado a la Alta Gastronomía y uno de los servicios especiales que mas ofrece es el de las clases de cocina. Sus Tarifas son las siguientes: Junior Suite 120 USD, Master Suite 200 USD. Si es una competencia que tenemos pero no se considera que sea este el mercado al que el Hotel va enfocado, Se considera que la competencia más directa es el Mesón Sacristía La Compañía por todos los servicios que ofrece.

5.2.6 MERCADO META.

El Mercado meta al cual va dirigido este Hotel es el de Empresario, Ejecutivos, Politicos y Gente de Clase Media- Alta a Alta, que buscan un lugar tranquilo que ofrezca todas las comodidades de un Hotel Boutique y que además pueda usarlo de oficina y pueda trabajar tranquilamente.

Con ello se busca poder cubrir con la mayor capacidad hotelera que podamos ofrecer.

5.3 ESTRATEGIA DE OPERACIONES

5.3.1 INSTALACIONES.

A continuación se realizará una breve explicación de las instalaciones físicas en las cuales se utilizaran para llevar a cabo las operaciones del Hotel Boutique Excélsior:

Lo primero que se realizará es la compra de una casa Antigua en el Centro Histórico de la Ciudad de Puebla, el cual estará ubicado dentro del primer cuadro del centro Histórico, después de una búsqueda se localizo una casa ubicada en la 3 norte # 3 la cual reúne las necesidades que se buscan. A este inmueble se

le realizaran las modificaciones necesarias para poder albergar a un Hotel Boutique con todo lo que este requiere.

Se planea que el Hotel Boutique Excélsior pueda albergar a un total de 20 habitaciones las cuales tendrán todas las comodidades que un Hotel Boutique pueda ofrecer además de las facilidades que ofrecen los Hoteles Business Class.

Existirá una apropiada distribución física de todo el inmueble para que exista un excelente funcionamiento operativo por ello en las áreas comunes estará la recepción, el Centro de Negocios y el Restaurante el cual estará operado por otra empresa especializada. Se anexara el contrato de renta con todas las restricciones que exigimos a quien quiera operar el Restaurante en los anexos. Además de que contaremos con un salón de usos múltiples.

El cuarto muestra como los planos de cómo va a quedar el Hotel Boutique Excélsior se pondrán en los anexos.

5.3.2 RECURSOS HUMANOS

Los Recursos Humanos agrupan el conjunto de empleados y colaboradores de una organización. Ese mismo nombre recibe el departamento o la persona que se encarga de seleccionar, contratar, formar, retener a los trabajadores de una empresa.

Las Políticas de Recursos Humanos tienen el objetivo de alinear el esfuerzo de los empleados con la estrategia de la empresa. La función suele estar contempladas en áreas como reclutamiento y selección, compensaciones y beneficios, formación y desarrollo, etc.

Una de las principales tareas de los Recursos Humanos dentro de una empresa es la confección de la plantilla de trabajo, que buscan utilizar de la mejor manera posible a los empleados bajo criterios de coste, un buen clima de trabajo, y el desarrollo del potencial de cada uno de los trabajadores. La intención es que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo y que se brinde para poder

alcanzar las metas de la empresa. La confección de las plantillas también pretende combinar los ascensos de personal y las actividades de formación.

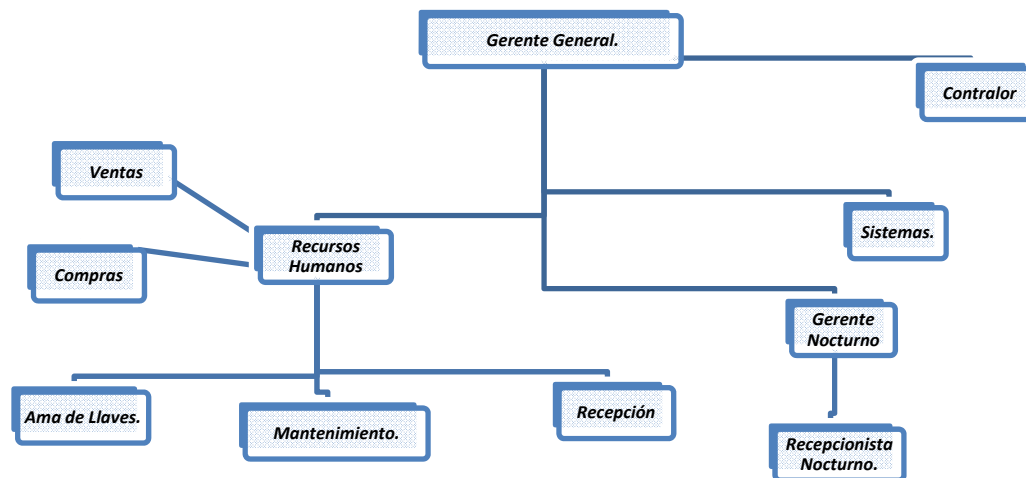
Aspecto clave es la política salarial, que se propone distribuir de manera equitativa el presupuesto para retribuir al personal en un periodo de tiempo determinado, siguiendo criterios determinados como pueden ser los meritos y la eficacia.

Actualmente existen herramientas tecnológicas que permiten la interfaz entre la gestión de recursos humanos y la tecnología de la información que son conocidas como: Sistemas de Administración de Recursos Humanos o Sistemas de Información de Recursos Humanos.

5.3.2.1 Estructura Organizativa (Organigrama)

Figura 5.1

Organización de la Empresa



Fuente: Elaboración Propia.

5.3.2.2 Equipo de Gestión

Como órgano de máxima autoridad en el Hotel, se constituirá un consejo de administración formado por los socios principales, el Gerente General, y un consejero externo. Este consejero externo será un profesional reconocido del sector e independiente de los accionistas de la organización.

A continuación se presentara una tabla con los puestos requeridos, su perfil, descripción del puesto y responsabilidades a seguir:

Figura 5.2

Descripción Perfil.

Puesto	PERFIL	DESCRIPCION	RESPONSABILIDAD
Gerente General	Lic. En Admón. Empresas ó de Hoteles y Restaurantes.	Este Puesto será ocupado por Juan Bautista García Casas.	Estará al pendiente de todas las operaciones del Hotel y en constante contacto con los demás departamentos.
Contralor	Administrador Financiero.	Este Puesto requiere una persona con gran experiencia en el manejo de recursos económicos, contables, tesorería y evaluar proyectos.	Se encargara de dirigir la política económica y financiera de la empresa con el fin de lograr la estructura óptima de capital.
Sistemas	Ingeniero en Sistemas.	Este Puesto requiere un Ingeniero en Sistemas con experiencia en Sistemas en Empresas.	El Estará a cargo de todos los Sistemas que se implementen en la Empresa además de dar soporte cuando sea necesario al equipo.

Recursos Humanos	Lic. En Admón. Empresas ó de Hoteles y Restaurantes ó Afín.	Este Puesto requiere una persona con gran experiencia en el manejo de recursos Humanos en eso se basara la decisión.	Realizara las contrataciones, capacitaciones, estímulos y despidos. Esto estará a cargo de quien tome este cargo tendrá el mayor contacto con el personal.
Ventas	Lic. O Pasante con excelente presentación y Facilidad de Palabra.	Se buscará a personas de sexo indistinto que sean muy movidos.	Incrementar las Ventas.
Compras	Las realizara el Gerente General.		
Gerente Nocturno	Empleado de Confianza.	El estará a cargo del Hotel en la madrugada.	Vigilar que se cumplan con responsabilidad todas las operaciones nocturnas.
Recepcionista	Mujeres con excelente presentación y facilidad de palabra de preferencia bilingüe.	Estar al pendiente de las exigencias del cliente.	Este puesto tendrá la responsabilidad de brindarle al cliente lo que se le ofrezca.
Ama de Llaves	Mujeres o Hombres con ganas de trabajar, honrados y facilidad de palabra.	Supervisar que la limpieza de los cuartos se realice con las mayores exigencias posibles.	Tener las instalaciones del Hotel Impecablemente Limpias

Mantenimiento	Mujeres o Hombres con ganas de trabajar, honrados y facilidad de palabra.	El deberá de estar al pendiente que todas las instalaciones del Hotel siempre estén en funcionamiento.	
Botones	Hombres con ganas de superarse, Honrados y facilidad de palabra.	El estara a cargo de llevar al huesped a su habitación y estar atento a sus necesidades	Estar al pendiente de las necesidades del huesped y servirle en lo que se le ofrezca.

Fuente: Elaboración Propia.

5.3.3 Políticas de Personal

5.3.3.1 Política retributiva

Se busca una política retributiva suficientemente motivadora y adecuada al tipo de huéspedes que se piensan recibir, con un nivel mínimo de formación y cierta responsabilidad en su volumen de negocio.

- Los vendedores tendrán una parte fija y un variable del 2% sobre el beneficio las ventas de los cuartos a empresas conseguidas por ellos.
- Alta dirección y Cuadros medios :
 - Mayor proporción de fijo (x2) con respecto a variable
- Mantenimiento de los seguros sociales
- Revisión de salario cada año y en función de una evaluación del desempeño anual.
- Los empleados cobrarán por encima de la media del mercado, se pretende tener a los mejores.

A Continuación se presenta una tabla de los salarios:

Figura 5.3

TABLA SALARIOS

Fuente: Elaboración Propia

*Trabajan en base a una iguala

**Tiene salario base más comisiones.

Primer Año Salarios					
Puesto	Total Diario	Total Mensual	Total Anual	# Personas	Total Salarios Anual
Gerente General	\$ 800.00	\$ 24,000.00	\$ 288,000.00	1	\$ 288,000.00
Contralor*	\$ 300.00	\$ 9,000.00	\$ 108,000.00	1	\$ 108,000.00
Sistemas*	\$ 67.00	\$ 2,010.00	\$ 24,120.00	1	\$ 24,120.00
Recursos Humanos	\$ 480.00	\$ 14,400.00	\$ 172,800.00	1	\$ 172,800.00
Ventas **	\$ 270.00	\$ 8,100.00	\$ 97,200.00	2	\$ 194,400.00
Compras	\$ 440.00	\$ 13,200.00	\$ 158,400.00	0	\$ 158,400.00
Gerente Nocturno	\$ 400.00	\$ 12,000.00	\$ 144,000.00	1	\$ 144,000.00
Recepcionista	\$ 415.60	\$ 12,468.00	\$ 149,616.00	2	\$ 299,232.00
Ama de Llaves	\$ 311.70	\$ 9,351.00	\$ 112,212.00	1	\$ 112,212.00
Mantenimiento	\$ 207.80	\$ 6,234.00	\$ 74,808.00	2	\$ 149,616.00
Total	\$ 3,692.10	\$ 110,763.00	\$ 1,329,156.00		\$ 1,650,780.00

5.3.3.2 Evaluación del desempeño

Establecimiento de un Sistema de evaluación del desempeño basado en:

- La definición de funciones.
- Valores corporativos.
- Mayor especialización.
- Cumplimiento de funciones y objetivos.
- Evaluación por parte de los superiores jerárquicos y colegas (ponderadamente) 360°.
- Aprovisionar a los trabajadores de "herramientas" de evaluación tales como: formularios, manuales y procedimientos para evaluar.

5.3.3.3 Planificación de carrera

Se busca la continuidad dentro de la compañía de su personal, sobre todo en los puestos de línea media y alta. La Planificación de carrera se hará de acuerdo al:

- Potencial del individuo.
- Cumplimiento de objetivos.
- Preferencias del mismo.
- Perspectivas de la organización.
- Acciones de desarrollo – formación.

5.3.3.4 Selección de Personal

Criterios: Diferenciar entre **Front Office y Back Office**, incluyendo puesto que ocupa y funciones que desempeña:

Atributos **FRONT OFFICE**

- Buena presencia
- Facilidad de comunicación
- Formación técnica media - alta
- Idiomas o Facilidad de Lenguaje

Atributos **BACK OFFICE**

- Capacidad de comunicación
- Capacidad de dirección
- Trabajo en equipo
- Implicación con compañía y personal
- Capacidad de trabajo

5.3.3.5 Plan de formación

Directamente relacionado con las responsabilidades de cada puesto y el plan de carrera de cada trabajador:

Front Office:

- Desarrollo habilidades de comunicación (interna y externa) y trato con el público
- Perfeccionamiento de idiomas
- Capacitación en equipos

Back Office:

- Desarrollo de conocimientos de software.
- Habilidades de liderazgo, control y planificación.

5.3.3.6 Comunicación Interna

Se considera tan importante la comunicación externa, con clientes, proveedores y organismos públicos, como la comunicación interna dentro de la

organización. Se pretende crear equipo y buen ambiente de trabajo, pero sobretodo se pretende que la información fluya en la organización tanto vertical como horizontalmente, de tal forma que permita una coordinación entre departamentos y una eficacia que otorgue rapidez a los procesos y procedimientos.

Solo se podrá realizar las actividades de Front office de una manera eficiente en tiempo y coste como requiere el cliente, si estas están apoyadas en una organización interna flexible, coordinada en sus movimientos y eficiente en sus operaciones.

La comunicación interna se apoyará principalmente en:

- Creación de Intranet para información
- Envío de avisos vía e-mail
- Comunicación de cualquier cambio en departamentos por medio de volantes

5.3.4 RECURSOS MATERIALES Y EQUIPO

Como se trata de una empresa de servicios de alojamiento será necesario contar con el abastecimiento de mobiliario y equipo para el funcionamiento adecuado de las operaciones de hospedaje.

Entre los que podemos encontrar los siguientes:

Diagramas 5.1 Recursos Materiales y Equipos

Aire Acondicionado (por cuarto)

	Dls	TC	Total
Fan & Coil	186	10.86	2,019.96
Termostato	33.65	10.86	365.44
Válvula 3 Vías	50	10.86	543.00
Rejilla Inyec.			227.77
Rejilla Retorno			448.70
Instalación			2,231.10
		TOTAL	5,835.97

Total de 20 Cuartos

**\$
116,719.40**

Accesorios de Baño (por cuarto)

	Cantidad	Precio	Total
Mezc. Regadera	1	777.57	777.57
Regadera	1	139.42	139.42
Salida de Tina	1	193.05	193.05
Monomando	1	563.07	563.07
Portapapel	2	171.60	343.20
Parrilla Toallas	1	439.73	439.73
Barra Segur.	1	257.40	257.40
Gancho doble	1	72.39	72.39
Tendedero	1	153.22	153.22
Destapador	1	70.59	70.59
Toallero Argolla	2	110.53	221.06
Cespol Lavabo	1	120.38	120.38
		TOTAL	3,351.08

**\$
67,020.00**

Mobiliario Cuartos Tipo (por piso)

	Cantidad	Precio	Total
Armario TV	14	5,950.00	83,300.00
Cabeceras Doble	2	1,780.00	3,560.00
Buró king	4	1,360.00	5,440.00
Espejo Grande	14	780.00	10,920.00
Espejo Chico	14	690.00	9,660.00
Tocador	14	1,900.00	26,600.00
Maletero	14	900.00	12,600.00
Cabeceras King	24	1,350.00	32,400.00
Buró Doble	12	1,580.00	18,960.00
		TOTAL	203,440.00

Total por 2 Pisos**\$
406,880.00****Mobiliario Especial (por piso)**

	Cantidad	Precio	Total
Caja Fuerte	14	1,969.63	27,574.75
Pantallas King	4	97.75	391.00
Pantallas Doble	12	136.00	1,632.00
Lampara Gde	12	622.80	7,473.60
Lampara Chica	4	473.85	1,895.40
TV	14	4273.14	59,823.96
Colcha Matrim	24	365	8,760.00
Colcha king	2	475	950.00
Rodapié Matrim	24	185	4,440.00
Rodapié King	2	220	440.00
Cort. Blackout	14	380.95	5,333.30
Cort. Azul	14	936.51	13,111.14
Cort. Tergal	14	412.7	5,777.80

Cortinero Alum	28	177.33	4,965.24	
Bastón	56	50	2,800.00	
		TOTAL	145,368.19	\$ 290,736.38
				Total \$ 881,355.78

Fuente: Elaboración Propia

5.3.5 PROVEDORES.

Los Proveedores que se utilizaron fueron cotización directa con los departamentos especializados, siguiendo claramente lo que se requiere para el acondicionamiento de cuartos con todas las comodidades y requerimientos que se necesita para un Hotel Boutique.

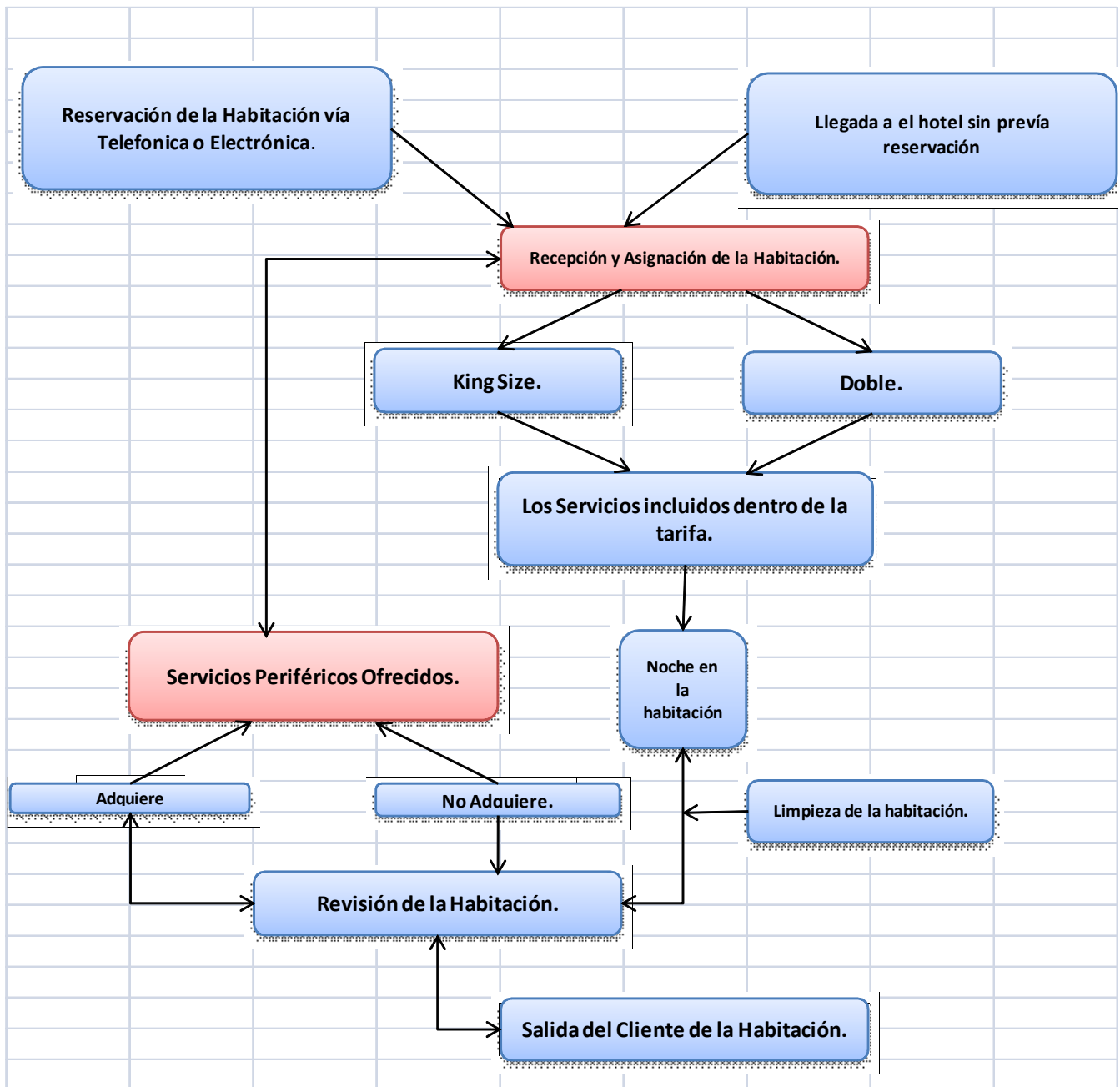
Las especificaciones que necesita cada cuarto fueron señaladas en entrevista con Hoteleros y gente del sector que brindo esta información. Los proveedores sus cotizaciones fueron hechas telefónicamente y por vía de e-mail y estas están sujetas a cambios sin previo aviso debido al tipo cambiario o decisión de la empresa proveedora.

5.3.6 MAPEO DE PROCESOS.

Se realizará una revisión de los procesos implicados en las operaciones, en el cual se represente visiblemente las labores a seguir, Estar pendiente del tiempo en que deberán llevarse a cabo cada uno de los procesos así como las formas para realizar estos para así llevar una buena operación de la empresa.

5.3.6.1 PROCESOS PARA LA OPERACIÓN.

5.2 DIAGRAMA DE OPERACION



Fuente Propia.

5.3.6.2 CONSTITUCIÓN Y APERTURA DE LA EMPRESA.

CONSTITUCIÓN.

1. Constitución de sociedades ante la S.R.E.
2. Aviso de uso de los permisos para la constitución de sociedades.
3. Registro público de la propiedad y el comercio.
4. Inscripción al registro federal de contribuyentes.

INICIO Y OPERACIÓN.

5. Licencia de uso de suelo.
6. Aviso de apertura de establecimiento.
7. Aviso de apertura y/o licencia de funcionamiento.
8. Registro empresarial ante el IMSS y el INFONAVIT.
9. Registro municipal de descarga de aguas residuales.
10. Autorización de impacto ambiental.
11. Licencia de anuncios luminosos y todo tipo de anuncios impresos.
12. Inscripción en el padrón de impuesto sobre nominas.
13. Constitución de la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.
14. Aviso de manifestación estadística INEGI.
15. Acta de integración a la comisión de seguridad e higiene en los centros de trabajo.
16. Aprobación de planes y programas de capacitación y adiestramiento.

17. Alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM).

5.4 ESTRATEGIA FINANCIERA.

5.4.1 COSTOS DE OPERACIÓN.

En la Inversión Inicial necesaria para poder arrancar el proyecto, en esta se considera la compra de la casa para su remodelación y acondicionamiento necesario y requerido para que pueda ser considerado un Hotel Boutique, con el fin brindar los servicios de hospedaje adecuados.

También se considero la adquisición de equipo, en la cual se incluye la compra de muebles y accesorios necesarios para la adecuación de los cuartos, poner el restaurante, equipo de computo, y todo el equipo especial para el Hotel Excélsior.

Diagrama 5.3 Costo de Operación.

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
INSTALACIONES			
Edificio	1	\$ 7,000,000.00	\$ 7,000,000.00
Cocina	1	\$ 210,000.00	\$ 210,000.00
RESTAURANTE**			\$ -
Mesas	10	\$ 5,000.00	\$ 50,000.00
Sillas	50	\$ 100.00	\$ 5,000.00
Otros(decoración)	1	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
Equipo de Computo			
Computadoras	4	\$ 8,000.00	\$ 32,000.00
Impresoras c/ Scanner	2	\$ 1,400.00	\$ 2,800.00
Aire Acondicionado (por cuarto)			
Fan & Coil	20	\$ 2,019.96	\$ 40,399.20
Termostato	20	\$ 365.44	\$ 7,308.78
Válvula 3 Vías	20	\$ 543.00	\$ 10,860.00
Rejilla Inyec.	20	\$ 227.77	\$ 4,555.40
Rejilla Retorno	20	\$ 448.70	\$ 8,974.00
Instalación	20	\$ 2,231.10	\$ 44,622.00
Accesorios de Baño (por cuarto)			
Mezc. Regadera	20	\$ 777.57	\$ 15,551.40
Regadera	20	\$ 139.42	\$ 2,788.40
Salida de Tina	20	\$ 193.05	\$ 3,861.00
Monomando	20	\$ 563.07	\$ 11,261.40
Portapapel	40	\$ 171.60	\$ 6,864.00
Parrilla Toallas	20	\$ 439.73	\$ 8,794.60
Barra Segur.	20	\$ 257.40	\$ 5,148.00
Gancho doble	20	\$ 72.39	\$ 1,447.80
Tendedero	20	\$ 153.22	\$ 3,064.40
Destapador	20	\$ 70.59	\$ 1,411.80
Toallero Argolla	40	\$ 110.53	\$ 4,421.20
Cespol Lavabo	20	\$ 120.38	\$ 2,407.60
Mobiliario Cuartos Tipo (por piso)			
Armario TV	28	\$ 5,950.00	\$ 166,600.00
Cabeceras King	4	\$ 1,780.00	\$ 7,120.00
Buró king	8	\$ 1,360.00	\$ 10,880.00
Espejo Grande	28	\$ 780.00	\$ 21,840.00
Espejo Chico	28	\$ 690.00	\$ 19,320.00
Tocador	28	\$ 1,900.00	\$ 53,200.00
Maletero	28	\$ 900.00	\$ 25,200.00
Cabeceras Doble	48	\$ 1,350.00	\$ 64,800.00
Buró Doble	24	\$ 1,580.00	\$ 37,920.00
Mobiliario Especial (por piso)			
Caja Fuerte	28	\$ 1,969.63	\$ 55,149.64
Pantallas King	8	\$ 97.75	\$ 782.00
Pantallas Doble	24	\$ 136.00	\$ 3,264.00
Lampara Gde	24	\$ 622.88	\$ 14,949.12
Lampara Chica	8	\$ 473.85	\$ 3,790.80
TV	28	\$ 4,273.14	\$ 119,647.92
Colcha Matrim	48	\$ 365.00	\$ 17,520.00
Colcha king	4	\$ 475.00	\$ 1,900.00
Rodapié Matrim	48	\$ 185.00	\$ 8,880.00
Rodapié King	4	\$ 220.00	\$ 880.00
Cort. Blackout	28	\$ 380.95	\$ 10,666.60
Cort. Azul	28	\$ 936.51	\$ 26,222.28
Cort. Tergal	28	\$ 412.70	\$ 11,555.60
Cortinero Alum	56	\$ 177.33	\$ 9,930.48
Bastón	112	\$ 50.00	\$ 5,600.00
		TOTAL	\$ 8,201,159.42

Fuente: Elaboración Propia.

5.4.2 ESTADOS FINANCIEROS.

CONSIDERACIONES.

Estas son las consideraciones que se usaran para los Estados Financieros Proforma a 5 años:

Primero se pedirá un crédito a 5 años a una institución Hipotecaria por un monto de \$7 000 000.00, en el cual va incluida la remodelación del inmueble y se tomo en cuenta el capital de trabajo para los primeros dos meses en lo que el proyecto arranca.

En el cual se consideraron 20 días por mes con una tarifa de 160 USD y 10 días con una tarifa de 120 USD, se considero un tipo de cambio respecto al peso con el USD en 15 Pesos por USD, se tomaron los meses de Enero, Abril, Julio, Agosto, Diciembre como temporada alta el resto se considero como temporada baja, en temporada baja se consideraron tarifas de 120 USD entre semana y 80 USD fines de semana, a continuación se anexa una tabla:

Diagrama 5.4 Estados Financieros

Año 1

Las tablas están divididas en pesos y dólares.

Temporada Alta	Diario	Mensual	Tipo de Cambio 15.00									
\$ 160.00	\$ 2,560.00	\$ 51,200.00 USD		Entre Semana								
\$ 120.00	\$ 1,440.00	\$ 14,400.00 USD		Fines de Semana								
Total	\$ 4,000.00	\$ 65,600.00	\$ 984,000.00									
Temporada Baja												
\$ 120.00	\$ 1,440.00	\$ 28,800.00 USD		Entre Semana								
\$ 80.00	\$ 640.00	\$ 6,400.00 USD		Fines de Semana								
	\$ 2,080.00	\$ 35,200.00	\$ 528,000.00									
Año 1												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 65,600.00	\$ 35,200.00	\$ 35,200.00	\$ 65,600.00	\$ 35,200.00	\$ 35,200.00	\$ 65,600.00	\$ 65,600.00	\$ 35,200.00	\$ 35,200.00	\$ 35,200.00	\$ 65,600.00	\$ 574,400.00 USD
\$ 984,000.00	\$ 528,000.00	\$ 528,000.00	\$ 984,000.00	\$ 528,000.00	\$ 528,000.00	\$ 984,000.00	\$ 984,000.00	\$ 528,000.00	\$ 528,000.00	\$ 528,000.00	\$ 984,000.00	\$ 8,616,000.00 PESOS

Fuente: Elaboración Propia.

En el Segundo Año se tuvieron las siguientes consideraciones:

Se le aplico un incremento del 6% con respecto a la inflación esperada y se modifico a un tipo de cambio de Pesos Por USD, de 1 USD por 13.50 Pesos.

Año 2

Año 2														\$	-
Se Incremento un 6% de inflación anual.														\$	-
Tipo de Cambio	13.5													\$	13.50
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			\$	-
\$ 69,536.00	\$ 37,312.00	\$ 37,312.00	\$ 69,536.00	\$ 37,312.00	\$ 37,312.00	\$ 69,536.00	\$ 69,536.00	\$ 37,312.00	\$ 37,312.00	\$ 37,312.00	\$ 69,536.00	\$ 69,536.00	\$ 608,864.00	USD	
\$ 938,736.00	\$ 503,712.00	\$ 503,712.00	\$ 938,736.00	\$ 503,712.00	\$ 503,712.00	\$ 938,736.00	\$ 938,736.00	\$ 503,712.00	\$ 503,712.00	\$ 503,712.00	\$ 938,736.00	\$ 938,736.00	\$ 8,219,664.00	Pesos	

Fuente Elaboración Propia

En el Tercer Año se consideró:

Un incremento en la inflación del 8 % con respecto al año anterior y se preciso un tipo cambiario de 1 USD por 14 Pesos.

Año 3

Año 3														\$	-
Se incremento un 8% de inflación Anual														\$	-
Tipo de Cambio	14													\$	14.00
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			\$	-
\$ 75,098.88	\$ 40,296.96	\$ 40,296.96	\$ 75,098.88	\$ 40,296.96	\$ 40,296.96	\$ 75,098.88	\$ 75,098.88	\$ 40,296.96	\$ 40,296.96	\$ 40,296.96	\$ 75,098.88	\$ 75,098.88	\$ 657,573.12	USD	
\$ 1,051,384.32	\$ 564,157.44	\$ 564,157.44	\$ 1,051,384.32	\$ 564,157.44	\$ 564,157.44	\$ 1,051,384.32	\$ 1,051,384.32	\$ 564,157.44	\$ 564,157.44	\$ 564,157.44	\$ 1,051,384.32	\$ 1,051,384.32	\$ 9,206,023.68	Pesos	

Fuente: Elaboración Propia.

En el cuarto Año se consideró lo siguiente:

Incremento en la inflación del 8 % con respecto al año anterior, un tipo cambiario de 1USD por 14 Pesos y además un incremento en la afluencia de la gente debido a que se espera que el Recinto Ferial se haya concluido lo cual genera mas visitantes en el mes de Mayo.

Año 4

Se incremento 8% de inflación Anual.													\$	-	
Tipo de Cambio													14	\$	14.00
Se prevee un Aumento en la ocupación, por finalización del recinto Ferial y la salida de la resición mundial.													\$	-	
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	\$	-		
\$ 81,106.79	\$ 43,520.72	\$ 43,520.72	\$ 81,106.79	\$ 90,000.00	\$ 43,520.72	\$ 81,106.79	\$ 81,106.79	\$ 43,520.72	\$ 43,520.72	\$ 43,520.72	\$ 81,106.79	\$	756,658.25 USD		
\$ 1,135,495.07	\$ 609,290.04	\$ 609,290.04	\$ 1,135,495.07	\$ 1,260,000.00	\$ 609,290.04	\$ 1,135,495.07	\$ 1,135,495.07	\$ 609,290.04	\$ 609,290.04	\$ 609,290.04	\$ 1,135,495.07	\$	10,593,215.54 Pesos		

Fuente: Elaboración Propia.

En el Quinto año se realizaron las siguientes consideraciones:

Un incremento en la inflación anual del 8% con respecto al año anterior, y un tipo cambiario de 14.50 Pesos por cada USD.

Año 5

Año 5													\$	-	
Se incremento 8% de inflación Anual.													\$	-	
Tipo de Cambio													14.5	\$	14.50
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	\$	-		
\$ 87,595.33	\$ 47,002.37	\$ 47,002.37	\$ 87,595.33	\$ 97,200.00	\$ 47,002.37	\$ 87,595.33	\$ 87,595.33	\$ 47,002.37	\$ 47,002.37	\$ 47,002.37	\$ 87,595.33	\$	817,190.91 USD		
\$ 1,270,132.34	\$ 681,534.43	\$ 681,534.43	\$ 1,270,132.34	\$ 1,409,400.00	\$ 681,534.43	\$ 1,270,132.34	\$ 1,270,132.34	\$ 681,534.43	\$ 681,534.43	\$ 681,534.43	\$ 1,270,132.34	\$	11,849,268.24 Pesos		

Fuente: Elaboración Propia.

ESTADOS DE RESULTADOS

Diagrama 5.5 Estados de Resultados

	año 1		año 2		año 3		año 4		año 5	
Estado de Resultados	15		15		14					
ingresos	8,616,000	93.5%	8,524,096	93.1%	9,206,024	93.1%	10,593,216	93.5%	11,849,268	93.7%
ingresos por arrendamiento de restaurante	600,000	6.5%	636,000	6.9%	686,880	6.9%	741,830	6.5%	801,177	6.3%
ingresos totales	9,216,000	100.0%	9,160,096	100.0%	9,892,904	100.0%	11,335,046	100.0%	12,650,445	100.0%
Gastos Operativos										
Gastos de Nomina	1,650,780	17.9%	1,526,845	16.7%	1,534,501	15.5%	1,643,127	14.5%	1,717,669	13.6%
Gastos Consumo de Energia	180,000	2.0%	166,486	1.8%	167,321	1.7%	179,166	1.6%	187,294	1.5%
Gastos en Telecomunicaciones	120,000	1.3%	110,991	1.2%	111,547	1.1%	119,444	1.1%	124,862	1.0%
Gastos por Insumos	96,000	1.0%	88,793	1.0%	89,238	0.9%	95,555	0.8%	99,890	0.8%
Gastos por Depreciacion	747,440	8.1%	747,440	8.2%	747,440	7.6%	747,440	6.6%	747,440	5.9%
Gastos de Manto.	60,000	0.7%	60,000	0.7%	60,000	0.6%	60,000	0.5%	60,000	0.5%
Total Gastos Operativos	2,854,220	31%	2,700,555	29%	2,710,047	27%	2,844,731	25%	2,937,154	23%
Costo Integral de Financiamiento	1,725,559	18.7%	1,725,559	18.8%	1,725,559	17.4%	1,725,559	15.2%	1,725,559	13.6%
Utilidad Operativa	4,636,221	50%	4,733,981	52%	5,457,297	55%	6,764,755	60%	7,987,731	63%
ptu	463,622	5.0%	473,398	5.2%	545,730	5.5%	676,476	6.0%	798,773	6.3%
Impuestos	1,298,142	14.1%	1,325,515	14.5%	1,528,043	15.4%	1,894,131	16.7%	2,236,565	17.7%
Utilidad despues de Interese e Impuestos	2,874,457	31.2%	2,935,068	32.0%	3,383,524	34.2%	4,194,148	37.0%	4,952,393	39.1%
Depreciacion	747,440		747,440		747,440		740,480		737,000	
Flujo de Efectivo neto	3,621,897		3,682,508		4,130,964		4,934,628		5,689,393	
		100.0%		100.0%		100.0%		100.0%		100.0%
Prestamo	7,000,000									
COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	8,627,797									
EN ESTE RUBRO SE PAGA	1,627,797									
INTERESES MAS DEUDA										
SI ES ASI ESTAMOS HABLANDO DE UNA										
TASA DE INTERES POR EL PROYECTO TOTAL DE=	23%									
RENTABILIDAD DEL PROYECTO										
UTILIDAD CONTABLE PROMEDIO	3,667,918									
INVERSION NETA	3,964,733									
RENDIMIENTO MEDIO	93%									

Fuente: Elaboración Propia.

5.4.3 UTILIDAD ESPERADA.

Diagrama 5.6. Utilidad Esperada

periodo	flujo de efectivo	TIR	50%
-	- 7,000,000.00	VAN	\$ 9,342,766.59
1	3,621,897		
2	3,682,508		
3	4,130,964		
4	4,934,628		
5	5,689,393		
en el periodo 0 se maneja en negativo ya que es el desembolso inicial para hechar andar el negocio por lo tanto es un desembolso y no hay entrada de dinero apartir del año 1 se inicia operaciones y hay entrada de dinero.			
EN EL SUPUESTO QUE:			
LA TASA DE INTERES SEA DEL 23%			
Y TIR DE 51%			
SE LLEGA A LA SIGUIENTE CONCLUSION			
CONVIENE INVERTIR EN EL PROYECTO PORQUE LA TASA DE RENDIMIENTO QUE ME DEJARA EL PROYECTO ESTA POR ARRIBA DEL INTERES QUE ME GENERARA EL PRESTAMO PARA FINANCIARLO			

Fuente: Elaboración Propia.

5.5 RIESGOS

Existen una gran cantidad de riesgos que se deben de documentar y tomar en cuenta para la elaboración del Plan de Negocios tanto en el origen de ellos como en la manera de afrontarlos, entre los que se resaltan:

El deterioro de demanda por los servicios hoteleros, esto debido a la caída en la economía nacional E internacional por ende en el poder adquisitivo de los turistas nacionales, hacia quienes están enfocados nuestros esfuerzos, esto principalmente en el ámbito nacional.

En el Plano Internacional se debe tomar en cuenta la desaceleración de U.S.A, esta lleva ya varios años y no ha podido salir. Pero si ha permitido que su población continúe teniendo poder adquisitivo para realizar viajes de placer hacia nuestro país, debido a que estamos muy ligados un país con otro y debido a que ellos caen en una crisis nosotros caemos en una crisis más aguda y esto genera que el cambio entre pesos y Dólares les beneficie el tipo de cambio y continúen teniendo a nuestro país como un excelente sitio turístico.

No podemos dejar a un lado los recientes hechos que se han dado desde el Gobierno Federal como es la eliminación de la SECTUR (Secretaría de Turismo) esto es un hecho que va a generar bajas en la promoción de México como País ante otros países del Mundo, hay que reservarnos a ver qué acciones toma el Gobierno Federal el siguiente año para la promoción y los Beneficios que le dé a los Hoteleros.

Siguiendo en el aspecto internacional se tiene que tomar en cuenta la pandemia la cual enfrento México con el H1N1 el cual hizo que el turismo cayera estrepitosamente y apenas se empieza la recuperación.

Diferente resulta el riesgo que representa los establecimientos de empresas del mismo giro comercial en la localidad, preparados para igualar nuestra ventaja competitiva.

Por último y no por ello menos importante yo considero que el principal riesgo es con el Hotel mismo ya que se debe de estar a las expectativas de los clientes, hacer que el personal se empape de la filosofía con la que se va a trabajar y que esto genere una auto competencia positiva que pueda llevar a la excelencia en los servicios que se van a brindar.

