

Universidad Nacional de Costa Rica

Sede Regional Chorotega

Campus Liberia

**Estudio de viabilidad económica financiera para la construcción de siete cabañas en el
Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua en La Cruz, Guanacaste**

Proyecto de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en
Gestión Financiera

Lara Mena Angie Elena

Martínez Ruiz Maryan

Salguera Rodríguez Leidy Martha

Torres Córdón Diana Paola

Noviembre, 2020

DEDICATORIA y AGRADECIMIENTOS

Primeramente, dedicamos y agradecemos a Dios nuestro trabajo investigativo, por darnos fuerzas para seguir adelante ante los momentos de dificultades que tuvimos a lo largo del camino y poder lograr una de nuestras metas más deseadas.

A nuestros padres, por ser quienes nos impulsaron en este caminar, por los valores inculcados y los sacrificios realizados, por ser nuestro apoyo a lo largo de nuestra carrera y nuestras vidas.

A nuestros familiares y amigos, pilares fundamentales para seguir adelante en nuestro desarrollo, por cada consejo y ayuda.

A todo el personal académico de la Universidad Nacional, profesores, lectores y a nuestro filólogo, muchas gracias por guiarnos en nuestra formación académica, compartiéndonos su conocimiento, y experiencia, con dedicación y perseverancia.

Gracias a todos.

Angie Elena

Maryan

Leidy Martha

Diana Paola

INTEGRANTES DE TRIBUNAL EXAMINADOR

M.Sc. Doriam Chavarría López

Vicedecana Sede Regional Chorotega

M.Ed. Wagner Castro Castillo

Director Académico, Campus Liberia

M.Sc. Sandra Lezcano Calderón

Tutora

MBA. Roberto Villalobos Paniagua

Lector

M.Sc. Jorge Antonio Avendaño Mejía

Lector

REVISIÓN FILOLÓGICA

Carta de Revisión Filológica

Carné colegiado profesional:
Celular y WhatsApp:
Número de cédula: 5-0160-0461
Facebook y Twitter:
Correo electrónico:

COLYPRO: 15 681
88 31 71 46
Apdo. 307 (5000)
Miguel.Fajardo y @Mifajak
minalusa-dra56@hotmail.com

Liberia, 6 de noviembre del 2020

Universidad Nacional
Administración con énfasis en Gestión Financiera
Sede Regional Chorotega, Campus Liberia

Distinguidos académicos:

Doy fe de haber leído y revisado el Trabajo Final de Graduación, para optar por la Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera, intitulado:

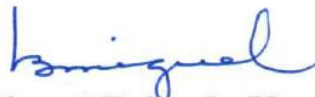
“Estudio de viabilidad económica financiera para la construcción de siete cabañas en el Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua en La Cruz, Guanacaste”.

Las sustentantes son: **Lara Mena Angie Elena.**
Martínez Ruiz Maryan.
Salguera Rodríguez Leidy Martha.
Torres Cordón Diana Paola.

Tutora del Trabajo Final de Graduación: M.Sc. Sandra Lezcano Calderón.

El Trabajo Final de Graduación incorpora las recomendaciones de las competencias: lingüística, estructural, morfológica, orto-tipográfica, sintáctica, semántica y estilística, según las normas gramaticales y ortográficas de la RAE (2010), las cuales se derivan de una minuciosa corrección filológica, por lo tanto, se encuentra disponible para su defensa académica.

Agradezco a la **Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Liberia**, la inestimable oportunidad de ser partícipe en la revisión de estilo de tan valioso insumo académico que, sin duda, fortalecerá el invaluable acervo investigativo de tan prestigiosa Institución Superior.



Lic. Miguel Fajardo Korea

Premio Nacional de Educación **Mauro Fernández-2008**;

Premio Universidad Nacional **Omar Dengo**, 2009; Premio **La Gran Nicoya**, 2017.

RESUMEN EJECUTIVO

I. Tema

El presente trabajo de graduación se titula: Estudio de viabilidad económica financiera para la construcción de siete cabañas en el Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua en La Cruz, Guanacaste.

II. Problema

El país ha experimentado un considerable crecimiento de entrada de turistas en 2010. Según datos Instituto Costarricense de Turismo (ICT, 2018), ingresó un total de 2 099 829 y al mes de agosto del 2017, se registra un total de 2 114 477.

Para el 2018, la cifra fue de 2 138 712, lo cual ha generado un aumento en la demanda de lugares que estos viajeros extranjeros necesitan para su estadía, en este caso, en la provincia de Guanacaste, Costa Rica.

Este incremento en la cantidad de turistas en el país y en Guanacaste, debe ser aprovechado por la microempresa Hacienda Quebrada de Agua, que hasta ahora ofrece únicamente servicios de canopy, senderos y restaurante. Sin embargo, quiere incursionar en el servicio de alojamiento, por lo que requiere de un estudio para determinar la viabilidad económica y financiera en la construcción de cabañas, dirigidas a clientes que deseen permanecer por uno o más días en el lugar.

Por lo expuesto, es necesario determinar la viabilidad de mercado, técnica, organizacional, ambiental, legal y financiera, que le permita a Hacienda Quebrada de Agua tomar la decisión, de aceptar o rechazar la construcción de las cabañas.

III. Objetivo general y específicos

El objetivo general de este trabajo es determinar la viabilidad económica y financiera para la construcción de siete cabañas, en el complejo turístico Hacienda Quebrada de Agua en el cantón de La Cruz, Guanacaste, mediante un estudio de mercado, ambiental, técnico, administrativo, legal y financiero.

Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Realizar un estudio de mercado para la determinación de la oferta y demanda que tendrá Hacienda Quebrada de Agua, en el servicio de alojamiento, mediante la identificación de las necesidades y comportamiento de la población de estudio.
2. Elaborar un estudio técnico que permita la determinación de la inversión y operación de siete cabañas, mediante la identificación de los costos operativos, la macro-localización y micro-localización del proyecto.
3. Efectuar un estudio organizacional que permita la definición de la estructura administrativa adecuada para el nuevo servicio de hospedaje del negocio, mediante la planificación estratégica y un manual de funciones.
4. Señalar las regulaciones legales establecidas para la construcción y funcionamiento de hospedajes turísticos en Costa Rica, por medio de la revisión de las regulaciones vigentes de Costa Rica, que atañen a la construcción y operación de las siete cabañas.
5. Identificar la normativa ambiental que regula la construcción de edificaciones en el cantón de La Cruz, Guanacaste.
6. Elaborar un estudio financiero que determine la viabilidad de la construcción y operación de siete cabañas, por medio de los métodos e indicadores de evaluación financieros.

IV. Metodología empleada

Al diseñar la investigación, se especificó los procedimientos necesarios para obtener la información que se requiere, a fin de resolver el problema de este trabajo. Esta investigación es mixta, con un mayor peso, con un análisis en el enfoque cuantitativo, en el cual se mide los datos para su posterior descripción y análisis.

Se empleó las fuentes de información primarias y secundarias, por medio de diferentes técnicas: la entrevista semiestructurada al microempresario del Complejo Turístico de Hacienda Quebrada de Agua, entidades gubernamentales, negocios de servicio de hospedaje de la zona, asimismo, se aplicó un cuestionario, a turistas nacionales, canadienses y estadounidenses, y se realizó una revisión bibliográfica.

V. Conclusiones

En relación con los datos obtenidos, se concluyó lo siguiente:

- De acuerdo con la investigación del proyecto, se muestra que la construcción de las cabañas tiene una gran oportunidad en el mercado turístico en el sector de La Cruz, Guanacaste, por la aceptación de los turistas que visitan la zona.
- Con respecto a la viabilidad técnica del proyecto, se muestra que no se encuentra impedimento para el desarrollo de este.
- En cuanto a las regulaciones legales y normativas ambientales, se concluye que no existe obstáculo para la construcción de las cabañas, siguiendo las normativas exigidas por entidades correspondientes.
- En cuanto al estudio financiero, se demuestra que, de acuerdo con los indicadores financieros, ambos VAN son mayor a 0, por lo cual el proyecto es viable, sin embargo, al

- analizar el flujo de caja con financiamiento, se obtiene un VAN mayor a 0 y una TIR mayor a la tasa de descuento, obteniendo mayor rentabilidad para el empresario y logrando un ID mayor a 1, siendo el mejor escenario para el empresario.
- En el escenario del flujo del inversionista, el VAN del flujo de inversionista es mayor a cero, lo que genera ganancia con un VAN de \$570 813,35. Por lo tanto, sería el más rentable de los dos flujos de caja.
 - Debido a la situación actual, en la que la economía del país y del mundo, así como las actividades del sector turismo se han visto afectadas por la pandemia mundial por covid-19, se espera que el escenario pesimista sea el más probable que se de en la creación del nuevo servicio de hospedaje, en el que las ventas se vean incrementadas en un 0% en los primeros dos años de operación y en un 1% en los siguientes tres años.

VI. Recomendaciones

-Ante la pandemia que se presenta actualmente, es necesario tomar en cuenta las medidas y programas de sanidad implementados por el Ministerio de Salud, para prevenir contagios por la Covid-19, de empleados y clientes, además de seguir las estrategias recomendadas para el sector turismo.

-En temporada baja, aumentar la publicidad y promociones para atraer a los turistas nacionales y extranjeros (estadounidenses y canadienses), así como también actualizar constantemente la página web y Facebook de Hacienda Quebrada de Agua, con el fin de brindar información oportuna acerca de los servicios, promociones y actividades que brinde el negocio, a la vez, responder a las preguntas y consultas de las personas que visiten las páginas.

-Colocar a la vista de los visitantes carteles o afiches con información sobre las rutas de los diferentes atractivos turísticos cercanos a las cabañas, tanto en las instalaciones como en su página de Internet.

-Construir un área de recepción que permita tener un mejor recibimiento y contacto con los clientes, un parqueo para el uso de los visitantes que lo requieran, así como también la construcción de una casetilla para el guarda de seguridad, todo esto con el fin de mejorar el servicio y operación de las cabañas.

-Ubicar en diferentes zonas de las cabañas basureros recomendados para la separación adecuada de los residuos reutilizables de los no reutilizables.

-Comunicar a los colaboradores acerca de la misión, visión y valores del negocio, con el propósito de que cada uno conozca a lo que se dedica y hacia dónde se quiere ir, además de que los trabajadores estén al tanto de las funciones que le corresponden, y a quién deben reportarse, por medio del manual de funciones y el organigrama para el nuevo servicio de hospedaje.

-Para la contratación de los nuevos puestos de trabajo, se recomienda que sean pobladores de la zona.

-Se recomienda la construcción de las siete cabañas en el complejo turístico, ya que los resultados obtenidos en los diferentes indicadores de rentabilidad, así como el estado de resultados y balance general proyectados, mostraron que el proyecto es rentable, según el estudio financiero.

EXECUTIVE SUMMARY

I. Subject

This graduation work is entitled: Study of financial economic viability for the construction of seven cottages in the Hacienda Quebrada de Agua Tourist Complex in La Cruz, Guanacaste.

II. Problem

The country has experienced considerable growth in tourism entry in 2010. According data from Costa Rican Institute of Tourism (ICT,2018), a total of 2 099 829 as foreign visitors and on August 2017, a total of 2 114 477 is recorded.

In 2018, it was 2,138,712 for foreign visitors which has led to an increase in demand for places these foreign travelers need for their stay, in this case, in the province of Guanacaste, Costa Rica.

This increase in the number of tourists in the country and in Guanacaste area, should to be used by the micro company Hacienda Quebrada de Agua, which so far offers canopy, trails and restaurant services only. However, owners want to venture into the accommodation service, so it requires a study to determine the economic and financial viability in the construction of cabins, aimed at customers who wish to stay for one or more days on site.

From the above, it is necessary to determine the feasibility of market, technique, organizational, environmental, legal and financial, which allows Hacienda Quebrada de Agua to make the decision, to accept or reject the construction of these cottages.

III. General and specific objective

The general objective of this work is to determine the economic and financial feasibility for the construction of seven cottages, in the Hacienda Quebrada de Agua Resort at La Cruz, Guanacaste, through a market, environmental, technical, administrative, legal and financial study.

The specific objectives are as follows:

1. Conduct a market study for the determination of the supply and demand that Hacienda Quebrada de Agua will have, in the accommodation service, by identifying the needs and behavior of the study population.
2. Develop a technical study that allows the determination of the investment and operation of seven huts, by identifying the operating costs, macro-location and micro-location of the project.
3. Make an organizational study that allows the definition of the appropriate administrative structure for the new business hosting service, through strategic planning and a function manual.
4. Point out the legal regulations established for the construction and operation of tourist accommodation in Costa Rica, by reviewing the current regulations of Costa Rica, which concern the construction and operation of the seven cottages.
5. Identify environmental regulations governing the construction of buildings in La Cruz, Guanacaste.
6. Develop a financial study that determines the feasibility of the construction and operation of seven cottages, using financial assessment methods and indicators.

IV. Methodology used

When designing the investigation, the procedures necessary to obtain the information required were specified in order to solve the problem of this work. This research is mixed, with an analysis in the quantitative approach, in which the data is measured for further description and analysis.

Primary and secondary sources of information were used, through different techniques: the semi-structured interview with the micro-entrepreneur of the Hacienda Quebrada de Agua Tourist Complex, government entities, lodging service businesses in the area, also applied a questionnaire, to domestic, Canadian and American tourists, and a bibliographic review was carried out.

V. Conclusions

Regarding to the data obtained, the following was concluded:

- According to research of the project, it is shown that the construction of the huts has a great opportunity in the tourist market in La Cruz, Guanacaste area, for the acceptance of tourists visiting the area.
- Regarding to the technical feasibility of this project, it is shown that there is no impediment for this development.
- It is concluded that there is no obstacle to the construction of the huts, following the regulations required by corresponding to legal regulation and environmental regulation entities.

- About financial study, it is shown that, according to financial indicators, both Net Present Value (NPV) are greater than 0, so the project is feasible, however, when analyzing the flow of cash with financing, you get a NPV greater than 0 and a Internal Rate of Return (IRR) greater than the discount rate, obtaining greater profitability for the entrepreneur and achieving a desirability index (DI) greater than 1, being the best scenario for the entrepreneur.
- In the investor flow scenario, the investor flow NPV is greater than zero, generating profit with a NPV of US \$570,813.35. Therefore, it would be the most profitable of the two cash flows.
- Due to the current situation, in which the economy of the country and the world, as well as the activities of the tourism sector have been affected by the global pandemic due to covid-19, the pessimistic scenario is expected to be the most likely to occur. in the creation of the new hosting service, in which sales are increased by 0% in the first two years of operation and by 1% in the next three years.

VI. Recommendations

-Due to Covid-19, it is necessary health measures and programmes implemented by the Costa Rican Ministry of Health, to prevent contagion between employees and customers, in addition following the recommended strategies from the tourism sector.

-In low season, to increase advertising and promotions to attract domestic and foreign tourists (Americans and Canadians), as well as constantly update the website and Facebook of Hacienda Quebrada de Agua, in order to provide timely information about the services, promotions and activities provided by the business, at the same time, answer the questions and queries of the people who visit the pages.

-Place in sight posters with information about the routes of the different tourist attractions near the cabins, both on the premises and on its website.

-Build a reception area that allows to have a better reception and contact with customers, a parking for the use of visitors who require it, as well as the construction of a guard shack security, all in order to improve the service and operation of the cabins.

-Locate in different areas recommended garbage cans for the proper separation of reusable waste from non-reusable ones.

-Communicate to the collaborators about the mission, vision and values of the business, so that everyone knows what is dedicated and where the business wants to focus, in addition to the workers being aware of the functions that correspond to them, and to whom they should report, through the function manual and the organization chart for the new hosting service.

-For the recruitment of new jobs, it is recommended that they be villagers in the area.

-It is recommended to build the seven huts in the resort, since the results obtained in the different profitability indicators, as well as the status of projected results and balance sheet, showed that the project is profitable, according to the financial study.

VII. Nombre de las sustentantes

Nombre	Teléfono	Correo electrónico
Lara Mena Angie Elena	8792-6172	angie0712lara@gmail.com
Martínez Ruiz Maryan	8649-5462	maryan-26@hotmail.com
Salguera Rodríguez Leidy Martha	8897-6973	leidysalguera.05@gmail.com
Torres Córdón Diana Paola	8416-9976	diana.tc0594@gmail.com

VIII. Nombre del responsable académico

Nombre	Correo electrónico	Firma
Sandra Lezcano Calderón	Sandra.lezcano.calderon@una.cr	

Índice General

RESUMEN EJECUTIVO.....	v
EXECUTIVE SUMMARY	x
Índice de tablas	xviii
Índice de figuras.....	xxi
LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS	xxiv
INTRODUCCIÓN	xxv
CAPITULO I	1
CARACTERIZACION DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	5
1.2. Justificación.....	5
1.3. Delimitación del problema institucional (temporal, espacial e institucional).....	9
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
CAPÍTULO II.....	11
MARCO METODOLÓGICO.....	11
2.2. Metodología por objetivos	19
2.2.1. Estudio de mercado.....	19
2.2.2. Estudio técnico.....	24
2.2.2.1 Macro-localización	25
2.2.2.2 Atractivos y sus rutas en tiempo y kilómetros	28
2.2.2.2 Micro-localización	37
2.2.3. Estudio organizacional.....	39
2.2.4. Estudio legal.....	40
2.2.5. Estudio ambiental.....	40
2.2.6. Estudio financiero	41
CAPÍTULO III.....	42
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	42
3.1. Antecedentes	43

3.2. Marco teórico	46
3.3. Marco conceptual	48
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS Y PROPUESTA	53
5.1. Estudio de mercado	54
5.1.2. Producto en el mercado	54
5.1.3. Área de mercado	57
5.1.4. Segmentación del mercado	59
5.1.5. Población consumidora meta: tasa de crecimiento	61
5.1.6. Comportamiento de la oferta	62
5.1.7. Análisis de la demanda	64
5.1.8. Determinación del Precio del producto	69
5.1.9. Comercialización	71
5.1.9.1. Volúmenes estimados de producción	71
5.2. Estudio Técnico	74
5.2.1. Localización	75
5.2.2. Ubicación geográfica	75
5.2.3. Lista de atractivos turísticos	75
5.2.5. Características del clima	78
5.2.6. Inversión del proyecto	78
5.3. Estudio organizacional	84
5.3.1. Estudio organizacional para el proyecto	84

Índice de tablas

Tabla 1 Costa Rica: Generación de divisas: Evolución de las exportaciones y el turismo (millones de \$ EE.UU.): 2008-2017.	2
Tabla 2 Delimitación temporal, espacial e institucional.....	9
Tabla 3 2.1.1. Operacionalización del estudio de mercado.	12
Tabla 4 2.1.2. Operacionalización del estudio técnico.	13
Tabla 5 2.1.3. Operacionalización del estudio organizacional	15
Tabla 6 2.1.4. Operacionalización del estudio legal	16
Tabla 7 2.1.5. Operacionalización del estudio ambiental.	17
Tabla 8 2.1.6. Operacionalización del estudio financiero.....	18
Tabla 9 Cantidad mensual de huéspedes en las temporadas altas y bajas, según tres negocios de hospedaje, ubicados en La Cruz, Guanacaste.	20
Tabla 10 Llegadas internacionales a Costa Rica 2016-2019.	61
Tabla 11 Oferta actual de empresas de servicio de hospedaje en La Cruz, con respecto a condición de declaratoria turística, cantidad de estrellas y número de habitaciones.	63
Tabla 12 Cantidad de huéspedes en las temporadas altas y bajas, según tres negocios de hospedaje, ubicados en La Cruz, Guanacaste.	64
Tabla 13 Actividades que realizan los costarricenses en el momento de vacacionar.	65
Tabla 14 Motivo principal de la visita a Costa Rica.	66
Tabla 15 Precios de los servicios de alojamiento similares al proyecto de evaluación.	70
Tabla 16 Atractivos turísticos más cercanos al lugar del proyecto.....	75
Tabla 17 Inversión de obra física llave en mano.	79
Tabla 18 Inversión de utensilios de cabañas.	80

Tabla 19 Inversión de mobiliario para las cabañas.....	80
Tabla 20 Inversión de ropa de cama para las cabañas.....	80
Tabla 21 Monto total de Inversión inicial de activos en dólares.....	81
Tabla 22 Gasto por salarios.....	81
Tabla 23 Cargas sociales.....	82
Tabla 24 Gastos operativos del proyecto.....	83
Tabla 25 Análisis FODA del nuevo servicio de hospedaje.....	85
Tabla 26 Montos en colones de los tramos del periodo fiscal 2020.....	103
Tabla 27 Cálculo de proyección mensual y anual de la ocupación de huéspedes.....	112
Tabla 28 Ingresos del año base.....	113
Tabla 29 Ingresos proyectados con un incremento de un 4 % en el horizonte de evaluación....	113
Tabla 30 Gastos operativos del año base.....	114
Tabla 31 Gastos operativos proyectados.....	115
Tabla 32 Flujo de caja mensual sin financiamiento.....	116
Tabla 33 Costos de capital.....	120
Tabla 34 Costo promedio ponderado de capital.....	121
Tabla 35 Valor de desecho.....	122
Tabla 36 Flujo anual sin financiamiento proyectado.....	123
Tabla 37 Flujo de caja mensual del año base con financiamiento.....	125
Tabla 38 Flujo anual con financiamiento proyectado.....	126
Tabla 39 Indicadores de rentabilidad.....	127
Tabla 40 VAN básico.....	128
Tabla 41 VAN del préstamo.....	128

Tabla 42 VAN ajustado.	129
Tabla 43 VAN.....	129
Tabla 44 TIR, PR, ID del flujo del activo o sin financiamiento.	130
Tabla 45 TIR, PR, ID del flujo del inversionista o con financiamiento.	130
Tabla 46 Estado de Resultados.	132
Tabla 47 Balance general.....	133
Tabla 48 Flujo anual proyectado escenario optimista.....	134
Tabla 49 VAN y TIR optimista.	135
Tabla 50 Flujo anual proyectado escenario pesimista.	136
Tabla 51 VAN y TIR pesimista.	137

Índice de figuras

Figura 1 <i>Mapa de centros turísticos cercanos a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	26
Figura 2 <i>Mapa y distancia de Parque Nacional Barra Honda. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	28
Figura 3 <i>Mapa y distancia de Parque Nacional Guanacaste. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	28
Figura 4 <i>Mapa y distancia de Parque Nacional Marino Las Baulas. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	29
Figura 5 <i>Mapa y distancia de Parque Nacional Rincón de la Vieja. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	29
Figura 6 <i>Mapa y distancia de Parque Nacional Santa Rosa. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	30
Figura 7 <i>Mapa y distancia de Refugio Nacional de Vida Silvestre Junquillal. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	30
Figura 8 <i>Mapa y distancia de Playa Cuajiniquill. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	31
Figura 9 <i>Mapa y distancia de Playa Escondida. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	31
Figura 10 <i>Mapa y distancia de Playa Hermosa. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	32
Figura 11 <i>Mapa y distancia de Playa Junquillal. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	32

Figura 12 <i>Mapa y distancia de Playa Naranjo. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	33
Figura 13 <i>Mapa y distancia de Playa Rajada. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	33
Figura 14 <i>Mapa y distancia de Bahía Salinas. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	34
Figura 15 <i>Mapa y distancia de Isla Bolaños. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	34
Figura 16 <i>Mapa y distancia de Puerto Soley. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	35
Figura 17 <i>Mapa, tiempo y distancia de Punta Morros. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	35
Figura 18 <i>Mapa y distancia de Volcán Rincón de la Vieja. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	36
Figura 19 <i>Mapa y distancia de Mirador Punta Descartes. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.</i>	36
Figura 20 <i>Diseño de las cabañas para dos y cuatro personas.</i>	38
Figura 21 <i>Tipo de hospedaje que prefieren los turistas encuestados.</i>	55
Figura 22 <i>Características del servicio de hospedaje que el turista desea.</i>	56
Figura 23 <i>Servicios adicionales que le gustaría al turista en un servicio de hospedaje.</i>	57
Figura 24 <i>Lugar de hospedaje de preferencia para los turistas.</i>	58
Figura 25 <i>Lugar de Hospedaje del turista.</i>	59
Figura 26 <i>Nacionalidad de los turistas encuestados</i>	60

Figura 27 <i>Turistas encuestados por género.</i>	61
Figura 29 <i>Meses en los que se hospedan los turistas.</i>	68
Figura 30 <i>Frecuencia que el turista asiste a un servicio de hospedaje.</i>	69
Figura 31 <i>Monto en dólares USD, que estarían dispuestos a pagar los turistas al hospedarse en una noche.</i>	71
Figura 33 <i>Distribución de cabaña de 20,82 m² y cabaña de 30 m².</i>	77
Figura 34 <i>Recomendación de organigrama para el nuevo servicio de hospedaje en el negocio Hacienda Quebrada de Agua.</i>	87
Figura 35. <i>Organigrama para el nuevo servicio de hospedaje en Hacienda Quebrada de Agua.</i>	100
Figura 36 <i>Tasa libre de riesgo</i>	118
Figura 37 <i>Riesgo país.</i>	119
Figura 38 <i>Betas de la industria.</i>	119

LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

CANATUR:	Cámara Nacional de Turismo
CAPM:	Modelo de Valoración de Activos de Capital
CC:	Costo Capital
CCSS:	Caja Costarricense de Seguro Social
CFIA:	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica
CPPC:	Costo Promedio Ponderado de Capital
DT:	Declaratoria turística
EIA:	Estudio de Impacto Ambiental
ICT:	Instituto Costarricense de Turismo
ID:	Índice de Deseabilidad
INS:	Instituto Nacional de Seguros
OMT:	Organización Mundial del Turismo
PR:	Periodo de Recuperación
SETENA:	Secretaría Técnica Nacional
TIR:	Tasa Interna de Retorno
VAN:	Valor Actual Neto
VD:	Valor de Desecho

INTRODUCCIÓN

Costa Rica tiene actualmente un gran crecimiento en la construcción de complejos turísticos, debido a que nuestro país posee una gran riqueza natural y cultural. Esto impulsa a que personas de diversos países lo visiten, uno de estos lugares es Hacienda Quebrada de Agua, sitio que brinda servicios para el disfrute de turistas extranjeros y nacionales.

Por lo anterior, el presente trabajo consiste en la elaboración de un estudio de viabilidad económico financiera para la creación de siete cabañas en Hacienda Quebrada de Agua, en el cantón de La Cruz.

El capítulo I abarca la caracterización del problema: como es el planteamiento, formulación, justificación y delimitación del problema de investigación (temporal, espacial e institucional), así como el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico, en cual se abordará la operacionalización de cada objetivo planteado.

El capítulo III se plantea el marco teórico, el cual busca una orientación del tema, de acuerdo con los objetivos planteados en el trabajo de investigación.

El capítulo IV abarca los resultados y propuestas del trabajo para cada uno de los estudios realizados.

El capítulo V se refiere a las conclusiones y recomendaciones que se brinda al propietario de Hacienda Quebrada de Agua.

CAPITULO I

CARACTERIZACION DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la tabla 1, se aprecia que el turismo en Costa Rica ha tenido un auge importante en la generación de divisas, sin embargo, en el año 2008, el turismo y las exportaciones de café, banano y piña tuvieron un declive por causa de la crisis internacional financiera que se inició en ese mismo año, y que afectó a la actividad turística hasta el año 2012. A partir de este año, la generación de divisas por el turismo presenta una tendencia creciente.

Tabla 1

Costa Rica: Generación de divisas: Evolución de las exportaciones y el turismo (millones de \$E.E.U.U.), 2008-2017

Actividad	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Exportación de café	305,0	232,2	257,5	374,9	412,4	302,0	277,3	305,9	308,7	305,3
Exportación de banano	689,7	622,4	702,9	752,4	823,5	845,3	904,2	833,7	989,5 1	1042,2
Exportación de piña	572,9	599,7	672,0	715,6	769,9	815,2	886,0	818,5	906,6	975,8
Turismo	2549,0	2011,6	2233,5	2409,2	2517,2	2919,4	2986,7	3258,9	3 708,0	3 864,1

Fuente: Elaboración propia, 2020, con base en información del ICT (s.f.), a partir de datos del Banco Central de Costa Rica, Departamento de Estadística Macroeconómica.

El ICT (2010), afirma que:

Para el turismo, puntualmente ha significado un impacto sobre la capacidad de compra en los principales mercados turísticos del mundo. Para el 2009, la Organización Mundial de Turismo (OMT), reportó una disminución cercana al 3 % en la actividad turística mundial, producto del impacto que esta crisis ha tenido sobre el estilo de vida en Estados Unidos y Europa, en variables sensibles, tales como: la disminución del ingreso medio de las familias, la pérdida de empleos, la caída en el precio de las viviendas, la caída en el gasto de los consumidores, los problemas con hipotecas y la

contracción de los presupuestos familiares, factores que, de una u otra forma, impactan sobre las decisiones de viaje de una buena parte de la población (p.4).

En la tabla 1, se aprecia una recuperación en el turismo y su impacto en la generación de divisas en Costa Rica es mayor, en comparación con otras fuentes de exportación (café, banano y piña), debido a que el gobierno costarricense, para enfrentar la crisis de 2009 y sus afectaciones en el sector turístico, el ICT decide elaborar el Plan Nacional de Turismo Sostenible 2010-2016 el cual tenía como propósito crear políticas, estrategias, objetivos y acciones que les permitiera mejorar las actividades turísticas del país (ICT, 2010).

EL ICT ha realizado una labor ardua para impulsar el turismo a nivel nacional e internacional, mediante diversas campañas y, con ello, se atrae la entrada de nuevas aerolíneas que conectan vuelos hacia Costa Rica.

Es imperativo indicar que, el ICT (2017), citando al exministro de turismo, Ventura (2016), menciona que:

El 2016 se posicionó como el año de las líneas aéreas. El país nunca había sido testigo de repunte tan importante en la llegada de nuevas aerolíneas, el crecimiento de frecuencias y la creación de nuevas rutas al país, lo que fortalece la conectividad de Costa Rica con el resto del mundo. Esa labor dio y seguirá generando frutos positivos, por lo que es fundamental que nuestro sector turístico se prepare aún más para brindar un servicio de calidad que conduzca a una experiencia gratificante en el destino (p.2).

Otras campañas publicitarias realizadas por el ICT, conocida como “Esencial Costa Rica”, con la finalidad de destacar las bellezas escénicas del país y, de esta manera, atraer al turista extranjero, además, esta institución promueve el turismo nacional con la campaña

“Vamos a turistar”, la cual ofrece al turista nacional lugares turísticos con precios accesibles en las diferentes épocas del año.

La nueva Marca País “Esencial COSTA RICA” fue lanzada en el mercado nacional en setiembre del 2013, e internacionalmente en enero del 2014, con el objetivo de promover el turismo, impulsar las exportaciones y atraer inversión de una forma conjunta. La marca país busca posicionar a Costa Rica como un sitio que además de ser reconocido como un indudable destino de belleza natural, concentra una industria de alta tecnología e innovación y cuenta con amplia capacidad exportadora de productos de alta calidad, todo gracias al talento y espíritu emprendedor de su gente. **(ICT, 2017, p.21)**

El proyecto turístico Hacienda Quebrada de Agua, ubicado en La Cruz, Guanacaste, que inicia en enero del año 2010, ofrece los servicios de canopy, restaurante y senderos, actualmente, pretende sumar el hospedaje como otros de sus servicios, dado el incremento de turistas en busca de las actividades que ofrece el negocio.

A su vez, el propietario del complejo mencionó que varios de sus clientes le han expresado que les gustaría alojarse en el lugar, con el fin de disfrutar de la naturaleza que presenta la zona, sin embargo, la empresa no cuenta actualmente con habitaciones para ofrecer a sus clientes, por lo que el dueño tiene la disposición de llevar a cabo la construcción de siete cabañas, con el fin de agregar el alojamiento como uno más de sus servicios, para que los turistas extranjeros y nacionales puedan disfrutar de la estadía en el lugar.

La anterior disposición, expresada por muchos de los turistas que visitan las actuales instalaciones del complejo, crea la necesidad de realizar un estudio de viabilidad económico-

financiera para tomar la decisión sobre la construcción de siete cabañas para el alojamiento de los clientes.

1.1.1. Formulación del problema

El problema de este trabajo se formula en la siguiente pregunta de investigación:

¿Es viable económica y financieramente la construcción de siete cabañas en Hacienda Quebrada de Agua en La Cruz, Guanacaste?

1.2. Justificación

De acuerdo con el ICT (2017), citando a Ventura (2016):

Crecimientos en nuestros aeropuertos internacionales, cifras nunca antes registradas tanto por la vía aérea como por todos los puertos de entrada, cerrar el año con casi 3 millones de llegadas, entre otros datos relevantes, respaldan el buen año que la industria turística experimentó (p.1).

Se ha mostrado un aumento de la entrada de turistas extranjeros a suelo costarricense: “La tendencia de crecimiento en las llegadas internacionales se mantiene prácticamente constante en el periodo 1991-2018 solamente quebrada por lo acontecido en 1996, el 2001 y el 2008, pero con recuperaciones en el corto plazo” (ICT, 2018, p.13).

Asimismo, según datos obtenidos del ICT (2018) afirma que al final del año 2017 se reportó un total de 2 959 869 de entrada de turistas al país por todas las vías, y para el año 2018 se registró un total de 3 016 667, del cual la más alta corresponden a los de nacionalidad estadounidense con 1 265 067 visitas.

Según datos del ICT (2018), las tres zonas emisoras que representan la mayor cantidad de total de entradas internacionales (todas las vías) a Costa Rica de 1-1-2018 al 31-12-2018 son:

- América del Norte 1 580 991
- América Central 691 386
- Europa 480 102

Por otro lado, según información del ICT (2018), la llegada de turistas internacionales por medio del aeropuerto Daniel Oduber Quirós en Liberia, Guanacaste, corresponden a un total de 552 589, en donde la zona emisora con mayor visita a Costa Rica proviene de América del Norte, con 509 200 entradas de enero al mes de diciembre del año 2018. Lo que presenta un aumento del 5,12 % en comparación con el mismo período del año anterior, que registró un total de 525 661, y que, de igual manera, la nacionalidad de los turistas que más ingresó al país fue la de América del Norte con una cantidad de 481 105 (p.12).

Lo anterior, muestra que la entrada de turistas al país ha venido en aumento, lo cual es un aspecto favorable para los empresarios que se desempeñan en el sector turístico.

Núñez (2017), citando al ICT (s.f.) afirma que:

Se explica que los visitantes que más tiempo se quedan son los europeos, con un promedio de 18,1 noches, mientras que los latinoamericanos se quedan un aproximado de 14,3 noches, los canadienses 16,5 y los estadounidenses 12,3. Los visitantes que menos tiempo se quedan son los centroamericanos, que permanecen por unas 7 noches (párr.2).

Lo anterior, indica que la demanda por alternativas diferente de hospedaje para los turistas va en aumento, lo que representa una oportunidad para pequeñas y medianas empresas turísticas.

Cabe considerar, que el ICT (2017) también busca:

Que los empresarios y comunidades se incorporen a la industria turística de una manera más competitiva, que se promueva la autogestión comunitaria, el uso inteligente de los recursos naturales y su conservación; con lo cual se logre beneficiar a las comunidades rurales del país, diversificar sus fuentes de ingreso y mejorar la calidad de vida de los pobladores de diferentes regiones del país (párr.4).

Igualmente, el ICT (2018) indica que:

En esta dirección, Costa Rica se ha propuesto aprovechar las ventajas que ofrece el crecimiento internacional del turismo, pero manteniendo un modelo de desarrollo que, basado en un concepto de naturaleza y mediante el fortalecimiento de empresas pequeñas y medianas, pueda seguir respondiendo a los requerimientos de segmentos de demanda más especializados ante los nichos masificados del mercado y los conglomerados empresariales que los sirven (p. 10).

En este marco, se ve la importancia de apoyar a Hacienda Quebrada de Agua ubicada en el cantón de La Cruz, a crecer en el mercado, se tiene la perspectiva de una mayor demanda de turista y esta va a permitir un crecimiento económico y social en la zona, ya que actualmente el país presenta problemas de desempleo, como se menciona a continuación

Valverde (2019) indica que:

Costa Rica registró un desempleo del 12 % en el último trimestre del 2018, la cifra más alta que se alcanzó en comparación con los anteriores trimestres de la última década, desde que se realiza el estudio -2010-. Esto quiere decir que el desempleo alcanzó a 89 500 personas más en comparación con el último trimestre del año anterior. Entre octubre y diciembre de 2018 el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC),

estimó un total de 294 mil personas desempleadas. Por sexo, 148 mil eran hombres y 146 mil eran mujeres (párr. 1-2).

Según el Ministerio de Comunicación (2016), el cantón de La Cruz:

Es una zona económicamente deprimida, donde la mayoría de la población se encuentra por debajo de la línea de pobreza. En esas comunidades, la actividad productiva es primordialmente agropecuaria de autoconsumo: frijol, maíz, tiquizque, plátano y arroz, y la cría de animales de especies menores como gallinas, cerdos y, en algunos casos, reses (párr. 8-9).

Según las citas anteriores, en la región Chorotega existe un alto desempleo, y uno de los cantones que más sufre por la falta de ocupación y por la pobreza es el cantón de La Cruz, ya que no hay suficientes fuentes de empleo y los habitantes se dedican a cualquier actividad que les genere ingreso para subsistir y abastecer sus necesidades básicas.

Estimaciones de la Universidad de Costa Rica (UCR, 2016) indican que: “El índice de pobreza humana del 2014 en este cantón ocupa el puesto 72 de los 81 cantones y el puesto 77 en el índice de desarrollo humano” (p.1). Donde uno es la mejor posición, es decir, el cantón posee un alto índice de pobreza, a nueve espacios de alcanzar el último lugar, por eso, surge la necesidad de apoyar a los microempresarios de la zona, para que puedan permanecer en el mercado y dar empleo a otras personas.

Por lo expuesto, se puede decir que la construcción de estas cabañas en la zona de La Cruz, Guanacaste permitirá, no solo brindar empleo a las personas que trabajen de forma directa en el proyecto, como los son los dueños y los nuevos colaboradores al servicio del hospedaje, sino que también de manera indirecta será una oportunidad de ingreso para aquellas personas de la región, a las cuales se les comprarán los productos textiles, muebles, alimentos y artículos decorativos,

para el funcionamiento de él y empleo para las personas que trabajen durante la construcción de las cabañas.

Además, brindar al viajero extranjero y nacional una nueva opción en donde pueda hospedarse y poder disfrutar de los atractivos turísticos que se encuentren cercanos a la zona, durante su estadía en el lugar.

1.3. Delimitación del problema institucional (temporal, espacial e institucional)

Tabla 2

Delimitación temporal, espacial e institucional

Delimitación Temporal	Espacial	Institucional
II Ciclo 2020	La Cruz.	Hacienda Quebrada de Agua.

Fuente: Elaboración propia, 2017.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

1. Determinar la viabilidad económica financiera para la construcción de siete cabañas, en el complejo turístico Hacienda Quebrada de Agua en el cantón de La Cruz, Guanacaste, mediante un estudio de mercado, ambiental, técnico, administrativo, legal y financiero.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Realizar un estudio de mercado para la determinación de la oferta y demanda que tendrá Hacienda Quebrada de Agua en el servicio de alojamiento, mediante la identificación de las necesidades y comportamiento de la población de estudio.
2. Elaborar un estudio técnico que permita la determinación de la inversión y operación de siete cabañas, mediante la determinación de los costos operativos, la macro-localización y micro-localización del proyecto.

3. Efectuar un estudio organizacional que permita la definición de la estructura administrativa adecuada para el nuevo servicio de hospedaje del negocio, por medio de la determinación de la planificación estratégica y un manual de funciones.
4. Señalar las regulaciones legales establecidas para la construcción y funcionamiento de hospedajes turísticos en Costa Rica, por medio de la revisión de las regulaciones vigentes de Costa Rica, que atañen a la construcción y operación de las siete cabañas,
5. Identificar la normativa ambiental que regula la construcción de edificaciones en el cantón de La Cruz, Guanacaste.
6. Elaborar un estudio financiero que evidencie la viabilidad del proyecto a través de los métodos e indicadores de evaluación financieros.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

Tabla 3 2.1.1.
Operacionalización del estudio de mercado

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Técnica
Realizar un estudio de mercado para la determinación de la oferta y demanda que tendrá Hacienda Quebrada de Agua en el servicio de alojamiento, mediante la identificación de las necesidades y comportamiento de la población de estudio.	Estudio de mercado: oferta y demanda servicios.	<p>Estudio de mercado: “proporciona información que sirve de apoyo para la toma de decisiones, la cual están encaminadas a determinar si las condiciones del mercado no son un obstáculo para llevar a cabo el proyecto” (Baca, 2013, p.25).</p> <p>Oferta se refiere a la “cantidad de bienes y servicios que un cierto número de oferentes (productores), está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado” (Baca, 2013, p.54).</p> <p>Demanda es la “cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado” (Baca, 2013, p.28).</p>	<p>Se llevará a cabo mediante métodos de recopilación y análisis de datos de la información.</p> <p>Por consiguiente, se logrará una determinación de la oferta (competencia) y demanda (necesidades, gustos y preferencias de los clientes potenciales y reales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas semiestructuradas. - Aplicación de Encuestas. - Revisión documental.

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla 4 2.1.2.
Operacionalización del estudio técnico

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Técnica
Elaborar un estudio técnico que permita la determinación de la inversión y operación de siete cabañas, mediante la identificación de los costos operativos, la macro-localización y micro-localización del proyecto.	Estudio técnico: Localización. -Tamaño. -Costo.	<p>Estudio técnico busca” identificar las inversiones y los costos asociados a cada alternativa en análisis” (Sapag, 2012, p.69).</p> <p>La localización” tiene por objeto analizar los diferentes lugares donde es posible ubicar el proyecto” (Universidad Santo Tomás, 2017, p.1). El tamaño es la capacidad de producción de bienes o prestación de servicios, durante un período determinado” (Universidad Santo Tomás, 2017, p.2).</p> <p>El costo “se define como la medición en términos monetarios, de la cantidad de recursos usados para algún propósito u objetivo, tal como un producto comercial ofrecido para la venta general o un proyecto de construcción. Los recursos emplean materia prima, materiales de empaque. Horas de mano de obra trabajada, prestaciones, personal salariado de apoyo, suministros y</p>	Cuantificación de los costos esenciales en la realización del proyecto. Así como la determinación de la localización proyecto y el tamaño óptimo de este.	<p>-Revisión documental.</p> <p>-Tomar Mapas individuales de atractivos turísticos cercanos al negocio y hacer un listado con el nombre, distancia en kilómetros y tiempo de esos atractivos turísticos.</p> <p>-Cotizaciones.</p> <p>-Consultas con personas expertas.</p>

servicios comprados y
capital atado en
inventario, terrenos
edificios y equipo”
(Menesby, citado por
Chambergo, 2007).

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla 5 2.1.3.
Operacionalización del estudio organizacional

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Técnica
Efectuar un estudio organizacional que permita la definición de la estructura administrativa adecuada para el nuevo servicio de hospedaje del negocio, a través de la determinación de la planificación estratégica y un manual de funciones.	Estudio organizacional: estructura organizacional.	<p>“En este estudio se define la estructura que tendrá la empresa a partir del proyecto. En este diseño se definen: organigrama de la compañía, perfil de cargos, definición de funciones, canales de comunicación” (Sarmiento, s.f., p.20).</p> <p>Según Robins (como se citó en Godoy, 2016): “La estructura organizacional se puede definir como la forma de organización de los recursos humanos y sus actividades en la empresa, siendo agrupados por áreas o departamentos coordinados entre sí para la consecución de los objetivos comunes a la empresa” (p.6).</p>	Definir la estructura organizativa adecuada para el negocio, por medio de la definición de misión, visión, objetivos, organigrama, puestos, sus funciones y responsabilidades, para el buen funcionamiento de la nueva actividad.	<p>-Entrevista semiestructurada aplicada a los socios y trabajadores del negocio. Hacienda Quebrada de Agua (anexo 5).</p> <p>-Revisión documental (físicos o digitales).</p> <p>-Solicitar documentos de la estructura organizacional actual del negocio al dueño.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla 6 2.1.4.
Operacionalización del estudio legal

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Técnica
Señalar las regulaciones legales establecidas para la construcción y funcionamiento de hospedajes turísticos en Costa Rica, por medio de la revisión de las regulaciones vigentes de Costa Rica que atañen a la construcción y operación de las siete cabañas,	Situación Legal: -Requisitos.	El estudio legal Comprende: “la necesidad de conocer adecuadamente las disposiciones legales aplicables al proyecto, de esta forma que se logre evitar las trabas administrativas y que el desarrollo del proyecto se desenvuelva con fluidez y oportunidad” (Sapag, 2012, p.187).	Recolección de información sobre los requisitos legales que exige el marco jurídico costarricense para el desarrollo de este tipo de proyectos.	-Revisión de las páginas web oficiales de las instituciones correspondientes: Municipalidad de La Cruz, Ministerio de Salud, Ministerio de Hacienda, Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA), Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y el Instituto Nacional de Seguros (INS). -Revisión documental de leyes y reglamentos.

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla 7 2.1.5.
Operacionalización del estudio ambiental

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Técnica
Identificar la normativa ambiental que regula la construcción de edificaciones en el cantón de La Cruz, Guanacaste.	Impacto Ambiental.	“Busca determinar el impacto que la implementación del proyecto tendría sobre las variables del entorno ambiental” (Sapag, 2012, p.26).	Determinar las alteraciones ambientales que puedan surgir en el área de estudio para el desarrollo del proyecto durante la construcción y operacionalización.	-Consulta de la página web oficial de la Secretaría Técnica Nacional (SETENA). -Formularios.

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla 8 2.1.6.
Operacionalización del estudio financiero

Objetivo Específico	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Técnica
Elaborar un estudio financiero que evidencie la viabilidad del proyecto a través de los métodos e indicadores de evaluación financieros.	Estudio financiero.	Estudio financiero “consiste en identificar y ordenar todos los ítems de inversiones, costos e ingresos que puedan deducirse de los estudios previos” Sapag, 2012, p.34).	Medición de ingresos, gastos y flujo de caja. Un proyecto se aprueba cuando el valor actual neto es mayor a cero (VAN >0) y la tasa interna de retorno modificada es mayor al costo de capital (TIR >CC).	-Flujo de caja. -Balance general. -Estados de resultados. -Costo de Capital (CC). -Valor actual neto (VAN). -Tasa interna de retorno (TIR). -Índice de deseabilidad (ID). -Periodo de recuperación (PR).

Fuente: Elaboración propia, 2017.

2.2. Metodología por objetivos

El presente apartado tuvo como finalidad diseñar la investigación, en la cual se especificó los procedimientos necesarios para obtener la información que se requería, a fin de resolver el problema de este trabajo. Esta investigación está orientada con enfoque cuantitativo, en la cual se mide los datos para su posterior descripción y análisis.

2.2.1. Estudio de mercado

Primeramente, se determinó el segmento de mercado, mediante una entrevista preliminar realizada al microempresario de Hacienda Quebrada de Agua, en la cual mencionó que el servicio de hospedaje estará dirigido a los turistas extranjeros, principalmente, a los originarios de Estados Unidos y Canadá, así como también al viajero nacional, ya que, según el dueño de Hacienda Quebrada de Agua, este es el tipo de cliente que más lo visita.

Por otra parte, debido que actualmente el ICT ni otra institución de la región y el país cuentan con datos que permitan conocer la cantidad de turistas que pernoctan en el cantón de La Cruz, se realizó un estudio preliminar, que permitiera definir una muestra estadísticamente confiable.

La muestra se determinó de manera indirecta, para lo cual se hizo una consulta al ICT en la Oficina Regional de Liberia, y se definió un listado de los lugares de hospedaje con características similares al tipo de alojamiento (ubicación, cercanía a centros turísticos, dirigidos a turistas de clase media-alta) que se desea agregar a Hacienda Quebrada de Agua (S. Rodríguez, comunicación personal, 22 de diciembre de 2017).

El total que existe en la zona son los siguientes (estos datos servirán también para definir la oferta que hay en la zona), a saber:

1. El Recreo.
2. Salinas 2 Azules.
3. Sol y Mar.
4. Caña Castilla Cabaña y Finca.
5. Hotel Blue Bream.
6. Albergue Colinas de Norte.
7. Cabinas Marifel.

Una vez identificadas estas empresas, se confeccionó y aplicó una encuesta a los gerentes de tres negocios de hospedaje que estuvieron dispuestos a brindar la información referente a la demanda de clientes en las temporadas altas (periodo que oscila entre diciembre a abril, y en los meses de julio y agosto) y temporada baja de turismo (este periodo corresponde: a los meses de mayo, junio, setiembre, octubre y noviembre).

Los datos que se recolectó, se muestra en la tabla 9.

Tabla 9
Cantidad mensual de huéspedes en las temporadas altas y bajas, según tres negocios de hospedaje, ubicados en La Cruz, Guanacaste

Nombre del Negocio	Temporada alta	Temporada baja	Cantidad anual
El Recreo	180	90	270
Salinas 2 azules	144	120	264
Sol y Mar	240	72	312
Promedio	188	94	282

Fuente: Elaboración propia, a partir de (Rojas, Pérez y Santos, comunicación personal, 21 de octubre de 2017).

Tal y como se observa en la tabla 9, se calculó el promedio de huéspedes en los tres hospedajes para las dos temporadas; a los tres datos se le calculó un promedio y como resultado

se obtuvo 188 personas, que sería la demanda mensual esperada en la temporada alta y 94 en temporada baja, para el servicio de hospedaje en La Cruz.

Además, para determinar la población de interés del proyecto, se debe multiplicar el promedio obtenido, que corresponde a 188 por la totalidad de los hospedajes similares que se encuentran en la zona de La Cruz, en este caso, son siete y, a partir de ese resultado, se calculó la muestra, dicha operación se presenta a continuación:

$$188 * 7 = \underline{1316}$$

El resultado anterior es la población de interés del estudio, ya que se deduce que en la zona de La Cruz, los turistas que pernoctan por más de una noche en establecimientos de hospedaje similares al presente proyecto de evaluación son un total de 1316 turistas al año.

La información anterior se utilizó para realizar el cálculo de la muestra de turistas que deberá ser encuestada. El procedimiento utilizado según Según Gómez (2012) para calcular la muestra es el siguiente:

Muestra

Paso 1:

$$n_0 = \left[\frac{Z_{\alpha/2} \sqrt{PQ}}{d} \right]^2 \Rightarrow n_0 = \left[\frac{1.96 \sqrt{50\% \times 50\%}}{7\%} \right]^2 = 196$$

Donde: n_0 simboliza el tamaño de muestra en el paso 1

$Z_{\alpha/2}$ es una variable normal utilizada para designar el nivel de confianza del estudio que, en este caso, es de un 95 %, para un valor Z de 1,96

P es un parámetro (poblacional) sin embargo, si su valor no se conoce se utiliza el 50 %, que según la teoría estadística es lo recomendado, dado que da la variancia máxima (para una variable dicotómica).

Q es igual a $100 - P$ (1-P sino se expresará porcentualmente).

d simboliza la diferencia máxima esperada entre la estimación y el valor poblacional que tendría la muestra que, en este caso, se definió en un 7 %.

n simboliza el tamaño final de la muestra.

Para calcular la muestra es un proceso de dos pasos, sin embargo, el paso 2 es opcional y depende de que, al calcular la fracción de muestreo dividiendo n_0 entre N (tamaño de la población), esta resulte mayor que 0,05 si este es el caso, se recurre al paso 2, caso contrario, el tamaño de la muestra quedaría, según fue obtenido en el paso 1.

El tamaño final de la muestra se da en el paso 2, dado que la fracción de muestreo citada es mayor que 0,05 los resultados son como sigue:

Paso 2:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{196}{1 + \frac{196}{1316}} = 171$$

Se le aplicará las encuestas de 171 a 175 turistas en La Cruz, Guanacaste. Se tomará 175, previendo aquellos casos en que algunas personas no respondan.

Para llevar a cabo la aplicación de las encuestas, se toma en cuenta a los clientes potenciales y reales de Hacienda Quebrada de agua.

Por lo anterior, se visitó el Parque Nacional de Santa Rosa, ubicado en el cantón de La Cruz, específicamente, en el exterior del Museo Histórico La Casona; en un horario de sábados y domingos de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., para lo cual se contó con el permiso del coordinador de dicho parque nacional.

También, se aplicó las encuestas en Liberia y las zonas costeras de La Cruz: Puerto Soley, Playa Rajada y Playa Copal, ya que son las más frecuentadas por turistas y también las encuestas se hicieron dentro del complejo turístico de Hacienda Quebrada de Agua.

Además, se aplicó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la muestra estadística se recolectó con una delimitación espacial, es decir, los turistas que ingresaron a La Cruz no tuvieron igual oportunidad de ser seleccionados para la aplicación de las encuestas.

El proceso de aplicación de encuestas se inició con una pequeña introducción, donde se mencionó a los turistas información general del trabajo que se está desarrollando, y se procedió a preguntarles de forma verbal lo siguiente: por su nacionalidad, y si se están hospedando en Liberia, en La Cruz o sus alrededores.

Si su respuesta corresponde a las nacionalidades estadounidense, canadiense o costarricense, y se hospedan en Liberia y La Cruz, y cuyas edades oscilan entre los 18 y 90 años, entonces, se procedió a aplicar la encuesta a la persona.

En las encuestas se consideró los siguientes aspectos: perfil del turista (edad, género y nacionalidad), tamaño y diseño de la infraestructura, precios, gustos y preferencias de los clientes. Para finalizar se elaboró y analizó los datos obtenidos, mediante gráficos confeccionados con Microsoft Excel.

La información permitió proyectar la posible demanda que se tendría del servicio de hospedaje, para la proyección de las ventas que se presentaría en los diferentes meses de las temporadas altas y bajas, mediante la elaboración de un flujo de caja, Además, se conocerá las características que debería tener el servicio de hospedaje.

Por otro lado, se aplicó una entrevista semiestructurada a las cinco principales empresas tours operadoras que trasladan turistas a La Cruz: Swiss Travel, Amstar, Nexus y Tam, ubicadas en el cantón de Liberia, y Jacamar, localizada en el cantón de Carrillo (comunicación personal con la coordinadora de Asociación de Turismo de La Cruz: Peña M., 8 setiembre, 2017).

Además, con el propósito de conocer la frecuencia con la que llegan los turistas a la zona, se abordó datos referidos a la nacionalidad y las edades de los turistas que están visitando a La Cruz, que permitan sustentar o verificar el segmento de mercado expreso, esta se aplicó a los colaboradores, llamados coordinadores de producto turístico de dichas tours operadoras.

Asimismo, con el fin de dar recomendaciones al dueño de Hacienda Quebrada Agua, en caso de que su segmento de mercado sea diferente de los que se presenta en las tours operadoras. Además, de la cantidad de turistas que llegan a la zona, así como también las exigencias que estos manejan en el momento de recibir un servicio, que sirvan como base para definir el perfil de los clientes. También, para conocer cuáles son las condiciones que deberían tener los servicios de alojamiento para que las tours operadoras lo tomen en cuenta, como parte de su oferta turística de paquetes que ofrecen al mercado.

2.2.2. Estudio técnico

En el estudio técnico, se consideró la revisión de documentos digitales que permitieran conocer aspectos técnicos generales en cuanto a construcción de cabañas, además, se estableció

la ubicación más ventajosa del proyecto, ya que esto contribuirá a una mayor tasa de rentabilidad.

Universidad Santo Tomás (2017) indica que:

Se debe tener en cuenta dos aspectos: La macro-localización la cual consiste en evaluar el sitio que ofrece las mejores condiciones para la ubicación del proyecto, en el país o en el espacio rural y urbano de alguna región y la micro-localización, que es la determinación del punto preciso donde se construirá la empresa dentro de la región, y en esta se hará la distribución de las instalaciones en el terreno elegido (párr.2).

2.2.2.1 Macro-localización

Para llevar a cabo la macro-localización, se realizó un listado y se tomó los mapas individuales de más de diez atractivos turísticos que permitan un traslado de ida y vuelta en un mismo día, para ello, fue necesario conocer cuál es el tipo de las carreteras y su distancia en kilómetros que se debe encontrar a un aproximado de dos horas del área donde se construirá las cabañas, con el fin de que el turista nacional e internacional que se hospede en el lugar tenga la posibilidad de disfrutar de otras actividades durante su estadía, además de las actividades que Hacienda Quebrada de Agua ofrece ahí.

Figura 1 Mapa de centros turísticos cercanos a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



Fuente: Google Maps, 2020.

Por lo anterior, se menciona los atractivos turísticos de la unidad de planeación, de acuerdo con la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, ICT. (2007):

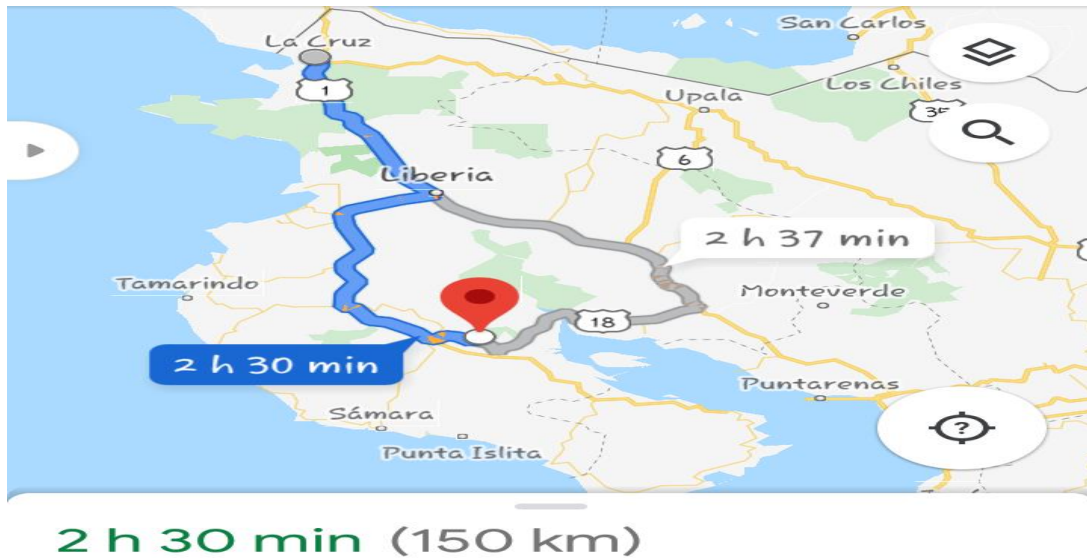
En la unidad de planeamiento Guanacaste Norte tiene dos centros de distribución que son Liberia (centro de estadía distribución, escala y excursión) y Santa Cruz y 2 centros turísticos secundarios: La Cruz, El Coco y Tamarindo. Los principales atractivos son: El Parque Nacional de Santa Rosa, que integra La Casona Histórica, el desove de la tortuga Lora, Playa Naranjo y el Bosque Tropical Seco, El Parque Nacional Rincón de la Vieja con sus aguas termales, senderos y bosque de media altura complementados con algunas playas como Puerto Soley, el Hachal, Cabuyal. Además, el Parque Nacional Marino las Baulas y el Refugio Nacional de Vida Silvestre Ostional combinan la atracción de

tortugas marinas con la aventura del deslizamiento sobre olas (surf). La oferta de actividades básicas se complementa con la visita a cavernas dentro del Parque Nacional Barra Honda. En el área marina, los sitios de buceo cercanos a Punta Descartes, Punta Morros, Punta Santa Elena y las Islas Bolaños y Murciélagos son los atractivos que se complementan con sitios de pesca deportiva (turística) más allá del sector costero que cuentan con gran prestigio internacional entre el mercado especializado (p.11).

A continuación, se podrá encontrar los mapas individuales para cada uno de los atractivos turísticos más cercanos a las cabañas, que corresponden a playas, puertos, parques nacionales y volcán, el sitio más lejano se encuentra a 150 kilómetros y se puede llegar a él en un tiempo de dos horas y treinta minutos, en cuanto al lugar más cercano, se llega en tan solo seis minutos y está a una distancia de 2,4 kilómetros, por lo que cualquiera de estos lugares a los que se desee ir, se puede hacer en un viaje de ida y vuelta en un mismo día.

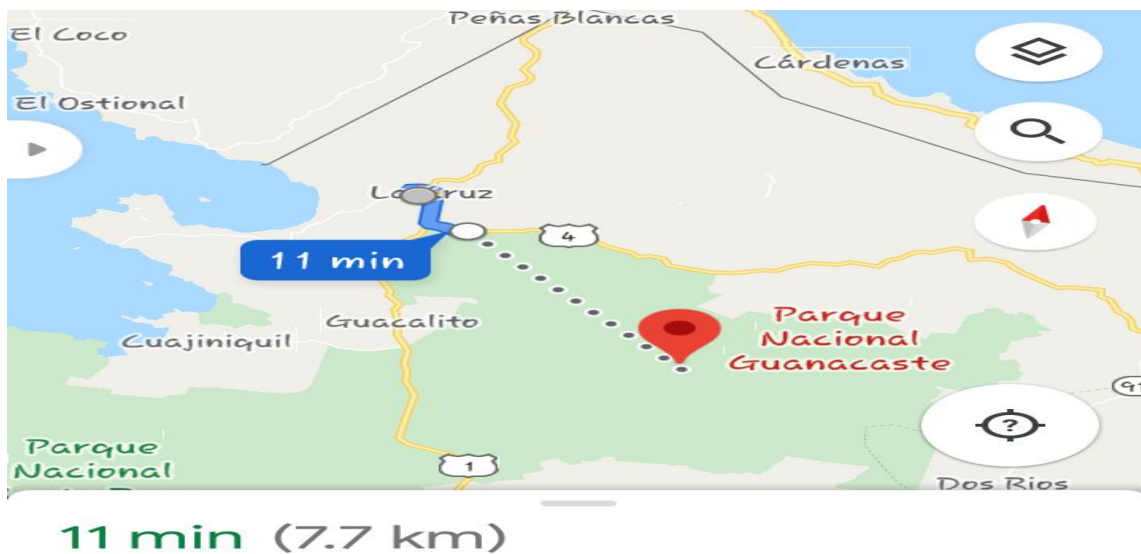
2.2.2.2 Atractivos y sus rutas en tiempo y kilómetros

Figura 2 Mapa y distancia de Parque Nacional Barra Honda. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



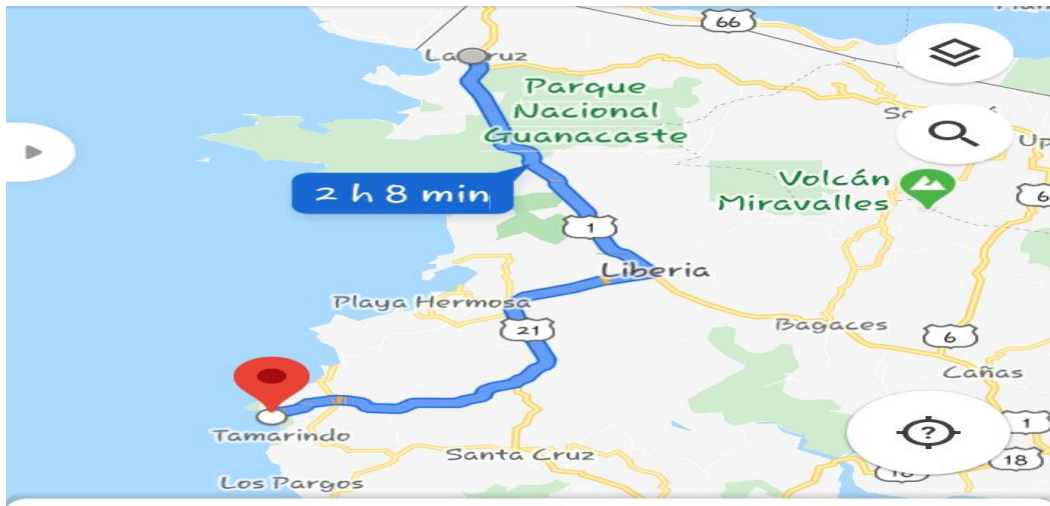
Fuente: Google Maps, 2020.

Figura 3 Mapa y distancia de Parque Nacional Guanacaste. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



Fuente: Google Maps, 2020.

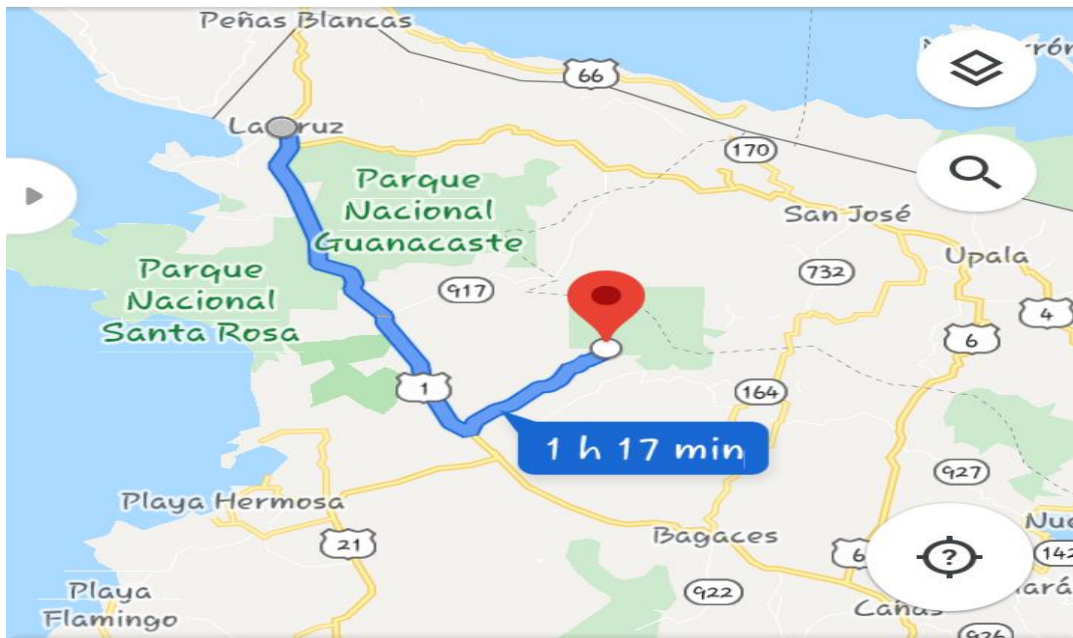
Figura 4 Mapa y distancia de Parque Nacional Marino Las Baulas. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



2 h 8 min (134 km)

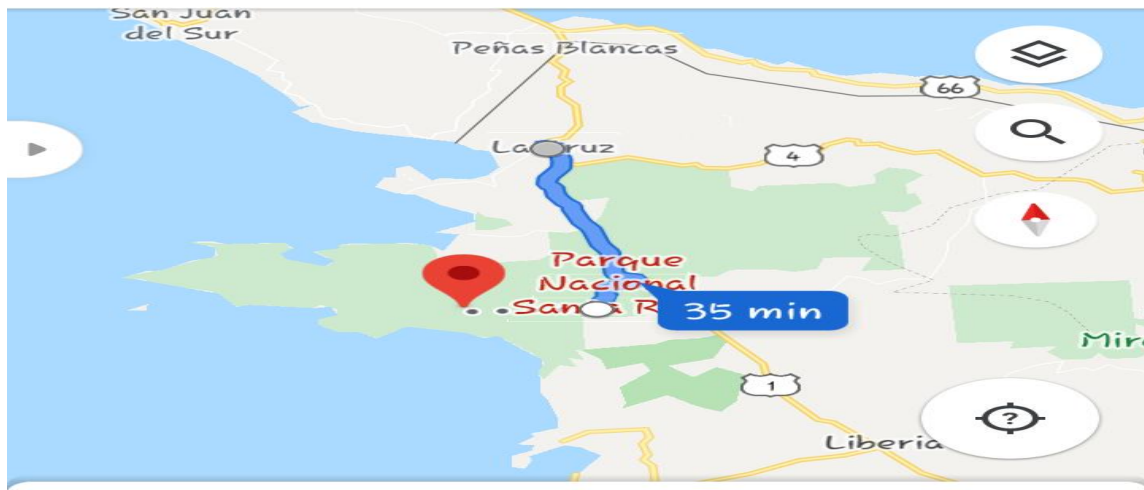
Fuente: Google Maps, 2020

Figura 5 Mapa y distancia de Parque Nacional Rincón de la Vieja. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



Fuente: Google Maps, 2020.

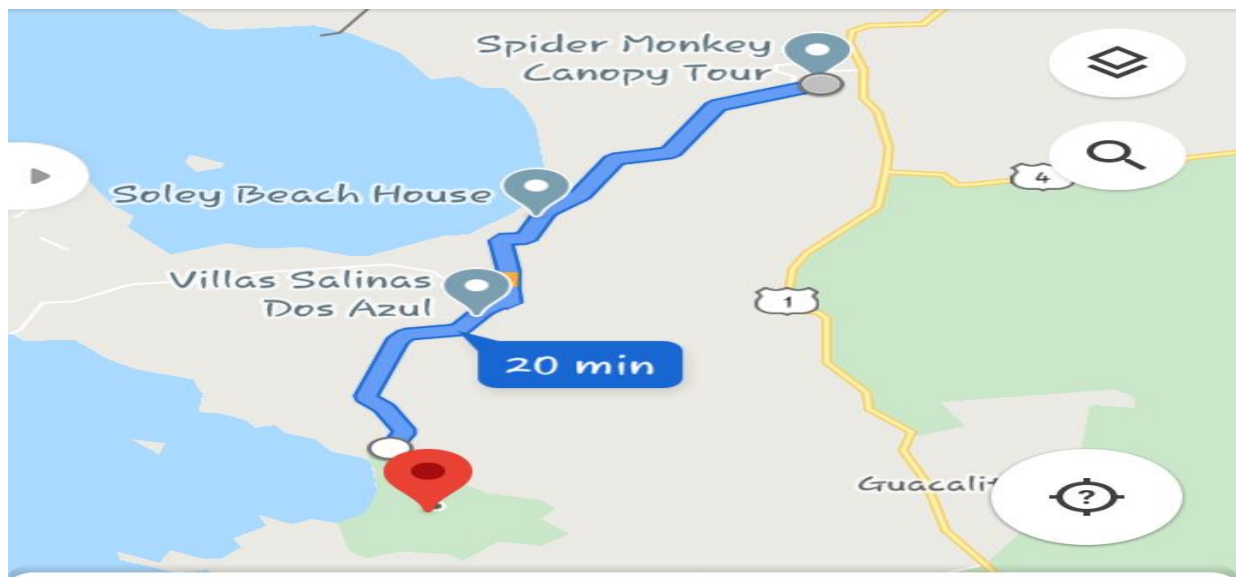
Figura 6 Mapa y distancia de Parque Nacional Santa Rosa. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



35 min (35 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

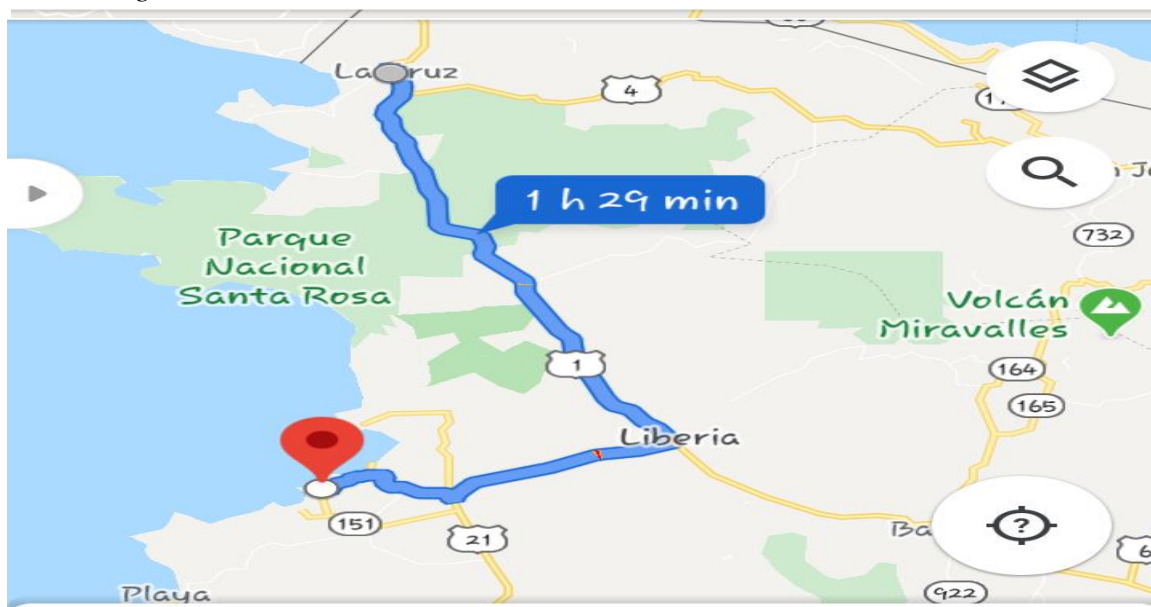
Figura 7 Mapa y distancia de Refugio Nacional de Vida Silvestre Junquillal. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



20 min (14 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

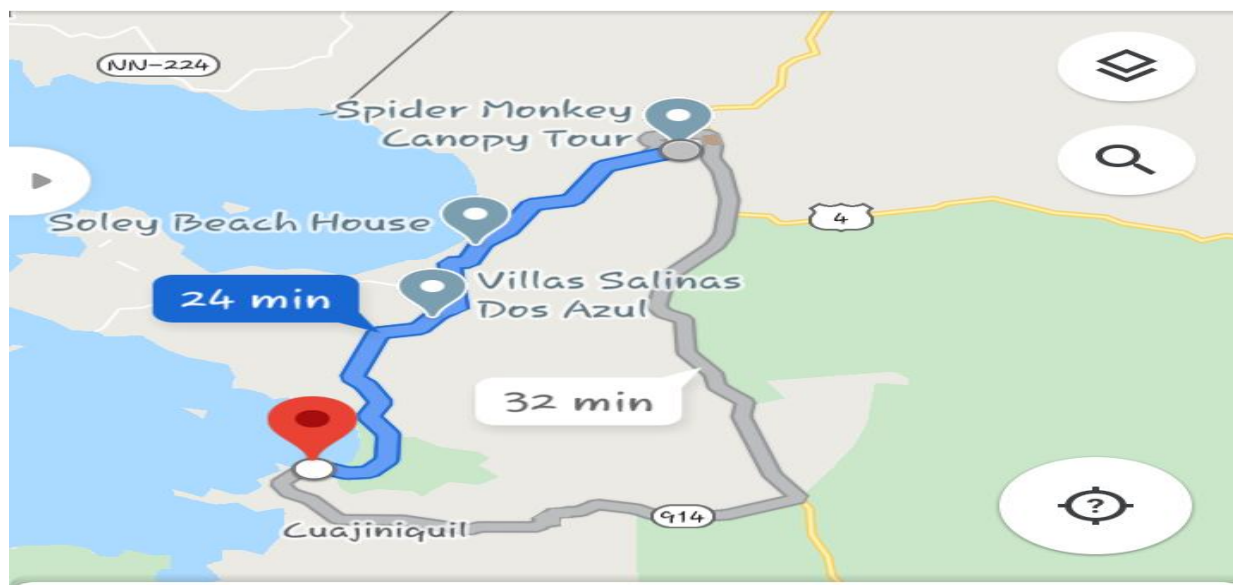
Figura 8 Mapa y distancia de Playa Cuajiniquill. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



1 h 29 min (94 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

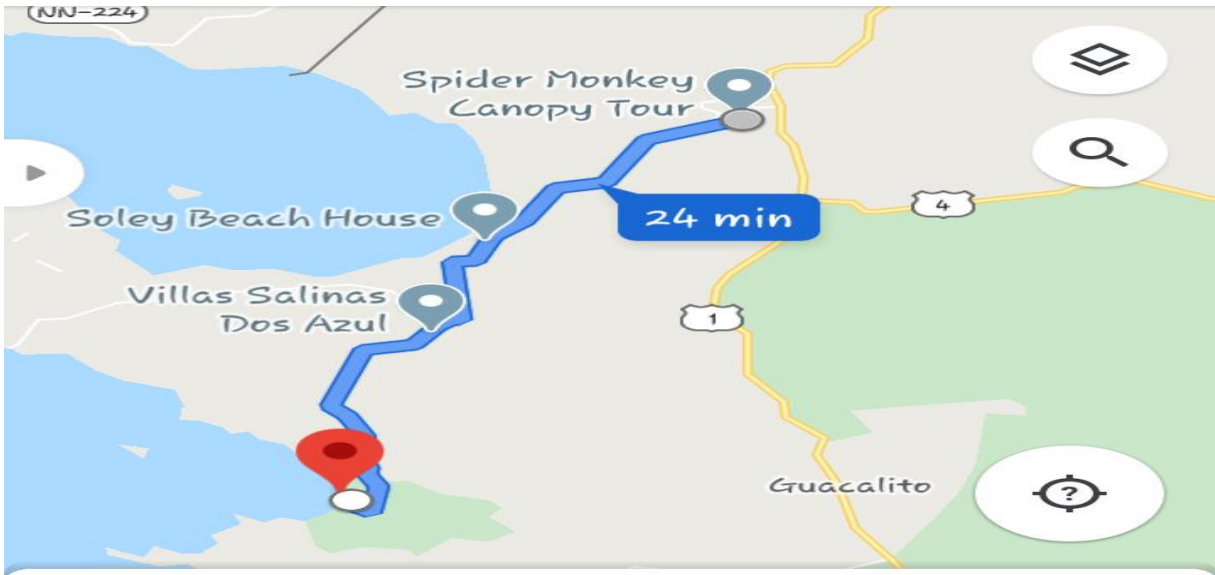
Figura 9 Mapa y distancia de Playa Escondida. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



24 min (17 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

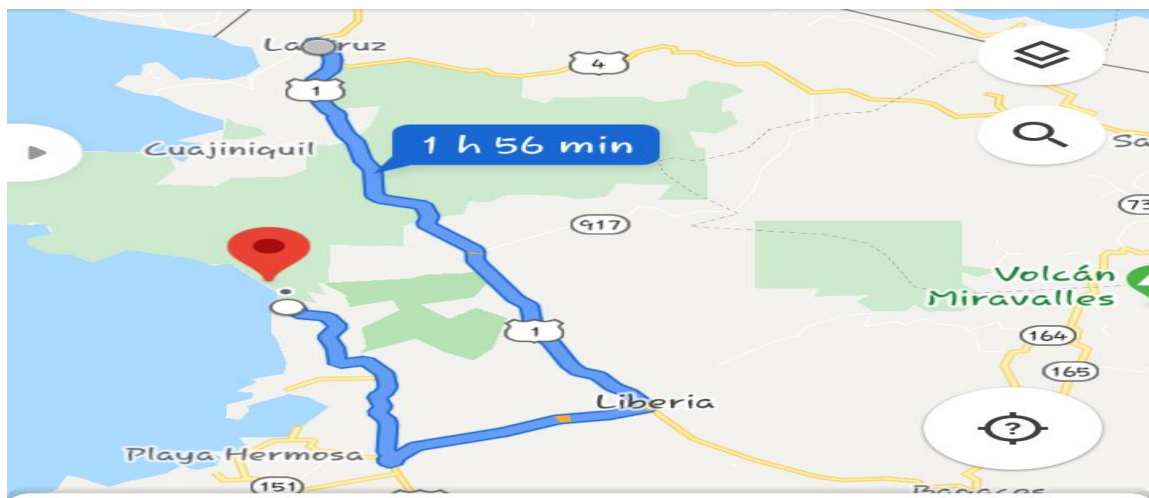
Figura 10 Mapa y distancia de Playa Hermosa. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



24 min (16 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

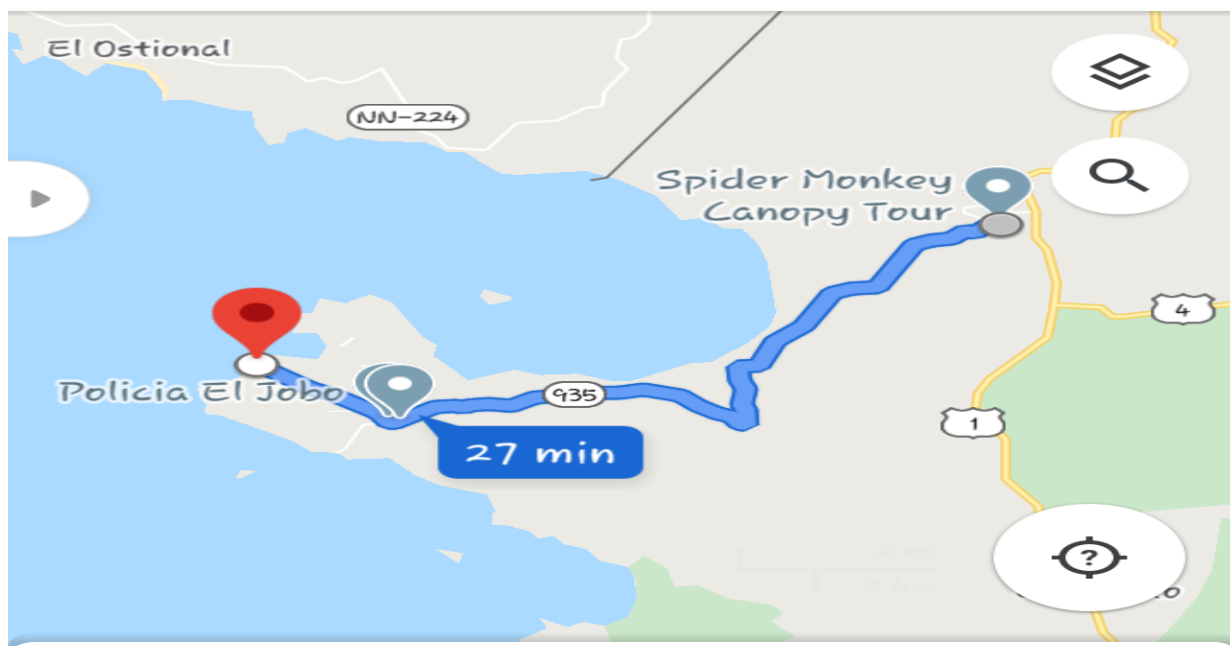
Figura 11 Mapa y distancia de Playa Junquillal. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



1 h 56 min (107 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

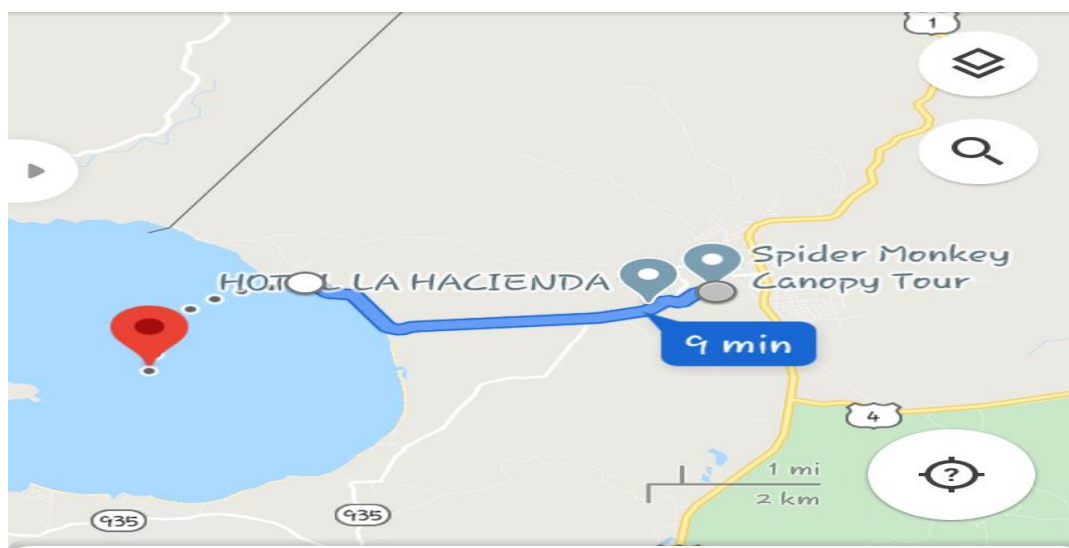
Figura 12 Mapa y distancia de Playa Naranjo. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



27 min (18 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

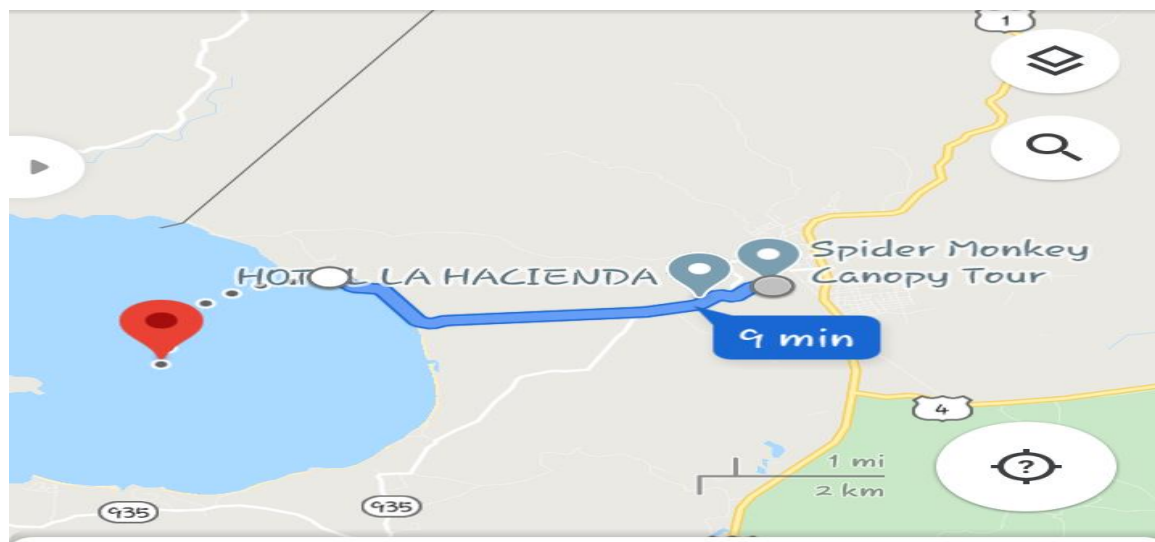
Figura 13 Mapa y distancia de Playa Rajada. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



9 min (5.6 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

Figura 14 Mapa y distancia de Bahía Salinas. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



9 min (5.6 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

Figura 15 Mapa y distancia de Isla Bolaños. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



10 min (6.0 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

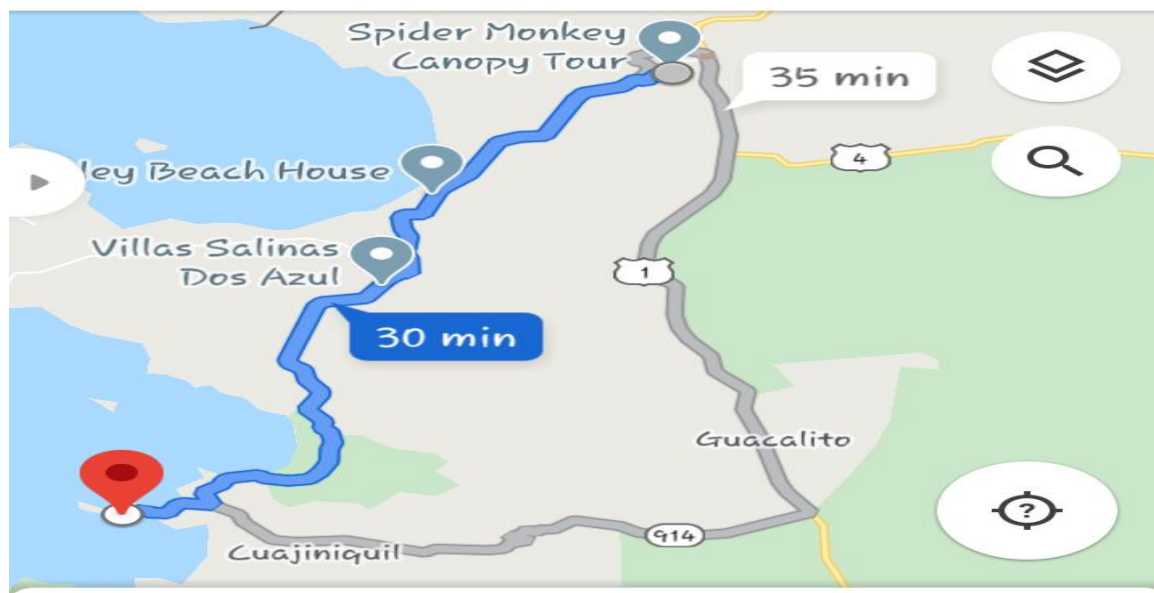
Figura 16 Mapa y distancia de Puerto Soley. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



26 min (17 km)

Fuente: Google Maps, 2020.

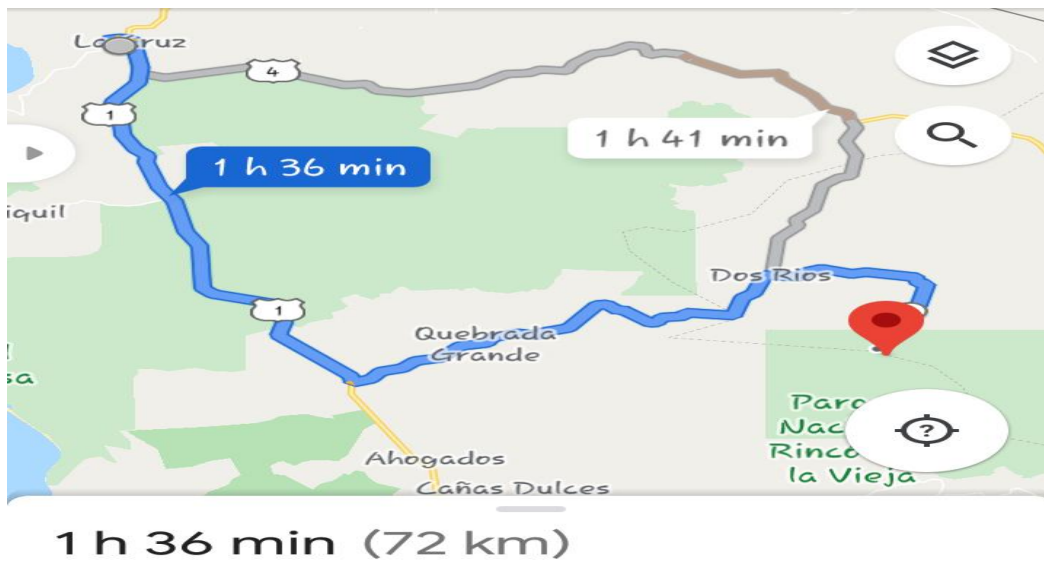
Figura 17 Mapa, tiempo y distancia de Punta Morros. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



30 min (20 km)

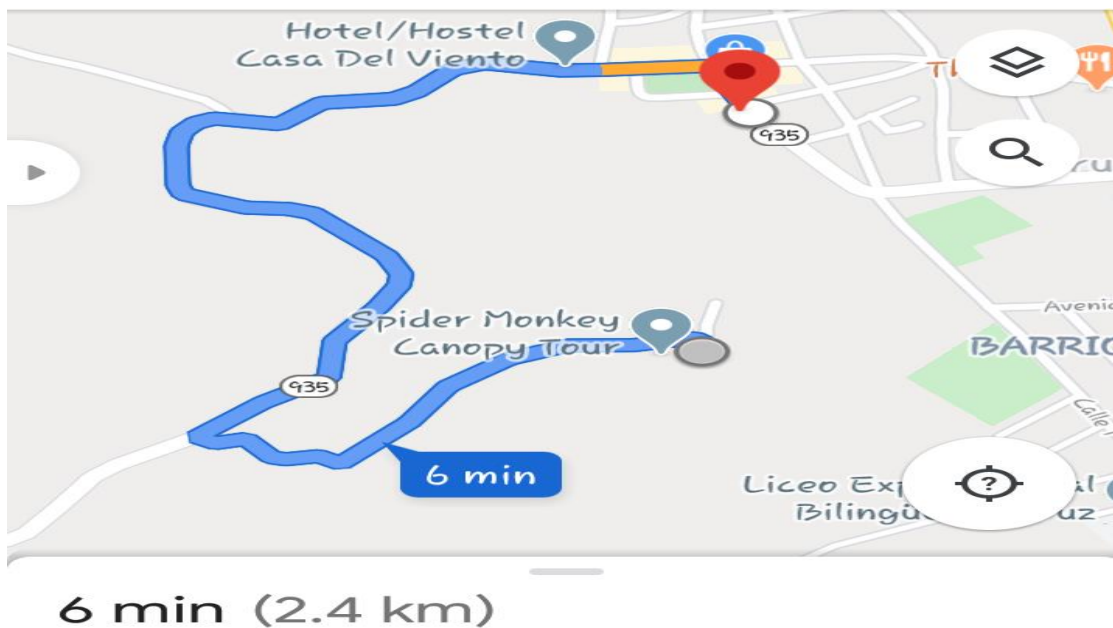
Fuente: Google Maps, 2020.

Figura 18 Mapa y distancia de Volcán Rincón de la Vieja. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



Fuente: Google Maps, 2020.

Figura 19 Mapa y distancia de Mirador Punta Descartes. Centro turístico cercano a Hacienda Quebrada de Agua, Guanacaste.



Fuente: Google Maps, 2020.

2.2.2.2 Micro-localización

En cuanto a la micro-localización, en el lugar del proyecto hay disponibilidad de agua potable, energía eléctrica ofrecida por el Instituto Costarricense de Electricidad, cable e Internet y telefonía, indispensables para la construcción y operación de las cabañas, también existen vías de acceso en buen estado, que permitirán la circulación de las maquinarias y vehículos para el transporte de materiales, ya sea de Liberia o de La Cruz.

La mano de obra será principalmente de personas que viven en La Cruz, por lo que el proyecto no presentará problemas durante el proceso de construcción, ni durante la ejecución del servicio de hospedaje, ya que en la zona donde se ubicará las cabañas tiene a su disposición los servicios públicos, materiales de construcción y la mano de obra.

Además, el manejo que se le dará, a los desagües, aguas fluviales y el lugar exacto en que se construirá las cabañas que, a su vez, permitirá conocer el espacio que quedará para futuros proyectos, será establecido, una vez que llegue la persona encargada de llevar a cabo dicha construcción.

También, se contactó a algunos expertos en construcción de infraestructuras y arquitectos, lo cual tuvo como fin obtener las bases necesarias en cuanto a aspectos de tamaño, capacidad, distribución, diseño, materiales y equipo para la construcción de las cabañas, de acuerdo con lo que el dueño de Hacienda Quebrada de Agua desea incursionar.

En la figura 20 se aprecia los diseños de las cabañas para dos y cuatro personas, es importante mencionar que estos diseños son un prototipo realizado para cuantificar y establecer parámetros previos de lo que se desea por parte del dueño de Hacienda Quebrada de Agua, y así

el contratista pueda evaluar el costo de la obra, queda sujeto a cambios que puedan mejorar su funcionalidad y apariencia con el objetivo de entregar un producto de calidad.

Figura 20 *Diseño de las cabañas para dos y cuatro personas.*



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Al mismo tiempo, se tomó en cuenta el costo de la mano de obra directa del proyecto, así como el equipamiento de las cabañas. Los costos de construcción por considerar de “llave en mano”, y para la operación de las siete cabañas son:

- Costos de maquinaria, mobiliario y equipo y sus depreciaciones para el equipamiento de las cabañas.
- Gastos administrativos: se considera el horario en el que laborará el personal necesario para las operaciones, los salarios, las cargas sociales, servicios profesionales, patentes, servicio de electricidad, agua e Internet y las reservas de ley.
- Gastos de ventas: publicidad, teléfono, combustibles y lubricantes, insumos e impuestos sobre la venta.

- Gastos financieros: préstamos, amortizaciones e intereses.

Además, se cotizó precios en diferentes tiendas dedicadas a la venta de electrodomésticos, muebles, ropa de cama y utensilios de cocina para obtener la mejor opción en cuanto a menajes necesarios para la operación de las cabañas, datos que se utilizó para determinar parte del monto de la inversión inicial.

Es imperativo indicar que este estudio considera la normativa existente del ICT de los aspectos que tiene incidencia en la construcción de las cabañas, tipología que se puede encontrar, el reglamento de las empresas de hospedajes, artículo 4, inciso d.

Esto debido a que el microempresario está aspirando a que las instalaciones de hospedaje cuenten con las condiciones para obtener la certificación denominada declaratoria turística.

2.2.3. Estudio organizacional

En cuanto al estudio organizacional, primeramente, se revisó documentos físicos y digitales referentes al tema de estructura organizativa, con el fin de repasar algunos conceptos como misión, visión, puestos de trabajo, responsabilidades, tareas, manuales de funciones y organigrama.

Posteriormente, se preparó y se aplicó una entrevista semiestructurada en Hacienda Quebrada de Agua, la cual tendrá como objetivo obtener información actual referente a la estructura organizacional del negocio.

Asimismo, se abordará temas referidos al número de colaboradores, misión, visión, organigrama, tareas y puestos designados, esta entrevista (anexo 5), se aplicó al dueño y a los colaboradores del negocio, de forma personal, con el fin de incluir en la misión, visión y organigrama, el nuevo servicio de hospedaje que se brindará.

Por último, se elaboró un manual de funciones para los encargados del mantenimiento de las cabañas.

2.2.4. Estudio legal

En cuanto al estudio legal, para lograrlo, se seguirá dos aspectos, los cuales son: en el proceso de construcción y el de operación del negocio. Para realizar ambos aspectos se revisará en páginas web documentos e información referente a las leyes y reglamentos en cuanto a construcción de hospedajes, así como también las páginas web oficiales de las diferentes entidades públicas (Municipalidad, Ministerio de Salud, Ministerio de Hacienda e Instituto Nacional de Seguros), encargadas de otorgar los respectivos permisos para la construcción y operación del negocio.

Además, de la revisión de los siguientes códigos: Código de Instalaciones Hidráulicas y sanitarias en edificaciones del artículo 5.10; y el Código Urbano del capítulo X, y se revisará la Declaratoria Turística del ICT.

Todo lo anterior, con el fin de que el proceso se lleve a cabo dentro de lo que establece la normativa costarricense, y garantizar la legalidad turística, antes y después de la ejecución del proyecto.

2.2.5. Estudio ambiental

Por otra parte, para lograr el estudio ambiental, se hizo a través de consulta a la página web oficial de SETENA, con el fin de conocer aquellos formularios con los que debe cumplir una persona para un proyecto de esta índole.

2.2.6. Estudio financiero

Se elaboró el estudio financiero, con el fin de realizar y analizar los cálculos respectivos para determinar la viabilidad financiera de la construcción de las cabañas, con base en los estudios anteriores, es decir, del estudio de mercado se tomó en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, para proyectar los ingresos en el flujo de caja, a su vez, se hizo uso del estudio técnico, para el conocer los costos operativos y la inversión inicial del proyecto. Este tuvo como horizonte una proyección de cinco años.

Para lograr lo anterior se aplicó los siguientes instrumentos financieros:

- Flujo de caja.
- Balance general.
- Estados de resultados.
- Costo de Capital (CC).
- Valor actual neto (VAN).
- Tasa interna de retorno (TIR).
- Índice de deseabilidad (ID).
- Periodo de recuperación (PR).

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. Antecedentes

En este apartado, se abarca algunos de los antecedentes de investigación que tienen relación con estudios de viabilidad, tanto internacional como nacional.

Pilco (2012), realiza una investigación titulada “Análisis de factibilidad para la implementación de un complejo turístico en el sector Quillán del cantón Píllaro”, en dicho documento se menciona que:

La factibilidad de implementar un complejo turístico en el sector Quillán del cantón Píllaro. Teniendo en cuenta la falta de infraestructura que adolece la zona para satisfacer la demanda de turistas que va en aumento, se realizó el estudio de mercado dirigido al segmento de población de edades comprendidas entre 15 a 74 años de las ciudades de Ambato y Píllaro. Con la apertura de este complejo turístico se contribuirá a incrementar el comercio turístico del sector, creándose nuevas fuentes de empleo que beneficiarán a una cantidad de familias, mejorando su actual nivel de vida. Además, el proyecto impulsará el potencial turístico (p.9).

Por lo tanto, este proyecto demuestra que existe un incremento en la demanda de los servicios turísticos, debido al incremento de turistas que entran en el país, pero que la oferta no es suficiente para atender a las necesidades de estos viajeros. Según Pilco (2012):

El turismo actualmente es una actividad que, en el caserío Quillán de la parroquia San Miguelito, cada vez va progresando más. La demanda de turistas ha incrementado y los paraderos turísticos existentes actualmente no satisfacen al turista en sus expectativas de recreación.

Por todo ello, se hace necesario el fortalecimiento del turismo en este sector a través de la implementación de un Complejo Turístico que, en este caso, el caserío Quillán favorece implantar dado que es un lugar muy propicio para desarrollar proyectos turísticos gracias a su riqueza natural y a su gran capacidad de recursos hídricos (p. 21).

Se concluye que la presencia de la naturaleza favorece al complejo para que sea un lugar atractivo para los turistas, en el momento de elegir sus destinos, y que el complejo turístico Hacienda Quebrada de Agua cumple con este requisito, ya que es un lugar lleno de flora y fauna.

Por otro lado, Murillo (2015), llevó a cabo la investigación titulada “Estudio de Factibilidad para la Creación de un Complejo Ecoturístico en la Hacienda de Imaymana Wasi en la Parroquia de Nanegalito, cantón Quito, provincia de Pichincha”, donde indica:

El presente proyecto responde a una iniciativa privada, que ha visto que la zona de Nanegalito, tiene en este momento una oferta turística que diferencia a la demanda, y la segmenta en mercados reducidos que no satisfacen adecuadamente las necesidades existentes. Con los servicios que brindará el centro ecoturístico “Hacienda ImaymanaWasi”, se pretende beneficiar la actividad turística en la zona contribuyendo al crecimiento económico de los propietarios de ImaymanaWasi y a generar fuentes de trabajo para los pobladores del sector (p.14).

Ananía (2015), realizó una investigación que lleva por título “Estudio de prefactibilidad para la construcción y el equipamiento de un hospedaje turístico en Finca La Guaria, provincia de Cartago”, y determina que:

Ante esta situación, el turismo rural se ha ido constituyendo en una importante alternativa para el desarrollo de las comunidades no urbanas. Estas comunidades

cuentan frecuentemente con gran potencial turístico debido a su patrimonio histórico, natural y cultural. Además, este tipo de turismo permite que las actividades tradicionalmente campesinas puedan formar parte constituyente de la oferta turística. A ello se suma que cada vez más personas son conscientes del impacto que producen en el ambiente las grandes cadenas hoteleras y el turismo masivo tradicional, y optan por visitar sitios diferentes, con mayor conciencia ambiental e identidad cultural.

Es por todo lo anterior que la creación de un hospedaje rural con fines turísticos en Finca La Guaria podría brindar una oportunidad de desarrollo económico no solo para sus dueños sino también para los comerciantes locales, que se beneficiarían del aumento en la cantidad de visitantes (p. 25).

Ananía (2015), también menciona:

Por otra parte, las opciones laborales en la zona son muy limitadas y mal remuneradas, lo que les deja pocas posibilidades de progreso económico. En este sentido, la opción de desarrollar un proyecto de turismo comunitario, teniendo en cuenta que son dueños de una considerable extensión de tierra (ocho hectáreas) ubicada a unos 1500 metros de altura y rodeada por bosque secundario, podría significar una buena alternativa para abandonar la economía de subsistencia (p. 25).

Por ende, se logró determinar, que estas investigaciones se relacionan con el proyecto del complejo turístico Hacienda Quebrada de Agua, ya que se lleva a cabo un estudio de viabilidad para el desarrollo de un proyecto, en donde las organizaciones lo que buscan es la expansión de sus servicios, para abastecer la demanda del mercado en relación con turismo. Además, que

generan ingresos, tanto para ellos como para otras personas de la localidad en forma directa, mediante la creación de empleos y, de manera indirecta, a pobladores de la localidad.

3.2. Marco teórico

Las teorías que vienen a dar base a la formulación del problema son:

En el estudio de mercado, se sustenta con la teoría de la oferta y la demanda que describe:

La interacción en el mercado de un determinado bien entre los consumidores y productores, en relación con el precio y las ventas de dicho bien. Este modelo predice que, en un mercado libre y competitivo, el precio se establecerá en función de la solicitud por los consumidores y la cantidad provista por los productores, generando un punto de equilibrio en el cual los consumidores estarán dispuestos a adquirir todo lo que ofrecen los productores al precio marcado por dicho punto. **(Banco Bilbao Vizcaya, 2015, párr. 3)**

Esto depende del precio que hay en el mercado del bien o servicio y el empresario está dispuesto a ofrecer esa determina cantidad y los demandantes están dispuestos a comprar ese servicio, o bien, dependiendo del precio.

La teoría de las finanzas, según Nociones de economía y empresa (2013) determina:

El análisis de los procesos de asignación de recursos en el tiempo hace referencia tanto a las decisiones financieras de la empresa como a las decisiones financieras de los inversores individuales. Empresas, inversores individuales y mercados financieros son los tres componentes en los que se abstrae y simplifica la realidad. A efectos del análisis se supone que los inversores individuales se comportan racionalmente y que su

problema fundamental es distribuir en el tiempo su presupuesto inicial entre consumo e inversión (párr.6).

En otras palabras, es determinar la inversión inicial para llevar a cabo el proyecto, esto es lo que busca el estudio técnico.

El estudio ambiental, la teoría de desarrollo sustentable busca que “se preservan y protegen los recursos naturales mientras que en el desarrollo sostenible se satisfacen esas necesidades para las generaciones futuras como la vivienda, alimentación, vestuario y trabajo” (Ortega, 2013). Los recursos naturales se protegen mediante leyes y reglamentos, por lo cual, la empresa debe cumplir, para poder operar.

En cuanto al estudio administrativo, según Campos et al. (2017): “Se le llama también estudio administrativo se refiere a la organización, normativas legales, y procedimientos administrativos. Permite determinar las áreas o departamentos necesarios para el buen desempeño del proyecto, así como los procedimientos adecuados para él” (p. 156).

Es decir, se basa en establecer los procedimientos necesarios para llevar a cabo las tareas, así como en la creación de departamentos y, a su vez, fijar los puestos de trabajo para la operación de una empresa.

La teoría Fischer, según Selva (2015), brinda el aporte de la ecuación Fisher, la cual es una:

Herramienta, se calcula la tasa interna de retorno de una inversión. Ello se logra calculando las relaciones entre las tasas de interés reales y las nominales, sin olvidar la inflación. Esta ecuación se basa en la hipótesis de que la tasa de interés real es independiente de las medidas monetarias y no está determinada por la tasa nominal (párr.10).

Es decir, es la tasa que permite calcular el beneficio o pérdida que se tendría de la inversión, para las cantidades, aunque están pendientes del proyecto. De esta teoría también surge el teorema de Fisher, conocido también como separación de Fisher, este consiste en “conseguir el mayor valor presente de su inversión” (Selva, párr.12, 2015). Busca determinar la medida de beneficio que tendrá el proyecto en su vida útil.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Estudio de Viabilidad

Sapag (2012) menciona que:

El estudio de viabilidad debe intentar con el máximo de precisión lo que sucedería al proyecto si fuese implementado, aunque difícilmente pueda determinarse con exactitud el resultado de su implementación. De esta forma, se estimarán los beneficios y costos que probablemente ocasionaría y, por tanto, pueda evaluarse (p.25).

Con respecto a la cita anterior, se deduce que el estudio de viabilidad recopila y evalúa diversa información, permitiendo el conocimiento de los beneficios y riesgos que conlleva implementar un proyecto de inversión,

3.3.2. Estudio de mercado

El estudio de mercado, según Sapag (2012), es “el precio de oferta y demanda a los que los consumidores están dispuestos a comprar” (p.54). Es decir, este estudio verifica la aceptación del mercado de un determinado bien o servicio, además, se identifica los canales de comercialización del producto, analiza la competencia y se establecen precios.

3.1.1. Mercado

El mercado es aquel en el que se encuentran los grupos de oferentes y demandantes y por consiguiente hacen intercambio de bienes y/o servicios a un precio fijado. “Se entiende por

mercado el área en que confluyen las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinado” (Baca, 2013, p.24).

3.1.2. Oferta

La oferta es el número de productos y servicios que se ofrecen para determinada demanda de consumo. “Cantidad de bienes y servicios que un cierto número de oferentes (productores), está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado” (Baca, 2013, p.54).

3.1.3. Demanda

La demanda es lo que cierto grupo de personas (clientes) tiene como requerimiento para así satisfacer sus necesidades, esto mediante un bien o servicio. “Cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado” (Baca, 2013, p.28).

3.1.4. Servicio

Un servicio es un producto que no se puede tocar, es un trabajo que se realiza hacia otra persona, mediante habilidades u ocupaciones. “Es un producto intangible, una tarea, un hecho, un desempeño, una actitud” (Lascurain, 2012, p.25).

3.2. Estudio Técnico

El estudio técnico se determina los costos de un proyecto de viabilidad, así como el monto de inversión inicial de él. Estudio técnico busca “identificar las inversiones y los costos asociados a cada alternativa en análisis” (Sapag, 2012, p.69).

3.2.1. Localización

Cuando se habla de localización para un estudio de viabilidad, se hace referencia a la distribución geográfica, cercanía de atractivos, medios de acceso como de transporte y acceso de servicios públicos.

Se refiere al área donde se ubicará el proyecto. Por lo general, se incluye el nombre del centro poblado, el distrito, la provincia y el departamento; hay casos en los que se requerirá referenciar a más de un centro poblado o un ámbito territorial (Ministerio de Economía y Finanzas de Perú, 2014, p.16).

3.2.2. Tamaño

El tamaño para un estudio de viabilidad es la cantidad necesaria que se producirá para un determinado bien o servicio. Esto se logra mediante el análisis de la proyección de la demanda esperada.

Se refiere a la capacidad de producción del bien o servicio, para un periodo determinado, generalmente, un año. La variable principal que determina el tamaño del proyecto es el déficit que se desea atender, dado por la demanda de la población objetivo. No obstante, hay otros factores que pueden influir en la decisión de tamaño del proyecto, como: existencia de economías de escala, estacionalidades en la demanda, terrenos disponibles, entre otros. (**Ministerio de Desarrollo Social de Colombia, 2013, p.9**)

3.2.3. Costo

La Dirección General de Inversiones Públicas de Honduras (2015), menciona que: Son costos de todos los insumos, bienes o recursos en que es necesario incurrir para implantar y poner en operación la solución propuesta (alternativa), con el fin de generar el flujo de beneficios esperado para ello se debe definir el horizonte temporal del proyecto, es decir, los años que se planean para la inversión y operación de cada alternativa y definir cuáles son los costos para cada uno de estos años (p.52).

3.2.4. Inversión

Es una inmovilización de recursos durante un periodo, con el objetivo de conseguir un flujo de beneficios en el futuro. Desde el punto de vista del proyecto es el uso de recursos para una actividad productiva, que se espera genere ingreso en un periodo futuro (Vivallo, s.f., p.211).

3.3 Viabilidad Legal

La viabilidad legal es aquella que las regulaciones legales permiten la operación de un determinado proyecto de inversión en una determinada zona geográfica.

Se refiere a la necesidad de determinar tanto la inexistencia de trabas legales para la instalación y la operación normal del proyecto como la falta de normas internas de la empresa que pudieran contraponerse a alguno de los aspectos de la puesta en marcha o posterior operación del proyecto. **(Sapag, 2012, p.26)**

3.4. Viabilidad Ambiental

La viabilidad ambiental se da cuando el proyecto busca mitigar los impactos ambientales mediante acciones correctivas emitidas por un ente regulatorio, en el caso de Costa Rica, este ente es la Secretaría Técnica Nacional Ambiental. “Busca determinar el impacto que la implementación del proyecto tendría sobre las variables del entorno ambiental, como por ejemplo los efectos de la contaminación” (Sapag, 2012, p.26).

3.5. Estudio Organizacional

El estudio organizacional busca definir la estructura organizativa de la empresa, mediante de los puestos requeridos del proyecto. “En este estudio se define la estructura que tendrá la empresa a partir del proyecto. En este diseño se definan: organigrama de la compañía, perfil de cargos, definición de funciones, canales de comunicación” (Sarmiento, s.f., p.20).

3.6. Estudio financiero

El estudio financiero busca calcular e interpretar los rendimientos y ganancias que podría generar dicho estudio, esto se logra mediante indicadores financieros. “La evaluación financiera consiste en la medición del retorno sobre la inversión” (Sarmiento, s.f., p.21).

3.6.1. Ingresos

Los ingresos generalmente son aquellos datos que se generan por prestar un servicio o vender un bien.

Los ingresos constituyen la principal fuente positiva de los resultados de un período y generan incrementos de activos o disminuciones de pasivos. Las causas de los ingresos son operaciones de ventas de bienes y servicios provenientes de las operaciones de la empresa que se orientan a los objetivos y metas. **(Duarte, 2014, párr.2).**

3.6.2. Gastos

Los gastos son aquellas salidas de efectivo que se incurre por la compra de un bien o servicio. “Son sacrificios económicos que demanda la adquisición de un bien o servicio con utilidad económica para la empresa” (Duarte, 2014, párr.3).

3.6.3. Flujo de efectivo

El flujo de efectivo es el resultado de los ingresos menos las cuentas de gastos, obteniendo de esta manera los flujos de efectivos para proceder a calcular los indicadores financieros llamados Valor actual neto, tasa interna de retorno, índice de deseabilidad y periodo de recuperación. “Muestra el flujo de efectivo dentro de una empresa de dónde viene el efectivo y cómo se gasta durante el período cubierto por el informe” (Label y León, 2012, p.94).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y PROPUESTA

En este capítulo, se podrá encontrar los resultados y propuestas del trabajo para cada uno de los estudios realizados.

5.1. Estudio de mercado

En este apartado, se identifica las características de mercado de servicio de alojamiento, oferta y demanda: los gustos y preferencias de la población de estudio, los cuales abarcan turistas nacionales, canadienses y estadounidenses, por medio de la aplicación de encuestas, entrevistas y consultas de documentos, con el fin de tener una visión clara de las acciones que permita continuar con la elaboración del proyecto.

5.1.2. Producto en el mercado

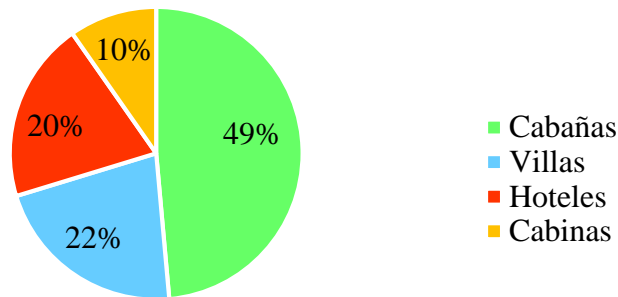
5.1.2.1 Descripción y caracterización del producto principal y productos complementarios

El Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua tiene como propósito la construcción de siete cabañas, para brindar el servicio de alojamiento a los turistas que visitan la zona y su establecimiento.

Como se muestra en la figura 21, el tipo de hospedaje que prefieren los turistas donde el 49 % indica que cabañas, el 22 % señala que villas, el 20 % prefiere hoteles y el 10 % elige cabinas, es decir, hay aceptación del producto, de acuerdo con el segmento de mercado.

Además, se identifica que el porcentaje más alto prefiere las cabañas, ya que estas se encuentran en un entorno rodeado de naturaleza, como lo son las zonas rurales, se caracteriza por estar construidas con piezas de maderas dando un aspecto rustico y natural. Es decir, que Hacienda Quebrada de Agua tiene un gran potencial para ser elegido por los turistas para su estadía, ya que se encuentra situado en una zona rica en flora, fauna y hermosa vista al mar.

Figura 21 *Tipo de hospedaje que prefieren los turistas encuestados.*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

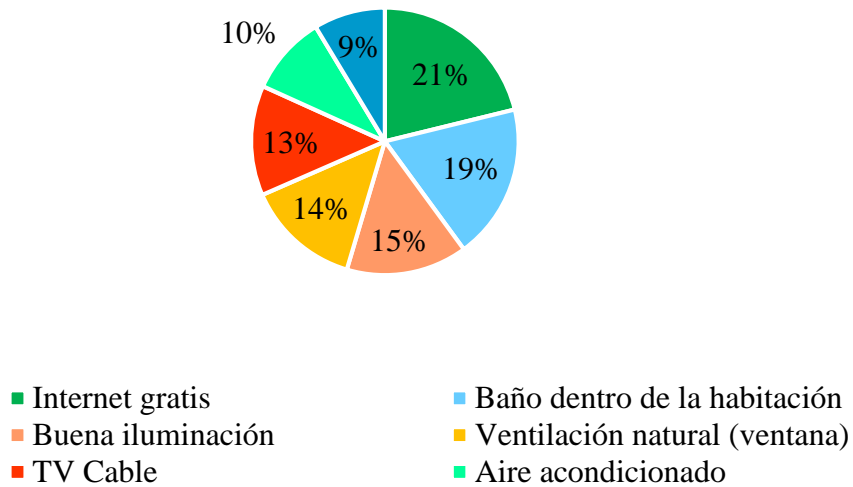
En la figura 22, se observa que indiquen las características que los turistas desean en un servicio de hospedaje y se obtuvo los siguientes resultados: que el Internet sea gratis con un 21 %, que la habitación cuente con baño adentro el 19 %, que cuente con buena iluminación, el 15 %, con ventilación natural, es decir, ventanas, el 14 %, que cuente con televisión por cable, el 13 %, que tenga aire acondicionado, el 10 %, y con abanico, el 9 %.

Las características anteriores se consideran importantes para los turistas en su estadía, lo cual brinda una herramienta para implementar en este proyecto, según la información obtenida y poder dar la comodidad que los huéspedes buscan, cumpliendo con sus expectativas, en relación al servicio.

Por tanto, el tipo de cabañas estará fabricada de madera, ofrecerán ventilación natural, contarán con un baño, una cocina, terraza y uno o dos dormitorios (para cuatro personas o dos personas), las cabañas estarán equipadas con ropa de cama, utensilios de cocina y equipo necesario, tales como aire acondicionado, Internet, televisión por cable para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

Además, se brindará experiencias únicas con un buen servicio al cliente por parte de los colaboradores hacia los huéspedes.

Figura 22 *Características del servicio de hospedaje que el turista desea.*



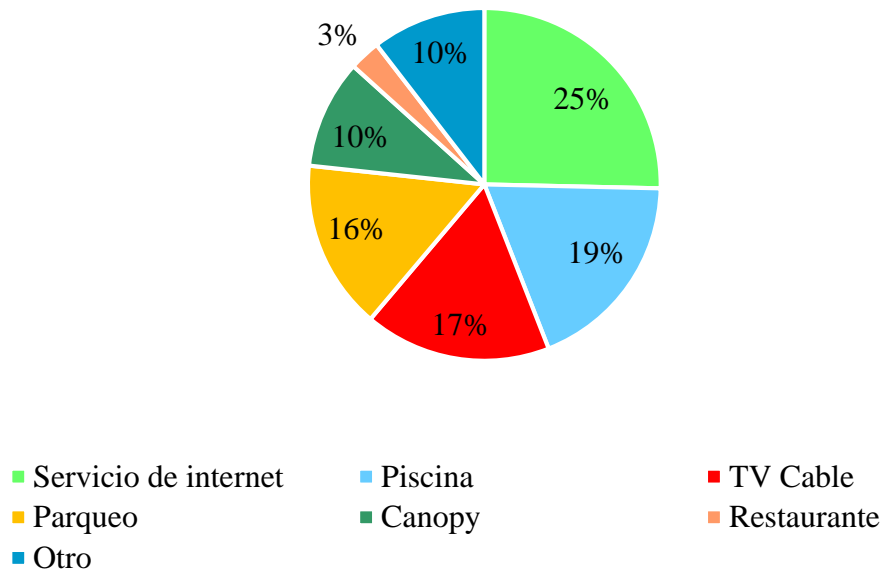
Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 23, indica los servicios adicionales que les gustaría tener en su servicio de hospedaje, el servicio de Internet es el de mayor prioridad, con un 25 %, seguido por el acceso a piscina en las instalaciones, con un 19 %, tv cable con un 17 %, que disponga con parqueo con un 16 %, que cuente con canopy, el 10 %, restaurante, el 3 % y otros con un 10 %.

Para los turistas, lo más importante es tener acceso al servicio de Internet, una piscina donde refrescarse, con un buen servicio de cable, un buen parqueo donde puedan estacionar su vehículo, que brinden el servicio de canopy, ya que es una atracción que da una gran aventura para los turistas y, con el menor porcentaje, la alimentación, ya que les gusta recorrer lugares y probar la gastronomía que pueden ofrecer los diversos lugares de la zona. En cuanto al 10 %

restante, que corresponde a otros, son servicios que van de la mano como la seguridad en el lugar y el buen servicio al cliente.

Figura 23 *Servicios adicionales que le gustaría al turista en un servicio de hospedaje.*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Los productos complementarios vigentes que ofrece el complejo turístico son: servicio de restaurante, piscina, canopy, ecoturismo; sol y playa, caminatas y observación de aves, por lo que se demuestra en la figura anterior, al turista le atrae este tipo de actividades, por lo que ofrecer esas actividades es una fortaleza para el establecimiento de alojamiento en Hacienda Quebrada de Agua.

5.1.3. Área de mercado

5.1.3.1. Distribución geográfica

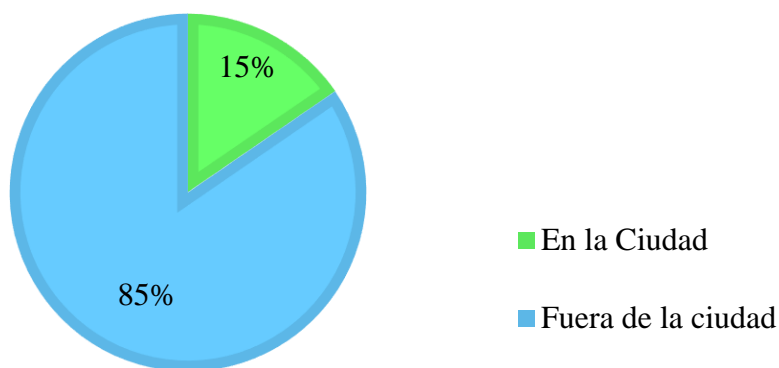
Esta zona está ubicada dentro de la Unidad de Planeamiento Guanacaste Norte y, por ende, cercano a sus atractivos turísticos, en el cantón de La Cruz. La ubicación de las cabañas estará rodeada de arbustos y vista al mar.

En la figura 24, se observa que el 15 % indica que prefieren hospedarse en la ciudad y el 85 % restante prefiere hacerlo fuera de ella.

Ante los datos reflejados, los turistas compartieron su opinión del por qué escogieron cada una de las opciones, la mayor parte prefiere retirarse de la ciudad y desconectarse un poco de lo vivido cotidianamente, y poder descansar en un sitio más tranquilo, donde se pueda tener contacto con la naturaleza, y se brinde un ambiente armonioso, que brinde paz y tranquilidad.

Además, se deduce que el Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua se encuentra cerca de diversas atracciones turísticas y fuera de la ciudad, por ende, es una ventaja para atraer turistas y, a la vez, que estos pernocten en el complejo.

Figura 24 *Lugar de hospedaje de preferencia para los turistas.*

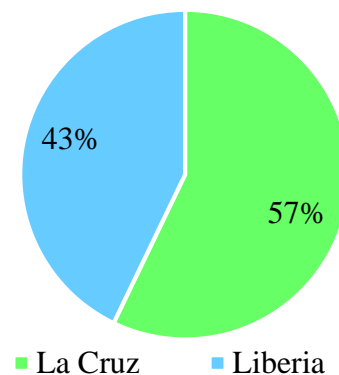


Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 25 se demuestra que los turistas encuestados se han hospedado y da como resultado que un 57 % se ha hospedado en La Cruz, y el 43 % lo ha hecho en la zona de Liberia.

Estos turistas conocen La Cruz, y se han hospedado en la zona y expresan que es un lugar muy tranquilo y relajante, con mucha naturaleza y sitios que se pueden visitar, teniendo una gran oportunidad que los turistas lo visiten y se hospeden en las cabañas.

Figura 25 *Lugar de Hospedaje del turista.*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

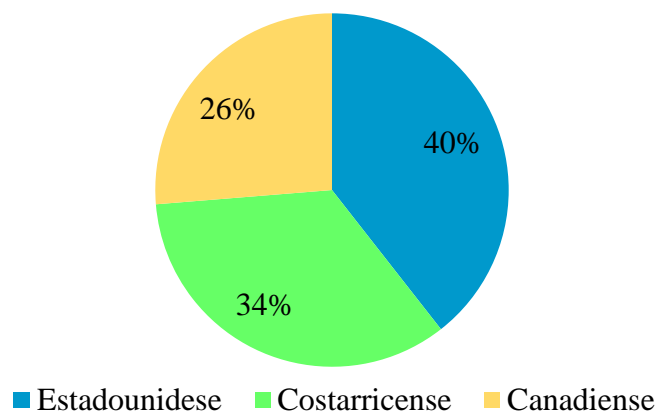
5.1.4. Segmentación del mercado

Las Cabañas de Hacienda Quebrada de Agua están dirigidas a extranjeros de nacionalidades estadounidenses, canadienses, y turistas nacionales de clase media-alta, que estén interesados del servicio de hospedaje, con el fin de que se le facilite visitar las playas, y otras atracciones turísticas de la zona, sin tener que desplazarse por mucho tiempo.

Estos turistas buscan un servicio de hospedaje que sea económico y se les brinde los servicios necesarios de alimentación y seguridad, también los visitantes se inclinan por estar en contacto con la flora y fauna.

En la figura 26, se observa que el 40 % de los turistas encuestados son de la nacionalidad estadounidense, el 34 % costarricenses y el 26 % canadienses. Lo cual nos indica que la población de estudio para el proyecto tiene una afluencia importante en nuestro país, dando una oportunidad de negocio a Hacienda Quebrada de Agua con la construcción de sus cabañas.

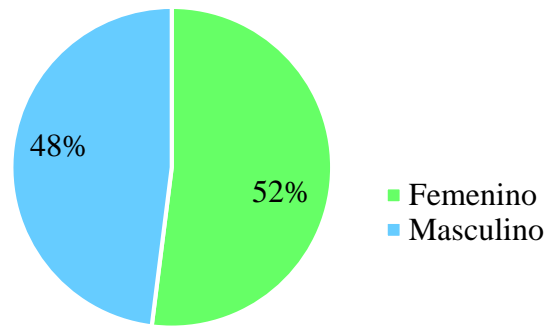
Figura 26 *Nacionalidad de los turistas encuestados*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 27, se obtiene el género de las personas encuestadas, en donde el 52 % corresponde al género femenino y el 48 % al género masculino, por lo que se deduce que dentro de la población de estudio, las mujeres visitan más la zona de La Cruz.

Figura 27 *Turistas encuestados por género.*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.1.5. Población consumidora meta: tasa de crecimiento

La población de interés son turistas de origen canadienses y estadounidenses, no obstante, actualmente el ICT ni otra institución de la región y el país cuentan con datos que permitan conocer la cantidad de turistas que pernoctan en el cantón de La Cruz, es por ello que se toma en consideración el dato total de las llegadas internacionales, vía aérea, a la provincia de Guanacaste.

Tabla 10
Llegadas internacionales a Costa Rica 2016-2019

País	2016	2017	2018	2019
Canadá	85 959	86 936	100 154	111 748
Estados Unidos	435 427	392 708	407 318	440 604
Total	521 386	479 644	507 472	552 352

Fuente: Elaboración propia, 2020, a partir de datos ICT.

En la tabla 10 se muestra que la población consumidora meta ha tenido un aumento en los años 2018 y 2019, teniendo mayor ingreso en el país de turistas de origen de Estados Unidos. Este panorama demuestra que Costa Rica, cada año, aumenta la captación de personas provenientes de Canadá y Estados Unidos, por lo tanto, esta situación favorece al empresario de Hacienda Quebrada de Agua, ya que podría impulsar campañas publicitarias o alianzas estratégicas para atraer a estos turistas al servicio de alojamiento de las cabañas.

El ICT cita a la Organización Mundial del Turismo (2011) y menciona que:

De acuerdo con las proyecciones de la OMT para el 2020 la cantidad de turistas en el mundo rondará los 1400 millones y para el 2030 esa cifra estará en torno a los 1800 millones, lo cual significa una tasa de crecimiento promedio en el período 2010 a 2030, de entre 3 % al 4 %; porcentaje que agregaría una cifra cercana a los 43 millones de nuevos turistas cada año, de aquí al 2030 (p.27).

De la cita anterior, se deduce que la OMT tiene proyecciones favorables en cuanto al ingreso de turistas al país, sin embargo, se debe trabajar en la parte de relaciones públicas y buscar ideas novedosas para atraer al turista al servicio de alojamiento que ofrecerá el Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua.

5.1.6. Comportamiento de la oferta

5.1.6.1 Oferta

En La Cruz existen siete establecimientos de hospedaje, se muestra que solamente hay un servicio de alojamiento con declaratoria turística, Albergue Colinas del Norte. Además, los negocios Albergue Colinas del Norte, El Recreo y Cañas Castilla Cabañas y Finca, cuentan con

estrellas en su clasificación, liderada por El Recreo con tres estrellas. Tal y como se desprende en la tabla 11.

Tabla 11
Oferta actual de empresas de servicio de hospedaje en La Cruz, con respecto a condición de declaratoria turística, cantidad de estrellas y número de habitaciones

Nombre	Condición declaratoria	Número estrellas	Habitaciones
Cabinas Marifel	No	0	7
Salinas 2 Azules	No	0	8
Albergue Colinas del Norte	Sí	1	20
Sol y Mar	No	0	12
Hotel Blue Bream	No	0	10
El Recreo	No	3	28
Cañas Castilla Cabañas y Finca	No	1	6
		Total habitaciones	91
		Total empresas	07
		Empresas Declaratoria turística	01

Fuente: Elaboración propia, a partir de (ICT, sucursal Liberia, Guanacaste, comunicación personal, 2018).

Es decir, el Albergue Colinas del Norte, al tener declaratoria turística está garantizándole calidad en el servicio que brinda a sus clientes y, a la vez, podrá ser incluida por el ICT para capacitaciones, ser parte del listado de empresas en la página web y participar en ferias internacionales, entre otros beneficios que le permitan tener ventaja competitiva ante los demás servicios de hospedajes.

Es por ello, que el Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua quiere realizar el trámite para obtener esta declaratoria y gozar de sus beneficios, permitiendo mejorar su ventaja competitiva.

Identificadas estas empresas, se confeccionó y aplicó una encuesta a los gerentes de tres negocios de hospedaje que estuvieron dispuestos a brindar la información referente a la demanda

o nivel de ocupación de clientes en las temporadas altas (periodo que oscila entre diciembre a abril, y en los meses de julio y agosto) y temporada baja de turismo (este periodo corresponde: a los meses de mayo, junio, setiembre, octubre y noviembre). Los datos que se recolectó se muestran en la tabla 12.

Tabla 12
Cantidad de huéspedes en las temporadas altas y bajas, según tres negocios de hospedaje, ubicados en La Cruz, Guanacaste

Nombre del Negocio	Temporada alta	Temporada baja	Cantidad anual
El Recreo	180	90	270
Salinas 2 azules	144	120	264
Sol y Mar	240	72	312
Promedio	188	94	282

Fuente: Elaboración propia, a partir de (Rojas, Pérez y Santos, comunicación personal, 21 de octubre de 2017).

Con la tabla anterior, se deduce que Sol y Mar, tiene mayor ocupación en temporada alta, El Recreo es el segundo con ocupación alta en esa misma temporada. Le sigue Salinas 2 Azules con una ocupación de 144 huéspedes en temporada alta. No obstante, Salinas 2 azules tiene liderazgo en ocupación en la temporada baja con 120 clientes; luego El Recreo con 90 clientes y, en menor ocupación, está Sol y Mar, con 72 huéspedes en temporada baja.

5.1.7. Análisis de la demanda

5.1.7.1 Comportamiento del consumidor meta **Turista nacional**

De acuerdo con el ICT (2019), el turista nacional se inclina por el turismo en zonas rurales, además, los costarricenses se hospedan máximo tres noches. En la tabla 13 se identifica las actividades que realiza el turista costarricense. Se destaca entre los lugares con mayor porcentaje: disfrute de playa, piscinas, caminatas por senderos, observación de flora y fauna.

Tabla 13

Actividades que realizan los costarricenses en el momento de vacacionar

	Familia	viaja solo
Actividades en la playa (relacionadas con el disfrute del sol, la arena y el mar)	14,90 %	13,00 %
Actividades en la piscina	12,00 %	9,90 %
Caminatas por senderos (con guía o sin él)	8,60 %	8,40 %
Observación general de flora y fauna	8,30 %	7,60 %
Aguas termales	6,50 %	6,30 %
Visita a los volcanes	5,70 %	5,60 %
Actividades deportivas al aire libre	5,50 %	5,80 %
Visitar parques nacionales	4,90 %	5,30 %
Visita a una comunidad rural y compartir con los habitantes	4,20 %	4,30 %
Acampar	4,00 %	4,60 %
Visita a museos, teatros, galerías	4,00 %	3,60 %
Pesca	3,60 %	3,40 %
Andar en bicicleta, cuadraciclo	3,30 %	3,90 %
Ir a bailes en salones o discoteques	2,60 %	3,30 %
Otros	12,00 %	15,00 %
TOTAL	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia, Encuesta de Hábitos Vacacionales de los costarricenses, 2018-2019.

Motivo de visita del turista internacional a Costa Rica

En cuanto a la segmentación de mercado extranjero, el ICT menciona que la demanda internacional en Costa Rica es un promedio de 8,4 días de estadía en la zona de Guanacaste. En la tabla 14, se aprecia que Costa Rica es un destino que el motivo principal de visita de los turistas es vacaciones y recreo, por ende, Hacienda Quebrada de Agua ofrece a los visitantes extranjeros el turismo con diversas actividades relacionadas con el contacto con la naturaleza, la aventura y el deporte y, por consiguiente, por medio de este tipo de turismo, se atrae a la segmentación de mercado de interés de demanda internacional.

Tabla 14
Motivo principal de la visita a Costa Rica

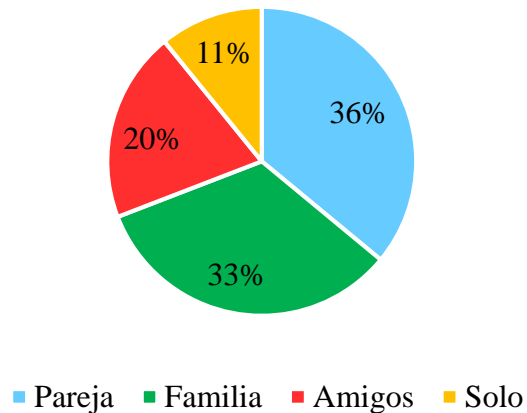
Motivo	Total % Turistas 2019
Vacaciones, recreo y ocio	80,0
Visitas a familiares y amigos	9,5
Educación y formación	2,4
Salud y atención médica	0,6
Otros motivos personales	2,6
Congresos y conferencias	0,6
Otros motivos profesionales (ferias o exposiciones, reuniones)	4,6
TOTAL	100

Fuente: ICT (2019).

Por otro lado, en la figura 28 se indica que el turista en el 36 % se hospeda con su pareja, seguido por el 33 % que indica hacerlo en familia, el 20 % con amigos y el 11 % lo hace solo.

El 36 % de los datos obtenidos reflejan hospedarse en pareja, sin embargo, el 53 % restante indica hacerlo en familia o amigos, dato por el cual se considera construir cuatro cabañas para una capacidad de cuatro personas, satisfaciendo la necesidad de los turistas que desean hospedarse en familia o amigos y tres cabañas con capacidad de dos personas, para satisfacer la necesidad de los turistas que desean hospedarse con su pareja o solos.

Figura 28 *Tipo de acompañamiento del turista al hospedarse.*



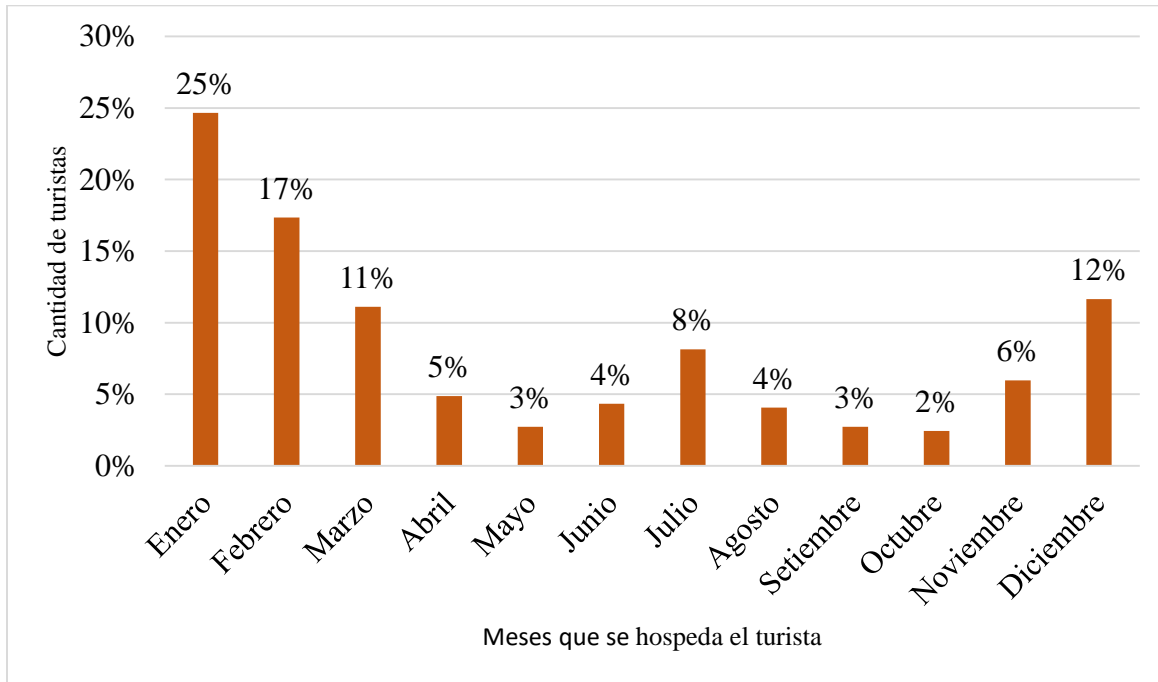
Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tal y como se muestra en la figura 29, los meses con mayor porcentaje y los más atractivos para visitar nuestro país son los siguiente: enero con el 25 %, febrero con el 17 %, marzo con el 11 %, julio con el 8 %, noviembre con el 6 % y diciembre con el 12 % siendo los meses menos atractivos: abril con el 5 %, mayo con el 3 %, junio con el 4 %, agosto con el 4 %, setiembre con el 3 % y octubre con el 2 %.

Con la información anterior podemos observar el comportamiento de las temporadas altas y bajas del turismo en nuestro país, donde podemos ver que la temporada alta oscila entre el mes de noviembre al mes de abril, el mes de julio y agosto.

Y la temporada baja que corresponde al mes de mayo, junio, setiembre y octubre.

Figura 28 Meses en los que se hospedan los turistas.



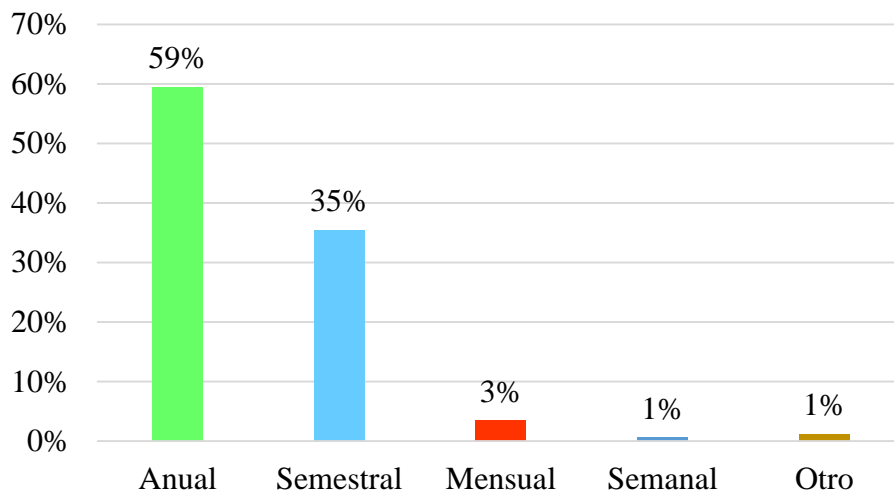
Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 30, se indica la frecuencia con que el turista asiste a un servicio de hospedaje, donde se obtiene los siguientes resultados: el 59 % lo hace de forma anual, un 33 % lo hace por semestre, un 3 % por mes, el 1 % por semana, y el 1 % corresponde a otros.

Se obtiene un mayor servicio de hospedaje una vez al año, y el segundo porcentaje de mayor importancia lo hacen dos veces al año, donde vienen a disfrutar de sus vacaciones de fin y principio de año y en las vacaciones de medio año.

Se puede observar que los porcentajes más bajos son de forma mensual y semanal, ya que son visitas que se realizan por motivos de trabajo, por el cual obtienen el servicio, sin embargo, aprovechan la oportunidad para poder recrearse, y el valor que corresponde a otros hace referencia a los hospedajes de personas que refieren que se hospedan por un tiempo mayor a un año.

Figura 29 *Frecuencia que el turista asiste a un servicio de hospedaje.*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.1.8. Determinación del Precio del producto

5.1.8.1 Influencia de la oferta y demanda en el precio

Para la determinación del precio se considera la oferta y la demanda, es decir, el monto que los negocios de alojamiento están cobrando por el servicio y la demanda, el precio que los clientes potenciales están dispuestos a pagar por el hospedaje por noche.

En la tabla 15, se realizó la comparación de precio, vía llamada telefónica, a tres de los negocios de hospedajes de La Cruz y se procedió a indicar dichos rangos en las encuestas aplicadas a muestra de estudio, con la finalidad de establecer un precio para las habitaciones que sea accesible para los clientes de Hacienda Quebrada de Agua y competitivos con las otras empresas similares de hospedaje en la zona de La Cruz.

Tabla 15

Precios de los servicios de alojamiento similares al proyecto de evaluación

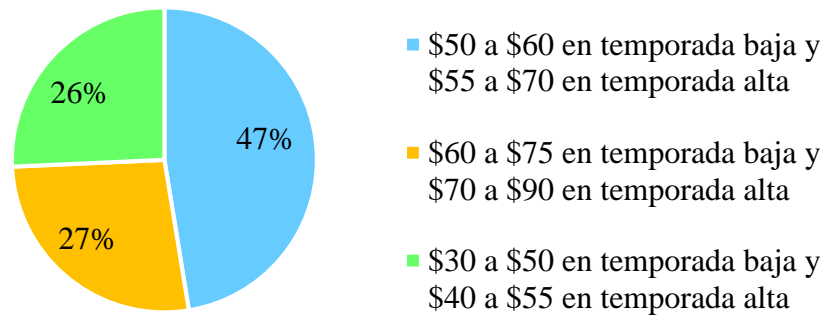
Nombre del Negocio	Precio por habitación Temporada alta por noche	Precio por habitación Temporada baja por noche
El Recreo	\$ 73	\$ 65
Salinas 2 azules	\$ 65	\$ 50
Sol y Mar	\$ 93	\$ 72

Fuente: Elaboración propia, 2019.

En la figura 31, se puede observar que el porcentaje que está dispuesto a pagar el turista es de \$50 a \$60 en temporada baja y de \$55 a \$70 en temporada alta, es decir, el 47 % y el precio que está dispuesto a pagar para poder fijar precios y captar la mayor parte de clientes posibles, de acuerdo con estos datos, para que los precios sean accesibles para la mayor parte de la población de estudio.

Sin embargo, al valor de las habitaciones del servicio de hospedaje de Hacienda Quebrada de Agua dependerá de si esta es doble o cuádruple, el precio de la habitación por noche será de \$50 en temporada alta y \$45 en temporada baja.

Figura 30 *Monto en dólares USD, que estarían dispuestos a pagar los turistas al hospedarse en una noche.*



Fuente: Elaboración, 2020.

5.1.9. Comercialización

5.1.9.1. Volúmenes estimados de producción

De acuerdo con el ICT (2016):

El ingreso de extranjeros está determinado en buena medida por la disponibilidad de vuelos y asientos. Mediante un plan de atracción de líneas aéreas que se ha mantenido en el tiempo, realizado en conjunto entre el sector público y los aeropuertos del país, la cantidad de asientos disponible para viajar a Costa Rica creció un 55 % entre el 2003 y el 2015 al pasar de 2 155 208 a 3 338 001 de asientos disponibles. En el Aeropuerto Juan Santamaría este crecimiento fue del 34 % y en el Daniel Oduber mayor a 1500 %, esto considerando que inició su funcionamiento de manera más formal en este período. (p.43).

La cita anterior hace mención que cada vez hay más vuelos directos a Costa Rica y las aerolíneas están dispuestas de aumentar la disponibilidad de vuelos a territorio nacional, por lo que es una ventaja, ya que se incrementará el número de visitantes al país.

5.1.9.2. Descripción de los canales de comercialización existentes

Se encontró que las cinco principales empresas tours operadoras que llevan turistas a La Cruz son: Swiss Travel, Amstar, Jacamar, Nexus y TAM, en los cuales los agentes de ventas de estas tour operadoras mencionan que la frecuencia con lo que trasladan turista a la zona es diaria, sus nacionalidades son: ingleses, canadienses y estadounidenses, en cuanto a las edades, oscilan entre 1 a 86 años.

Los lugares turísticos a los que son trasladados los turistas son: Spider Monkey (canopy de Hacienda Quebrada de Agua), miradores, centro de la ciudad de La Cruz, parques nacionales, playas y el Hotel Dreams Las Mareas.

Dentro los requisitos que debe tener el servicio de alojamiento, según estas tour operadoras para ser incluido en los paquetes que ofrecen son: todo incluido (hospedaje, seguridad, piscina, servicio de restaurante) y tener categorización de estrellas.

Es por ello que el dueño de Hacienda Quebrada de Agua establecerá alianzas estratégicas con las tour operadoras, para que así, trasladen turistas a pernoctar en las cabañas.

Además, se estará trabajando en posicionar las cabañas en una página de hospedaje, donde se puede reservar en línea mediante, la página web del centro turístico y por medio de redes sociales.

5.1.9.3. Promoción y publicidad

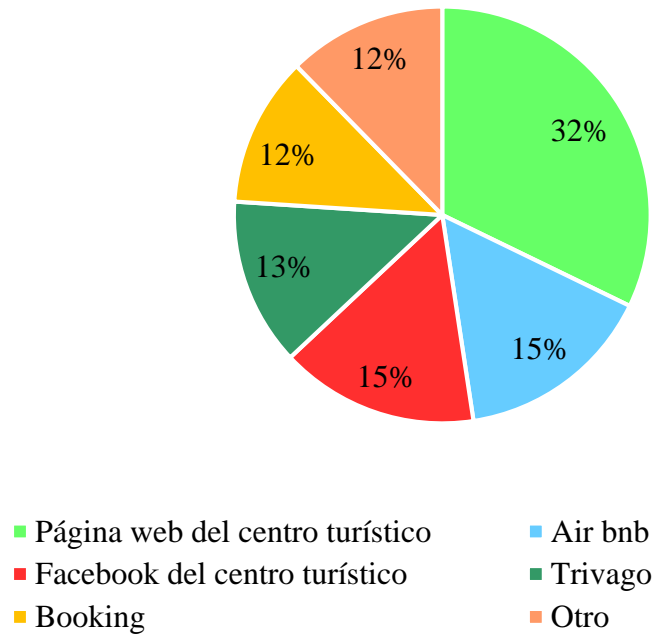
El medio primordial para la publicidad será la Internet, ya que es lo que la población actual tiene de fácil acceso, es por ello que se confeccionará una página web para el servicio de hospedaje del Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua, en la cual se le mostrará al turista los servicios y las actividades por ofrecer.

Se confeccionará afiches publicitarios de los servicios ofrecidos y beneficios de hospedarse en el complejo, y así postearlos en la página de redes sociales del Hacienda Quebrada de Agua. También, haciendo uso de las redes sociales se pagará por publicidad, además, se estima pagar por un *stand* para ofrecer los servicios de hospedaje en la Expo Feria que se realiza en el país por medio del ICT.

En la figura 32, se indica el medio que utiliza para reservar el lugar donde se hospeda y los resultados fueron los siguientes: el 32 % lo hace por medio de la página web del centro turístico, el 15 % por medio de air bnb, el 15 % mediante Facebook del centro turístico, el 13 % a través de Trivago, el 12 % por medio de booking y un 12% indica que por otros medios.

Con estos datos, se puede observar que es importante estar actualizado con las distintas plataformas digitales que sirven como herramientas para dar a conocer el proyecto de Hacienda Quebrada de Agua, para poder ofrecer los servicios por los diversos medios que ofrecen servicios turísticos, en cuanto al 12 % que indica que por medio de otros, hace referencia a TripAdvisor y un agente de viaje.

Figura 32 *Medios que utilizan los turistas para reservar el lugar de alojamiento.*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.2. Estudio Técnico

En este apartado se determinará aspectos como la localización y la ubicación geográfica, donde se construirá las cabañas importantes para identificar el lugar, tamaño y distribución de ellas, además, se determinará los costos de construcción (llave en mano), equipamiento y salarios necesarios para la ejecución del servicio de hospedaje. Lo cual es trascendental para conocer cuál será la inversión inicial del proyecto que, a su vez, permitirá la confección de los estados financieros, flujos de efectivos e índices.

5.2.1. Localización

A nivel de macro-localización, el proyecto se encuentra localizado en La Cruz, cantón número diez de la provincia de Guanacaste, y limitando al norte con Nicaragua, también ubicado a las orillas del lugar conocido como El Mirador, donde se puede observar gran parte de la naturaleza que posee la zona (Ver figura 1).

5.2.2. Ubicación geográfica

Hacienda Quebrada de Agua se encuentra a dos kilómetros al oeste del parque central de La Cruz, Guanacaste, siendo un punto óptimo, ya que se encuentra muy cerca del centro del cantón, por tanto, las cabañas no solo tendrán al alcance las diferentes actividades propias del negocio, sino que también habrá disposición a comercios como los restaurantes, que están en los alrededores de la zona. Además de una gran variedad de diferentes atractivos turísticos del lugar y cercanos a esta, por ejemplo, playas, parques nacionales y refugios silvestres.

5.2.3. Lista de atractivos turísticos

En la siguiente tabla se menciona los atractivos turísticos más cercanos al lugar del proyecto, y que cumplen con la condición de un recorrido mínimo de dos horas en un viaje de ida y vuelta. Se detalla el tiempo y su distancia en kilómetros.

Tabla 16
Atractivos turísticos más cercanos al lugar del proyecto

Atractivos turístico	Duración	Distancia
Parque Nacional Barra Honda	2 h y 30 minutos	150 km
Parque Nacional Guanacaste	11 minutos	7,7 km
Parque Nacional Marino Las Baulas	2 h y 8 minutos.	134 km
Parque Nacional Rincón de la Vieja	1 h y 17 minutos	77 km

Parque Nacional Santa Rosa	35 minutos	35 km
Refugio de Vida Silvestre Junquillal	20 minutos	14 km
Playa Cuajiniquil	42 minutos	32 km
Playa Escondida	27 minutos	17 km
Playa Hermosa	1 h y 29 minutos	94 km
Playa Junquillal	24 minutos	16 km
Playa Naranjo	1 h y 56 minutos	107 km
Playa Rajada	27 minutos	18 km
Bahía Salinas	9 minutos	5,6 km
Isla Bolaños	26 minutos	17 km
Puerto Soley	10 minutos	6 km
Punta Morros	30 minutos	20 km
Mirador Punta Descartes	6 minutos	2,4 km

Fuente: Elaboración propia, 2020.

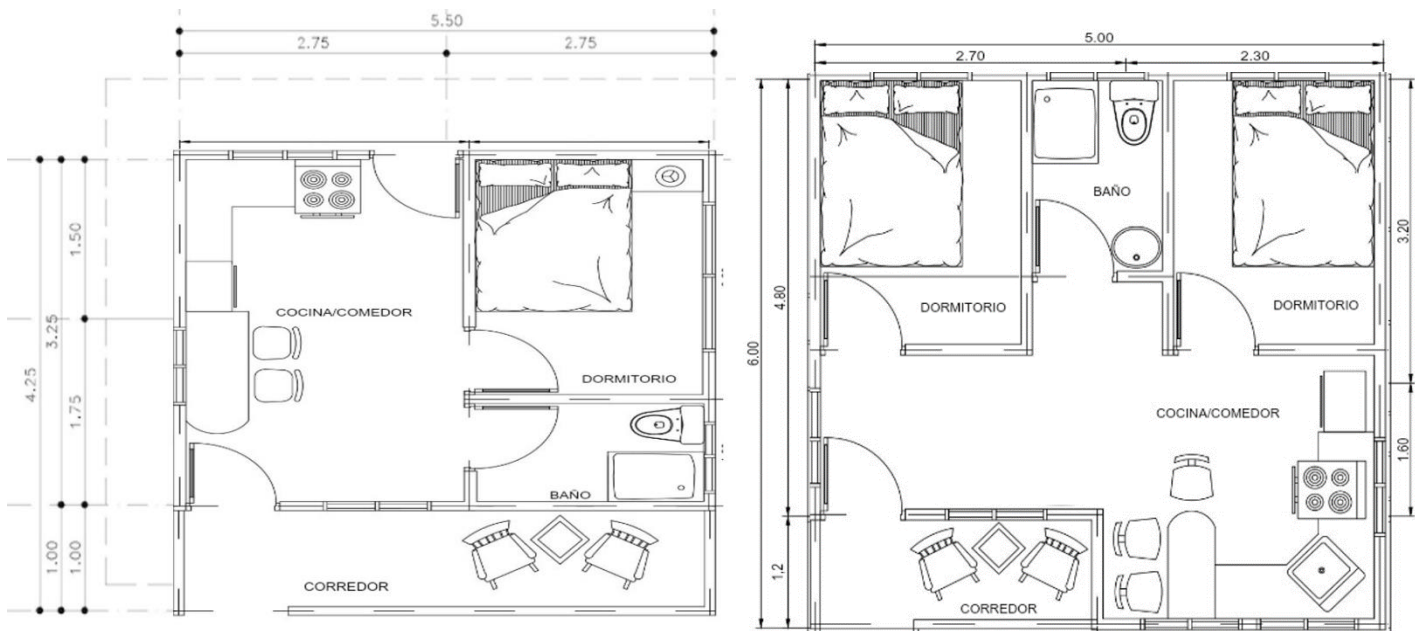
5.2.4. Tamaño del proyecto

El terreno disponible para la construcción de las cabañas corresponde a un total de 77 hectáreas, sin embargo, solo será necesaria una hectárea, la cantidad deseada son siete unidades, de las cuales, tres de ellas serán dobles y tendrán una medida de 20,82 m², esta incluirá una habitación, un baño, cocina equipada, y comedor. Por otro lado, las otras cuatro cabañas restantes de 30 m² tendrán una capacidad para cuatro personas por cabaña, las cuales también contarán con cocina equipada, baño, comedor, sala de estar y dos habitaciones cada una. Además, a la entrada de cada cabaña se construirá una rampa en forma antiderrapante y de 1,20 metros, que facilitará la movilización de sillas de ruedas.

Asimismo, es importante recalcar que tanto el tipo de cabañas (las tres dobles y las cuatro cuádruple), como de lo que dispondrá cada una de ellas, está determinado por los resultados obtenidos de la encuesta del estudio de mercado, donde se encontró que las personas viajan más en grupos de familias y amigos, que solos o en pareja por eso, es mayor el número de cabañas para cuatro personas que las dobles, además, las personas encuestadas mencionaron lo que les gustaría que tuviera el lugar de hospedaje, y de acuerdo con esos parámetros se estableció el tamaño para cada cabaña.

En la siguiente figura se aprecia el croquis definitivo del diseño de las cabañas.

Figura 31 *Distribución de cabaña de 20,82 m² y cabaña de 30 m².*



Fuente Elaboración propia, 2020.

La definición del tamaño de las cabañas permitirá determinar los costos de construcción que, a su vez, serán necesarios para conocer algunos datos sobre la inversión inicial del proyecto.

5.2.5. Características del clima

En general, el clima de Guanacaste se caracteriza por tener dos estaciones la seca y la lluviosa, en la época seca hace calor constante y se extiende desde noviembre hasta abril y la época lluviosa va desde el mes de mayo hasta noviembre, lo que provoca que su clima sea cálido y seco. Por ende, la zona de La Cruz también presenta dos períodos, el verano con mucho sol y el invierno con mucha o poca cantidad de lluvia.

Por consiguiente, el turista disfruta mucho del sol y las playas, convirtiéndose esta en una de las principales actividades que los viajeros disfrutaban durante su estadía en el país (ICT, 2019). Por lo que este tipo de climatología hace que los extranjeros visiten la zona.

5.2.6. Inversión del proyecto

En este apartado, se expondrá todos los costos requeridos para la construcción y operación de las cabañas, de equipamiento, e incluye todos los servicios necesarios para llevar a cabo su ejecución.

En la siguiente lista se presenta las especificaciones de los materiales con los que serán construidas las cabañas, es necesario recordar que será “llave en mano”:

Características

- Techo con zinc industrial número 28.
- Canoas.
- Cielorraso artesonado.

- Paredes externas con tabla traslapada.
- Piso de cerámica.
- Puertas de madera de taller prediseñadas.
- Vidrios convencionales.
- Baños en durok enchapados a 2 m de altura.
- Losas sanitarias y lavatorio.
- Toda la madera es melina tratada con preservantes.
- Acabado final incluye dos manos de lijado.
- Acabado final incluye dos manos de barniz y tinte.
- Instalación eléctrica entubada con lámparas corrientes.
- Instalación sanitaria y potable.
- Tanque séptico y drenaje.
- Grifería.
- Llavines principales marca Yale doble paso.
- Mueble de cocina de área de fregado 2 x 0,6 enchapado con fregadero.
- Elevación del contrapiso a nivel de piso.

5.2.6.1. Construcción, equipamiento y operación de las cabañas

Tabla 17
Inversión de obra física llave en mano

Edificio	Precio Total
Cabañas 30 m ² (4 unidades)	\$70 714,28
Cabañas 20,82 m ² (3 unidades)	\$37 500,00
Total Edificio	\$108 214,00

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla 17 se detalla el costo de la obra física por construir en llave en mano, se consideró construir tres cabañas para dos personas y cuatro cabañas para cuatro personas, debido

a que un total del 69 % turistas encuestados prefieren hospedarse con sus amigos o familiares.

(Véase figura N° 28). El monto total de la construcción de las siete cabañas es de \$108 214.

Tabla 18

Inversión de utensilios de cabañas

Requisición	Precio total
Plantilla	\$625
Cafetera	\$175
Minibar	\$1437,50
Juego de utensilios	\$ 187,50
Ollas	\$ 250
Olla arrocera	\$ 262,50
Total	\$2 938

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 19

Inversión de mobiliario para las cabañas

Requisición	Monto en \$
Juego de comedor	\$3125
Aire acondicionado	\$2100
Televisor Pantalla plana	\$1850
Camas	\$ 857
Camarotes	\$1500
Total	\$9432

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 20

Inversión de ropa de cama para las cabañas

Requisición	Monto en \$
Juegos de sábanas	\$500
Cubre colchones	\$300
Cortinas	\$375
Colchones	\$5750
Total	\$6925

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En las tablas anteriores, se cotizó los costos de utensilios, mobiliario para las cabañas, debido a que los turistas encuestados externaron que escogen el centro de hospedaje, debido a

que el servicio de hospedaje debe tener cocina y sus utensilios, aire acondicionado y televisión.

Además, se contabiliza el monto de la inversión de la ropa de cama.

Tabla 21

Monto total de Inversión inicial de activos en dólares

Activos	Valor del activo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual	Valor en Libro
Mobiliario	\$9 432,00	10	\$943,20	\$78,60	\$4716,00
Utensilios	\$2 938,00	6	\$489,67	\$40,81	\$489,67
Edificio	\$108 214,00	25	\$4328,56	\$360,71	\$86 571,20
Ropa de cama	\$6 925,00	10	\$692,50	\$57,71	\$3462,50
Inversión total	\$127 509,00				\$95 239,37

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Se considera un monto total de \$127 509,00 de inversión inicial en activos. En la tabla 21 se muestra el monto total de la inversión que se deprecia, el cálculo de la depreciación utilizada es el método de línea recta, los años de vida útil se tomó en cuenta a datos del Ministerio de Hacienda (2009).

5.2.6.3. Gastos operativos del proyecto

Los gastos operativos del servicio de hospedaje de Hacienda Quebrada de Agua, incluye los gastos, por servicios públicos, por pago de salarios, cargas sociales, aguinaldo, vacaciones, pólizas, gasto por publicidad, patentes, impuestos municipales, suministros de oficina y limpieza, y servicio contable.

Tabla 22
Gasto por salarios

Puesto	Salario Mensual	Salario Anual
Administrador/recepcionista	\$714	\$8568
Guarda de Seguridad	\$611	\$7332
Mucama	\$577	\$6924
Total	\$1902	\$22 824

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 23
Cargas sociales

Puesto	Salario Mensual	Cargas Sociales (26,50 %)
Administrador/recepcionista	\$714	\$189
Guarda de Seguridad	\$611	\$162
Mucama	\$577	\$153
Total, Mensual		\$504
Total Anual		\$6048,36

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla 22, se muestra el pago mensual de los salarios del servicio de hospedaje de Hacienda Quebrada de agua, la planilla estará estructurada por tres colaboradores: la administradora, que será a la vez, la recepcionista, el guarda de seguridad y una mucama. Todos los trabajadores gozarán de los derechos de ley del Código de Trabajo, por ello, se les brindará seguro social, pago aguinaldos, pago de vacaciones y póliza de riesgo de laboral.

En cuanto al pago de la planilla en la Caja Costarricense de Seguro, en la tabla 23 se contempla que el patrono debe subsanar el 26,50 %.

Tabla 24
Gastos operativos del proyecto

Gastos operativos	Mensual: Temporada baja por mes (Mayo, Junio, Septiembre, Octubre, y Noviembre)	Mensual: Temporada alta por mes (Diciembre a Abril, Julio y Agosto)	Cuatrimstral	Total gasto anual
Planilla				
Salarios	\$1902	\$1902		\$22 824
Cargas sociales	\$504	\$504		\$6048,36
Aguinaldo		\$1902		\$1902
Vacaciones		\$888		\$888
Pólizas de Riesgo de Trabajo			\$70	\$210
Subtotal	\$2406	\$5196	\$70	\$31872
Servicios públicos				
Electricidad	\$120	\$240		\$2280
Servicios de agua	\$80	\$160		\$1520
Teléfono	\$54	\$107		\$1019
Cable-Internet	\$89	\$89		\$1068
Subtotal	\$343	\$596		\$5887
Suministros				
Suministros de limpieza	\$25	\$50		\$400
Suministros de oficina	\$20	\$32		\$288
Subtotal	\$45	\$82		\$688
Patente			\$134	\$402
Impuestos municipales			\$59	\$178
Servicios Contables	\$26,24	\$26,24		\$315
Subtotal	\$26,24	\$26,24	\$193	\$895
Publicidad				
Página Web	\$7	\$7		\$84
Publicidad en la plataforma de Facebook	\$30	\$30		\$360
Afiches 5 uds	\$8			\$40
Brochur 50 uds	\$30			\$150
Expo Feria (pago único en el mes de mayo)	\$100			\$100
Subtotal	\$175	\$37		\$734
Total Gastos Operativos	\$2995,27	\$5936,87	\$263,28	\$40 075,68

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.3. Estudio organizacional

En este estudio, se encontrará la misión, visión y organigrama actual, así como también la propuesta para cada uno de ellos, además de los valores, FODA, y el nuevo manual de funciones para el servicio de hospedaje.

5.3.1. Estudio organizacional para el proyecto

De aquí en adelante, se hará referencia a la propuesta de la nueva misión, visión, valores, análisis FODA y de la estructura organizativa para el negocio.

Misión propuesta

Somos una empresa familiar encargada de brindar las mejores experiencias naturales al turista nacional y extranjero, durante su visita a la región, mediante diferentes actividades que son: recorridos por senderos y canopy, donde se podrá observar las diferentes especies en plantas y animales de la zona, además, disfrutar de la piscina y de la rica comida del restaurante.

Visión propuesta

Convertirse en una de las mejores opciones de hospedaje en la zona de La Cruz, y brindar a los turistas nacionales y extranjeros un nuevo servicio de hospedaje y relación en cabañas, con una vista espectacular al mar, manteniendo la seguridad, calidad, excelente atención y servicio de los clientes, así como su contacto con la naturaleza. Además, ampliar nuestros paquetes de tours.

Valores

- ✓ Responsabilidad: asumir con responsabilidad y agrado las tareas asignadas.
- ✓ Respeto: tratar con respeto y cortesía a los clientes, proveedores y compañeros de trabajo.

- ✓ Amabilidad: escuchar a los clientes con atención y hacerlos sentir que son importantes, además de ser serviciales con ellos.
- ✓ Puntualidad: cumplir con los plazos acordados en la entrega de los servicios, así como desempeñar a tiempo las tareas por realizar de cada cabaña.
- ✓ Servicio de calidad: realizar el trabajo bajo los estándares establecidos por el negocio y cumplir con las necesidades de los clientes.

Análisis FODA: en la siguiente tabla, se muestra el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del negocio.

Tabla 25
Análisis FODA del nuevo servicio de hospedaje

Fortalezas	Debilidades
<p>Su paquete de tours ofrece variedad de actividades: canopy, caminatas, piscina y, además, cuenta con un restaurante.</p> <p>-Es un lugar muy tranquilo y relajante.</p> <p>-Excelente trato a los clientes.</p> <p>-Tiene una excelente vista al mar.</p> <p>-El lugar es muy accesible.</p> <p>-El complejo cuenta con gran espacio para hacer crecer sus instalaciones.</p> <p>-Se puede observar gran variedad de animales y plantas, como por ejemplo, perezosos y monos arañas.</p>	<p>-No responde a las consultas de sus clientes en la página Tripadvisor.</p> <p>-La actualización en su página de Facebook es mínima.</p> <p>-Los trabajadores no conocen la misión, ni la visión del negocio.</p>

-La entrada cuenta con acceso para sillas de ruedas.

Oportunidades	Amenazas
Agregar más actividades a sus paquetes de tours o crear nuevos paquetes.	Los competidores reales cercanos a la zona y los potenciales que ofrezcan servicios iguales o similares.
-Crear alianzas estratégicas.	-Bajas en el precio del dólar.
La llegada de nuevas aerolíneas al país y la creación de nuevas rutas.	La obtención de malas calificaciones del país en las Calificadoras de Riesgo.
	Internacionales, un ejemplo de ello es la reciente calificación que -Estados Unidos le otorgó a Costa Rica, bajándole la calificación en términos de seguridad turística.
-La llegada de nuevas tours operadoras.	-La inseguridad y la delincuencia que se pueda presentar en la zona de La Cruz, Guanacaste.
-Variedad de atractivos turísticos cercanos a la zona.	-Cambios en las políticas monetarias del país.
-Posicionamiento que logre Costa Rica en Europa durante las ferias internacionales de turismo.	
-El apoyo que el ICT le pueda dar a las mypimes dedicadas al turismo.	

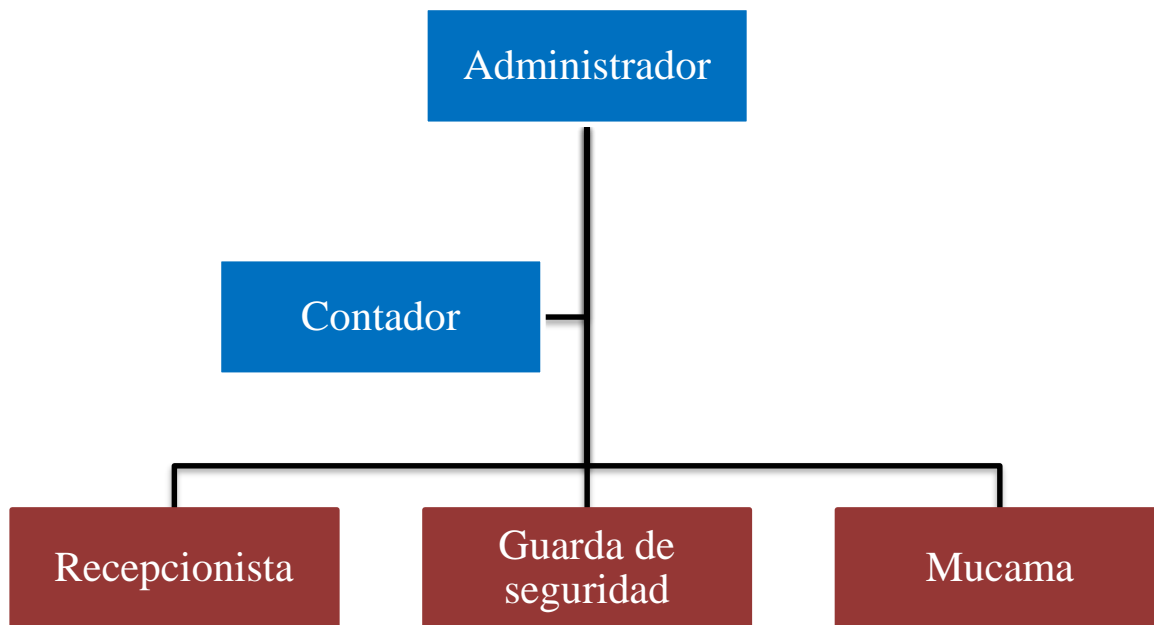
Fuente: Elaboración propia, 2020.

Estructura administrativa: la estructura administrativa estará conformada por el organigrama y el manual de funciones.

Organigrama propuesta

Aquí se muestra la propuesta del nuevo organigrama, donde se incluye los nuevos puestos de trabajo encargados de la operación y mantenimiento de las cabañas, estos se identifica con el color rojo dentro del organigrama.

Figura 32 *Recomendación de organigrama para el nuevo servicio de hospedaje en el negocio Hacienda Quebrada de Agua.*



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Manual de funciones

Lo siguiente corresponde a la propuesta del manual de funciones con los puestos necesarios para brindar un servicio de alojamiento eficiente.




Hacienda Quebrada de Agua,

La Cruz, Guanacaste


Manual de Funciones para el Servicio de Hospedaje

Setiembre, 2019

	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

Aprobación del documento

Fecha: (dd-mm-aaa)			
Hecho por:		Aprobado por:	
Nombre:		Nombre:	
Firma:		Firma:	
Fecha: (dd-mm-aaa)		Fecha: (dd-mm-aaa)	

	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

Control de revisiones anuales del documento

Revisión anual del documento			
Revisión	Fecha de la revisión	Descripción del cambio	Revisado por
00		La elaboración de este manual de funciones tiene como objetivo principal lograr que las actividades se ejecuten de manera eficaz y eficiente.	
01			
02			
03			
04			
05			



	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

Tabla de contenido

Introducción	92
Objetivo del manual de funciones.....	93
Logro del manual de funciones.....	93
Descripción de puestos	94
1. Puesto: Recepcionista	94
2. Puesto: Guarda de Seguridad.....	96
4. Puesto: Mucama.....	97
5. Puesto: Administrador	99
Organigrama	100

	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14


Introducción

El presente manual de funciones está conformado por cinco puestos de trabajo necesarios para el correcto funcionamiento del nuevo servicio de hospedaje que brindará la empresa Hacienda Quebrada de Agua, en el cantón de La Cruz, Guanacaste, los cuales consisten en los siguientes: recepcionista, guardas de seguridad, mucama y el administrador. En este manual se podrá encontrar la identificación del puesto, su descripción general, el perfil requerido y las funciones específicas de cada uno de los puestos mencionados.

La intención de este documento es que el negocio cuente con una herramienta que sirva de guía para los miembros de la empresa, es decir, permitirá que los colaboradores conozcan cuáles serán sus responsabilidades, quién será su jefe inmediato, por lo tanto, cada uno sabrá lo que tiene por hacer, lo que evitará que las personas interfieran en las tareas del otro, además de eliminar la duplicidad de tareas, y agregar aquellas labores que hagan falta o que sean necesarias.

También, busca que la persona encargada del reclutamiento del personal tenga mayor claridad del perfil requerido para ocupar los puestos en cuestión, lo que facilitará el proceso.

Además, para el correcto funcionamiento del manual, es necesario que se realicen las actualizaciones anuales, con el fin de evitar que este quede obsoleto ante nuevos puestos o actividades.


	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

Objetivo del manual de funciones

Describir las funciones de cada uno de los puestos de trabajos necesarios en la operación del nuevo servicio que ofrecerá la empresa, y que facilitará la repartición de los puestos con base en las aptitudes y el perfil de las personas.

Logro del manual de funciones

Es una guía que permitirá que los colaboradores tengan conocimiento claro y oportuno acerca de cuáles serán sus responsabilidades y sus funciones diarias dentro de la empresa, con lo que se logrará alcanzar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades.


	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

Descripción de puestos


A continuación, se presenta la descripción de cada uno de los puestos de trabajo para el nuevo servicio de hospedaje de la empresa.

1. Puesto: Recepcionista

Recepción	
a. Identificación del puesto	
Nombre del puesto:	Recepcionista
Número de personas que ocupan el cargo:	1
Reporta a:	Administrador
Subordinado (s):	Guardas de seguridad, mucama y encargado de mantenimiento.
Horario de Trabajo (Diurno/Nocturno):	De lunes a sábado de 7:00 a.m. a 17:00 p.m.
b. Descripción general del puesto	
<p>El recepcionista es la persona responsable de recibir y dar la bienvenida a los clientes, además de registrar y dar indicación a los huéspedes de cómo llegar a las cabañas. Así como también brindar cualquier información que requiera la persona antes, durante o después de su visita al lugar.</p>	
c. Perfil requerido	
Requisitos:	Estudios de secundaria, excelentes habilidades de comunicación, habilidades de servicio al cliente y poseer buena presentación personal.
Experiencia:	Mínima seis meses.
Otro:	Conocimiento del idioma inglés
d. Funciones específicas del puesto	


	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

1. Atender la recepción.
2. Realizar las reservaciones de los clientes, a su vez, tomar nota de los datos de los visitantes.
3. Tomar las llamadas, responder a los correos y entregar los mensajes a la persona correcta.
4. Registrar la entrada y salida de los clientes.
5. Mantener limpia y organizada su área de trabajo.
6. Brindar información a los clientes sobre los servicios que ofrece la empresa.
7. Llevar el control de las llaves de las cabañas recibidas y entregadas a los huéspedes.
8. Informar al dueño acerca de las quejas o comentarios que escuche de los huéspedes.
9. Tener conocimiento básico de los atractivos turísticos cercanos a la zona.
10. Saber cuáles son los suministros con los que cuenta cada una de las cabañas.
11. Indicar a los clientes el número de cabaña que le corresponde.
12. Llevar registro de los clientes que visitan el lugar.
13. Reportar a los guardas de seguridad cualquier actividad o actitud sospechosa, en caso de detectarla.

	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

2. Puesto: Guarda de Seguridad


Personal de Seguridad	
a. Identificación del puesto	
Nombre del puesto:	Guarda de seguridad
Número de personas que ocupan el cargo:	1
Reporta a:	Administrador
Subordinado (s):	No aplica
Horario de Trabajo (Diurno/Nocturno):	De lunes a sábado de 19:00 p.m. a 5:00 a.m.
b. Descripción general del puesto	
Es el principal responsable de velar por la seguridad de los clientes, de las instalaciones y de los trabajadores de la empresa.	
c. Perfil requerido	
Requisitos:	Estudios completos de secundaria. Curso básico de seguridad privada. Excelente condición física, conocimiento en manejo de armas y de primeros auxilios. Permiso en portación de armas. Preferiblemente, persona de 21 años en adelante, ausencia de enfermedades crónicas que requieran atención, sin antecedentes penales y registro dactilar.
Experiencia:	Mínima 1 año.
Otro:	Deseable inglés básico.
d. Funciones específicas del puesto	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proteger a las personas y los bienes que permanecen dentro del lugar. 2. Vigilar en todo momento el entorno que lo rodea. 	

	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14


3. Evitar la entrada de personas sospechosas a la empresa.
4. Ejecutar sus labores con responsabilidad y compromiso.
5. Avisar a las autoridades locales sobre cualquier actividad inusual o delito.
6. Hacer rondas a los alrededores de las cabañas.
7. Proporcionar apoyo en los casos de emergencias, como en un sismo.
8. Asistir y realizar su trabajo sin estar bajo los efectos del alcohol, drogas o similares.
9. Estar pendiente de las cámaras de seguridad.
10. Vestir siempre con el uniforme limpio y completo.

3. Puesto: Mucama

Mucama	
a. Identificación del puesto	
Nombre del puesto:	Mucama
Número de personas que ocupan el cargo:	1
Reporta a:	Administrador
Subordinado (s):	No aplica
Horario de Trabajo (Diurno/Nocturno):	De lunes a sábado de 7:00 a.m. a 17:00 p.m.
b. Descripción general del puesto	
Es la persona encargada de mantener el orden y la limpieza de las cabañas y sus áreas comunes diariamente.	
c. Perfil requerido	
Requisitos:	Estudios completos de secundaria. Conocimiento en métodos de limpieza.
Experiencia:	Mínima de seis meses.


	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

Otro:
d. Funciones específicas del puesto
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la limpieza diaria de las cabañas y de las áreas comunes, como sacudir los muebles, barrer y limpiar los pisos. 2. Tocar a la puerta antes de entrar. 3. Solicitar los suministros de limpieza a la persona responsable, antes de que haya faltante de ellos. 4. Cuidar y hacer buen uso de las herramientas y suministros de limpieza. 5. Corroborar que las cabañas no presenten ningún daño (espejos rotos, lámparas rotas, etc.). 6. Atender las peticiones de los clientes como la solicitud de sábanas extras. 7. Ventilar las cabañas. 8. Lavar, secar y cambiar lo que así se requiera, como la ropa de cama. 9. Sacar la basura de las cabañas y sus baños. 10. Reponer los elementos que falten en las cabañas y baños, tales como los jabones, papel sanitario. 11. Reportar al encargado de mantenimiento, en caso de que se necesite de alguna reparación. 12. Verificar a su salida que las puertas de las cabañas quedaron bien cerradas. 13. Proteger en todo momento la "llave maestra" de las cabañas. 14. Impedir la entrada de personas durante su servicio en las cabañas; en el caso de que se trate del huésped, deberá pedir de forma amable la llave de la cabaña, para comprobar de que se trata del cliente que ocupa esa cabaña. 15. Guardar sus herramientas de trabajo al terminar sus labores. 16. Entregar la "llave maestra" al finalizar su jornada.

	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

4. Puesto: Administrador

Administración	
a. Identificación del puesto	
Nombre del puesto:	Administrador
Número de personas que ocupan el cargo:	1
Reporta a:	-
Subordinado (s):	Recepcionista, guarda, mantenimiento y mucama.
Horario de Trabajo (Diurno/Nocturno):	De lunes a sábado de 7:00 a.m. a 17:00 p.m.
b. Descripción general del puesto	
<p>El administrador es el principal responsable de controlar, dirigir y autorizar las actividades para el buen funcionamiento de las cabañas y supervisar a los colaboradores, con el fin de cumplir con las metas establecidas en la empresa.</p>	
c. Perfil requerido	
Requisitos:	Estudios de secundaria. Licenciatura en turismo o en administración de empresas.
Experiencia:	5 años
Otro:	-
d. Funciones específicas del puesto	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar y controlar las tareas que realizan los colaboradores de la empresa. 2. Tomar decisiones respecto a la selección y contratación del personal. 3. Ayudar en la recepción del hotel. 4. Solucionar las quejas de los clientes y resolver conflictos. 5. Dar seguimiento al desempeño del personal para garantizar la eficiencia. 	

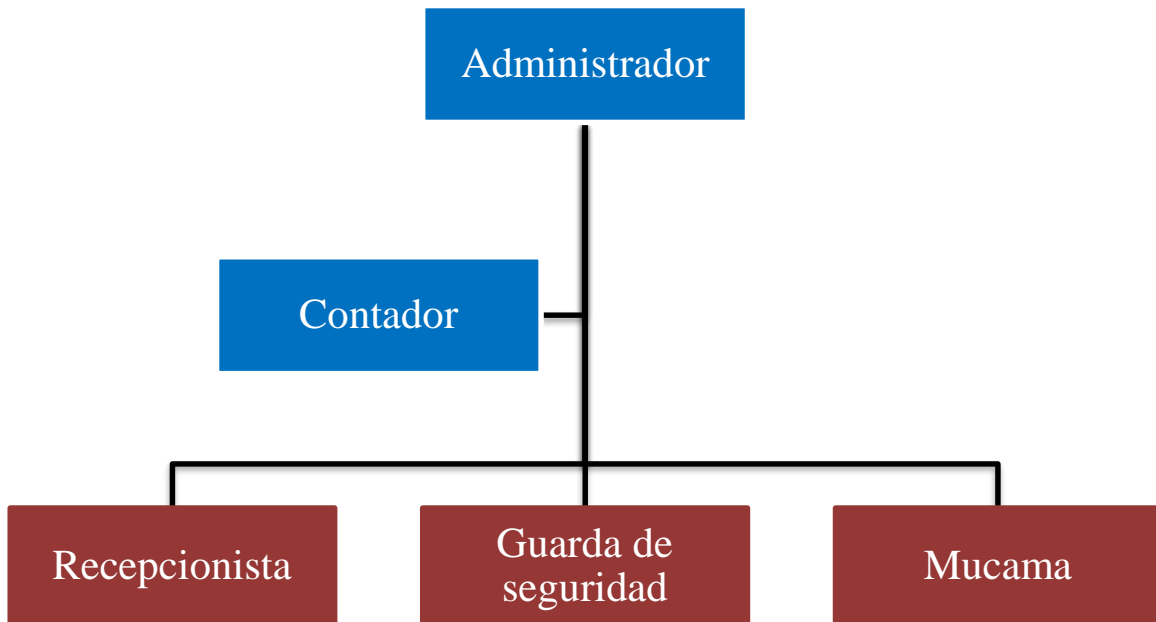
	Manual de funciones para el servicio de hospedaje de la empresa Hacienda Quebrada de Agua, La Cruz, Guanacaste	Fecha: 24-09-2019
		Versión: 1.0
		Total páginas: 14

6. Aprobar y realizar la compra de suministros e insumos como los de limpieza, papelería y jardinería.
7. Planear y ejecutar la promoción de los servicios que ofrece la empresa.
8. Comunicar a los socios acerca de las ganancias y/o pérdidas del negocio.
9. Vigilar que se cumplan los objetivos de la empresa.
10. Proporcionar a los colaboradores los materiales y herramientas necesarios para que estos ofrezcan un servicio de calidad.

Organigrama

A continuación, se muestra el organigrama actual de la empresa, donde se incluye los nuevos puestos de trabajo y su ubicación dentro de él.

Figura 33. *Organigrama para el nuevo servicio de hospedaje en Hacienda Quebrada de Agua.*



Fuente: Elaboración propia, 2019.

5.4. Estudio Legal

Al inicio toda actividad empresarial lucrativa debe actuar bajo el marco jurídico que rige en el país, por lo cual, todo proyecto debe acatar dichas disposiciones jurídicas. En este apartado, lo que se pretende es determinar la existencia de normas o regulaciones legales que impidan la ejecución u operación del proyecto en marcha.

Por lo tanto, se van a mencionar las normativas que regulan el proyecto, trámites legales: requisitos y procedimientos que hay que llevar a cabo para lograr el funcionamiento de la empresa, impuestos y, por último, la legislación ambiental, con el fin de determinar qué marco jurídico comprende este proyecto, para finalmente cuantificar el impacto en los costos que conlleva desde su inicio hasta el desarrollo del proyecto.

5.4.1. Legislación

Este proyecto está regulado por las siguientes leyes:

- Ley del Impuesto sobre la Renta: Regida por la ley N° 7092, regulada por el Ministerio de Hacienda.
- Ley de Construcciones: Regida por la ley N° 833, regulada por la municipalidad respectiva y Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos.
- Ley de Código de Normas y Procedimientos Tributarios: Regida por la Ley N° 4755, regulada por la municipalidad.
- Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos: Regida por la ley n° 7593.
- Ley Constitutiva Instituto Costarricense Acueductos y Alcantarillados: Regida por la ley N° 2726, regulada por el Acueductos y Alcantarillados.
- Ley General de la Salud: Regida por la ley N° 5395, regulada por el Ministerio de Salud.

- Ley General de la Salud. Regida por la ley N° 5395 regulada por la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo: Regida por la ley N° 1917 y regulada por el ICT.
- Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Prevención Social: Regida por la ley N° 1860, regulada por el Ministerio de Trabajo e Instituto Nacional de seguros.
- Ley Forestal: Regida por la ley N° 7575, regulada por SETENA.

5.4.2. Trámites Legales

Inscripción

La construcción de las siete cabañas pretende dar alojamiento a personas que buscan disfrutar de unas vacaciones o descanso, en La Cruz Guanacaste, por lo que debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Estar inscrito en el Ministerio de Hacienda: La empresa se encuentra registrada ante el Ministerio de Hacienda como persona física a nombre de Patricia Morice. En su página virtual, el Ministerio de Hacienda establece La Ley de Impuesto sobre la renta, donde podemos observar los montos de los tramos que como contribuyente corresponde cancelar sobre las ventas obtenidas.

A continuación, se detalla la siguiente tabla con los montos de los tramos periodo fiscal 2020.

Tabla 26
Montos en colones de los tramos del periodo fiscal 2020

Periodo 2020	Tarifa
Hasta ¢3 628 000,00	Exento
Sobre el exceso de ¢3 628 000,00 hasta ¢5 418 000,00	10 %
Sobre el exceso de ¢5 418 000,00 hasta ¢9 038 000,00	15 %
Sobre el exceso de ¢9 038 000,00 hasta ¢18 113 000,00	20 %
Sobre el exceso de ¢18 113 000,00	25 %

Fuente: Elaboración propia, datos del Ministerio de Hacienda, 2020.

5.4.3. Permiso de construcción

Para la construcción de las cabañas, se debe solicitar en la Municipalidad de La Cruz el formulario “Estudio de suelo”, porque es un proyecto para comenzar, así determinar si el suelo es apto para construir o no. La persona que solicita dicho estudio debe presentar el plano catastro y la solicitud.

Presentada la solicitud, se procede con el permiso de construcción, en el cual se debe adjuntar:

1. Solicitud de permiso de construcción debidamente llena.
2. Juego de láminas de planos constructivos
3. Certificación del Plano de Catastro.
4. Certificación de propiedad emitida por el Registro público o por Notario Público.
5. El propietario y solicitante deberán encontrarse al día con las obligaciones municipales y al día con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

5.4.4. Permiso sanitario

De acuerdo con la Ley General de la Salud, todo establecimiento comercial y de servicios deben contar con la autorización o permiso sanitario funcionamiento para operar en el territorio nacional.

El Ministerio de Salud solicita los siguientes requisitos:

1. Llenar el formulario unificado de solicitud de permiso sanitario de funcionamiento.
2. Llenar la declaración jurada para trámites de solicitud de Permisos Sanitarios de Funcionamientos por primera vez o renovación.
3. Presentar la resolución municipal de ubicación (uso de suelo).
4. Un depósito de \$50.

5.4.5. Solicitud de patente

Luego de contar con el permiso de construcción y permiso sanitario, se solicita la patente en el Departamento de Servicios Tributarios de la municipalidad, para lo cual se deberán presentar los siguientes requisitos:

1. Formulario de Solicitud de Patente Comercial.
2. Certificado de Uso de Suelo.
3. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o del representante legal.
4. Fotocopia del permiso sanitario de funcionamiento, vigente, a nombre del solicitante.
5. Timbres fiscales por ¢100 y timbres de Parques Nacionales por ¢100.
6. Certificación de estar al día con las obligaciones de la C.C.S.S.
7. Fotocopia de la Póliza de Riesgos de Trabajo del Instituto Nacional de Seguros o la exoneración.

8. Fotografía digital o impresa del local.
9. Encontrarse inscrito ante Tributación Directa, copia de la inscripción.

5.4.6. Servicio de electricidad

En La Cruz, la prestación de este servicio está a cargo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), y para solicitar este permiso los requisitos son los siguientes:

1. Cédula de identidad.
2. No presentar ninguna deuda pendiente con el ICE.
3. Documentación que evidencie ser el dueño registral del inmueble.
4. Dirección exacta donde se desea instalar el servicio.
5. Suministrar la lista de la carga por conectar.
6. Una vez instalado el servicio, en la primera factura se cargará un depósito de garantía, el cual se calcula con base en la carga declarada por el cliente. Deberá cubrir al menos el monto de un mes de facturación.

5.4.7. Servicio de agua potable

Este servicio, lo ofrece Acueductos y Alcantarillados (AyA), se tiene que presentar la siguiente documentación:

1. El formulario de solicitud, proporcionado por AyA, completo y firmado por el solicitante o su representante legal.
2. Documento de identificación del solicitante del inmueble.
3. El plano catastro.
4. Copia del permiso municipal de construcción vigente.
5. El primer recibo se cobrará el servicio de conexión que es de ₡13 789.

5.4.8. Seguro a empleados

Se debe registrar ante la Caja Costarricense de Seguro Social, si se tiene un empleado o más, y para ello debe presentar:

1. Original y copia de la cédula de identidad.
2. Fotocopia de cada trabajador.
3. Llenar el formulario de Solicitud de Inscripción o Renovación patronal.
4. La cuota se calcula dependiendo del salario de cada trabajador.

Además, se debe solicitar al Instituto Nacional de Seguro una póliza de riesgo de trabajo, para esta empresa, la póliza sería la RT-General, que son pólizas permanentes o de corto plazo, para asegurar, tanto al patrono como a los empleados.

5.5. Estudio Ambiental

Este apartado permite identificar aquellos procedimientos para medir los impactos ambientales, que pueden derivarse o producirse, mediante la ejecución del proyecto de servicio de hospedaje en el Complejo Turístico de Hacienda Quebrada de Agua.

5.5.1. Antecedentes

La construcción de las siete cabañas del proyecto en estudio, requiere realizar movimientos de tierras, ya que ocupa un mínimo 500 m², además puede implicar terraceo, construcción de edificación nueva y obras conexas, como circulación vehicular, parqueos, sistemas de tratamiento de aguas servidas e infiltración en el terreno y conducción pluvial.

Como mínimo, cuenta con disponibilidad de servicio eléctrico, de agua potable y recolección de basura. El terreno está clasificado como bosque, según la Ley Forestal, se considera área frágil, por consiguiente, se debe presentar los trámites ante el ente encargado de

estudios de impactos ambiental en Costa Rica, llamada Secretaría Nacional Ambiental (SETENA).

5.5.2. Criterios de clasificación y valoración

El microempresario desea distribuir las cabañas en un área de 1000 m², por eso, el proyecto califica para la evaluación por un D1 más protocolos básicos estandarizados. La evaluación del impacto ambiental del proyecto deberá llevarla a cabo un consultor ambiental que esté inscrito en el registro de consultores ambientales de SETENA.

5.5.3. Evaluación del impacto ambiental

El Estudio de Impacto Ambiental (EIA), por medio de la matriz D1 y protocolos técnicos, determina la viabilidad ambiental: clasifica el proyecto, valora los impactos positivos y negativos, así como las medidas preventivas y de mitigación.

5.5.4. Propuesta de trabajo para el consultor ambiental y dueño del proyecto

La propuesta de trabajo para obtener la viabilidad ambiental para la construcción y para la operación del proyecto, depende de un mínimo de intervención del propietario y de un consultor ambiental. Para D1, la información legal-registral, el anteproyecto y las firmas son claves. Además, la información técnica, institucional y de diseño es prioritaria.

Alcances generales

1. La información de terreno, propietario y representante, estará actualizada y disponible para el día de inicio.
2. Se mantendrá mutua confidencialidad de información física y electrónica.
3. Los documentos técnicos y legales que deban estar firmados se recibirán en original.

4. Documentos incompletos son rechazados ad portas por SETENA.
5. Documentos no estandarizados pierden plazos reglamentarios de respuesta y deberán corregirse.
6. El intercambio de información y documentos en borrador será vía electrónica.
7. Los informes, facturas y pagos serán electrónicos.

Alcances: propietario

1. Definición del nombre y calidades del desarrollador del proyecto y su representante legal.
2. Firma oportuna del representante legal en autorizaciones y formularios.
3. Notariado de la declaración jurada de compromisos ambientales (para D1).
4. Certificación de la gestión de residuos sólidos: demolición, escombros, excavación, movimiento de tierras.
5. Impuestos al día. Patrono al día en la CCSS.

Alcances: consultor ambiental

1. Estrategia, coordinación: evaluación, redacción, edición y seguimiento.
2. Revisión de textos: corrección, ajustes al formato y a la estrategia de presentación.
3. Protocolos Técnicos: geología, hidrogeología, georreferenciación, arqueología básica y biología.
4. Certificaciones Técnicas: hidrología, biología, riesgo antrópico.
5. Legales: documentos registrales, certificación y autenticación de documentos.

Según la información mencionada, se deduce que el proyecto de la construcción de las siete cabañas en el Complejo turístico presenta viabilidad ambiental, debido a que el microempresario puede cumplir con los requisitos que se solicita en la SETENA y apegarse a legislación ambiental vigente de Costa Rica.

5.6. Estudio Financiero

En el presente estudio se realizará y analizará los cálculos respectivos para determinar la viabilidad financiera de la construcción de las cabañas, con base en los estudios anteriores, es decir, del estudio de mercado se tomará en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas y a la ocupación de la oferta, para proyectar los ingresos en el flujo de caja, a su vez, se hará uso del estudio técnico para el conocer los costos operativos y la inversión inicial del proyecto, este tendrá como horizonte una proyección de cinco años.

Para lograr lo anterior, se aplicará los siguientes instrumentos financieros: flujo de caja (sin financiamiento) y el flujo de caja del inversionista (con financiamiento), balance general, estados de resultados, costo de capital, valor actual neto (VAN): VAN básico y VAN ajustado, tasa interna de retorno (TIR), índice de deseabilidad (ID), periodo de recuperación (PR), Modelo de Valoración de Activos de Capital (CAPM) y el Costo Promedio Ponderado de Capital (CPPC).

En la evaluación, se calculó un escenario de simulación optimista, permitiendo la evaluación el proyecto con diferentes volúmenes de venta, dado a un panorama creciente en las ventas, por la apertura de nuevos segmentos de mercados.

5.6.1. Supuestos

Los supuestos utilizados para los cálculos de la evaluación financiera son los siguientes:

- Amortización e Intereses: Se reconocerá el 7,25 % anual de intereses, a un plazo de 10 años, sobre el financiamiento de \$89 902 del financiamiento para MIPYMES turística del Banco Nacional de Costa Rica, la amortización e intereses se detalla mensualmente en el anexo 8.
- La tasa de interés del financiamiento es de 7,25 % anual (tasa preferencial + 4 %). Siendo la tasa preferencial de 3,25 % el 18 de agosto del 2020.
- El tipo de cambio del dólar utilizado es de ₡560 al 17 de abril del 2020.
- Para el incremento en el precio de venta se utilizó una inflación de un 4% anual correspondiente a la proyección al 2030 de la OMT (2011) y gastos se utilizó una inflación de 3 %, correspondiente a la proyección el Banco Central de Costa Rica (2020), en marzo.
- En el escenario del año base se proyecta un crecimiento del 4 % en ventas, suponiendo que captará más segmento de mercado internacional, año con año.
- En el escenario de simulación optimista, se proyecta un aumento de ventas del 6 % en los años cuatro y cinco, suponiendo la apertura de nuevos nichos de mercado.
- En el escenario de simulación pesimista, se proyecta un aumento de ventas del 0 % en los dos primeros años y los siguientes teniendo un incremento de un 1 %, suponiendo una moderada apertura de nuevos nichos de mercado.

5.6.2. Ingresos

Para efectos de estimación de ventas, se ha determinado un precio menor a la competencia y menor a lo que externaron los turistas encuestados por pagar por estadía, el precio por cabaña doble tiene un valor de \$100 por noche y la cuádruple \$200 por noche, en temporada alta y en temporada baja, en la habitación doble el precio será de \$90 y en la habitación de cuatro personas el precio de \$180 por noche, estos precios incluyen el uso de todos los espacios comunes y zonas verdes.

Estadías

Para la estimación de la estadía, se consultó por medio de una entrevista semiestructurada a los administradores de tres establecimientos similares de hospedaje de la zona de La Cruz, quienes mencionan: “los turistas se hospedan ocho noches en temporada alta y cinco noches en temporada baja por semana” (Rojas, Pérez y Santos, comunicación personal, 21 de octubre de 2017).

Además, según el ICT (2019), los turistas nacionales se hospedan máximo tres noches y la demanda internacional es de 8,4 noches en la zona de Guanacaste. Mediante la información recopilada, se considera que la estimación de estadía de los turistas en el Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua en el año base en los meses de temporada alta serán de cuatro noches por semana y en temporada baja será de dos noches por semana en cada cabaña.

Se considera reservar las cuatro cabañas de cuatro personas y las tres cabañas dobles en temporada alta, para la temporada baja, se estima que se reserva la mitad de la capacidad instalada. (Ver detalles en la tabla 26).

Tabla 27

Cálculo de proyección mensual y anual de la ocupación de huéspedes

Temporadas	Precio por cabaña por noche	Cabañas reservadas por semana	Estadías por noche por cabaña por semana	Ingresos semanal	Ingresos mensuales	Ingresos Anual
Temporada alta Cuádruple	200	4	4	3200	12 800	89 600,00
Temporada alta Doble	100	3	4	1200	4 800	33 600,00
Temporada baja /Cuádruple	180	2	2	720	2 880	20 160,00
Temporada baja / Doble	90	1	2	180	720	5 040,00

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 28
Ingresos del año base

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	May	Junio	Julio	Agosto	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Ingresos	\$17 600	\$17 600	\$17 600	\$17 600	\$3600	\$3600	\$17 600	\$17 600	\$3 600	\$3600	\$3 600	\$17 600	\$141 200

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 29
Ingresos proyectados con un incremento de un 4 % en el horizonte de evaluación

	Año 1	Año2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$141 200,00	\$146 848,00	\$152 721,92	\$158 830,80	\$165 184,03

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6.2. Gastos

Los gastos del proyecto son las salidas de dinero en que se incurre por la adquisición por un bien o servicio para las operaciones del servicio de hospedaje.

En la tabla 30 se muestra los gastos operativos mensuales para el año base. Se aprecia un total de \$46 526,60 donde se incluye salarios, publicidad, cargas sociales, pólizas de trabajo, aguinaldo, vacaciones, servicios profesionales, suministros de limpieza y oficina, impuestos municipales, patente y depreciación de activos.

Tabla 30
Gastos operativos del año base

	En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Gastos Operativos													\$0,00
Planilla	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$1901,79	\$22 821,48
Cargas sociales	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$504,00	\$6048,00
Vacaciones							\$888,00						\$888,00
Aguinaldo												\$1902,00	\$1902,00
Póliza de trabajo			\$69,61				\$70,00			\$70,00			\$209,61
Servicio contables	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$26,24	\$314,88
Suministros de limpieza	\$50,00	\$50,00	\$50,00	\$50,00	\$25,00	\$25,00	\$25,00	\$25,00	\$25,00	\$25,00	\$25,00	\$25,00	\$400,00
Suministro de oficina	\$32,00	\$32,00	\$32,00	\$32,00	\$20,00	\$20,00	\$20,00	\$20,00	\$20,00	\$20,00	\$20,00	\$20,00	\$288,00
Patente			\$133,93				\$134,00		\$133,93				\$401,86
Impuesto municipales					\$59,28			\$59,28			\$59,28		\$177,84
Servicios públicos	\$596,00	\$596,00	\$596,00	\$596,00	\$343,00	\$343,00	\$596,00	\$596,00	\$343,00	\$343,00	\$343,00	\$596,00	\$5887,00
Publicidad	\$75,00	\$37,00	\$37,00	\$75,00	\$175,00	\$37,00	\$37,00	\$75,00	\$37,00	\$37,00	\$37,00	\$75,00	\$734,00
Depreciación mobiliario	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$78,60	\$943,20
Depreciación utensilio	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$40,81	\$489,67
Depreciación edificio	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$360,71	\$4328,56
Depreciación Ropa	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$57,71	\$692,50
Total Gastos Operativos	\$3722,86	\$3684,86	\$3888,40	\$3722,86	\$3592,14	\$3394,86	\$4739,86	\$3745,14	\$3528,79	\$3464,86	\$3454,14	\$5587,86	\$46 526,60

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 31
Gastos operativos proyectados

	Año 1	Año2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos Operativos					
Planilla	\$22 821,48	\$23 506,12	\$24,211.31	\$24,937,65	\$25 685,78
Cargas sociales	\$6048,00	\$6229,44	\$6416,32	\$6608,81	\$6807,08
Vacaciones	\$888,00	\$914,64	\$942,08	\$970,34	\$999,45
Aguinaldo	\$1902,00	\$1959,06	\$2017,83	\$2078,37	\$2140,72
Póliza de trabajo	\$209,61	\$215,90	\$222,38	\$229,05	\$235,92
Servicio contables	\$314,88	\$324,33	\$334,06	\$344,08	\$354,40
Suministros de limpieza	\$400,00	\$412,00	\$424,36	\$437,09	\$450,20
Suministros de oficina	\$288,00	\$296,64	\$305,54	\$314,71	\$324,15
Patente	\$401,86	\$413,92	\$426,33	\$439,12	\$452,30
Impuesto municipales	\$177,84	\$183,18	\$188,67	\$194,33	\$200,16
Servicios públicos	\$5887,00	\$6063,61	\$6245,52	\$6432,88	\$6625,87
Publicidad	\$734,00	\$756,02	\$778,70	\$802,06	\$826,12
Depreciación mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación utensilios	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56
Depreciación Ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Total Gasto Operativos	\$46 526,60	\$47 728,78	\$48 967,02	\$50,242,42	\$51 556,07

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Como se demuestra en la tabla anterior, se proyecta un 3% de incremento de los gastos para los años siguientes, con base en el año base.

5.6.3. Flujo de caja

El flujo de caja se conforma de ingresos y egresos de efectivo, por lo que esta herramienta financiera permite, mediante esos movimientos, determinar cómo se generará y aprovechará el dinero en un periodo específico. Seguidamente, en la tabla 32, se detalla los movimientos.

Tabla 32

Flujo de caja mensual sin financiamiento.

Servicio de hospedaje Hacienda Quebrada de Agua													
FLUJO DE CAJA PROYECTADO DEL AÑO BASE													
AL FINAL DE CADA MES													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ingreso	\$17,600.00	\$17,600.00	\$17,600.00	\$17,600.00	\$3,600.00	\$3,600.00	\$17,600.00	\$17,600.00	\$3,600.00	\$3,600.00	\$3,600.00	\$17,600.00	\$141,200.00
Gastos Operativos													\$0.00
Planilla	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$1,901.79	\$22,821.48
Cargas sociales	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$504.00	\$6,048.00
Vacaciones							\$888.00						\$888.00
Aguinaldo												\$1,902.00	\$1,902.00
Póliza de trabajo			\$69.61				\$70.00			\$70.00			\$209.61
Servicio contables	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$26.24	\$314.88
Suministros de limpieza	\$50.00	\$50.00	\$50.00	\$50.00	\$25.00	\$25.00	\$25.00	\$25.00	\$25.00	\$25.00	\$25.00	\$25.00	\$400.00
Suministro de oficina	\$32.00	\$32.00	\$32.00	\$32.00	\$20.00	\$20.00	\$20.00	\$20.00	\$20.00	\$20.00	\$20.00	\$20.00	\$288.00
Patente			\$133.93				\$134.00		\$133.93				\$401.86
Impuesto municipales					\$59.28			\$59.28			\$59.28		\$177.84
Servicios públicos	\$596.00	\$596.00	\$596.00	\$596.00	\$343.00	\$343.00	\$596.00	\$596.00	\$343.00	\$343.00	\$343.00	\$596.00	\$5,887.00
Publicidad	\$75.00	\$37.00	\$37.00	\$75.00	\$175.00	\$37.00	\$37.00	\$75.00	\$37.00	\$37.00	\$37.00	\$75.00	\$734.00
Depreciación mobiliario	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$943.20
Depreciación utensilio	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$489.67
Depreciación edificio	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$4,328.56
Depreciación Ropa	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$692.50
Total Gasto Operativos	\$3,722.86	\$3,684.86	\$3,888.40	\$3,722.86	\$3,592.14	\$3,394.86	\$4,739.86	\$3,745.14	\$3,528.79	\$3,464.86	\$3,454.14	\$5,587.86	\$46,526.60
Utilidad Operativa	\$13,877.14	\$13,915.14	\$13,711.60	\$13,877.14	\$7.86	\$205.14	\$12,860.14	\$13,854.86	\$71.21	\$135.14	\$145.86	\$12,012.14	\$94,673.40
Utilidad antes de impuesto	\$13,877.14	\$13,915.14	\$13,711.60	\$13,877.14	\$7.86	\$205.14	\$12,860.14	\$13,854.86	\$71.21	\$135.14	\$145.86	\$12,012.14	\$94,673.40
Impuesto 10 %	\$1,387.71	\$1,391.51	\$1,371.16	\$1,387.71	\$0.79	\$20.51	\$1,286.01	\$1,385.49	\$7.12	\$13.51	\$14.59	\$1,201.21	\$9,467.34
Utilidad neta	\$12,489.43	\$12,523.63	\$12,340.44	\$12,489.43	\$7.08	\$184.63	\$11,574.13	\$12,469.38	\$64.09	\$121.63	\$131.28	\$10,810.93	\$85,206.06
Depreciación de mobiliario	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$943.20
Depreciación Utensilio	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$489.67
Depreciación Edificio	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$4,328.56
Depreciación de ropa	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$692.50
Inversión	-\$127,509.00												
Capital de trabajo	-\$7036.00												
Flujo de efectivo	-\$134,545.00	\$13,027.26	\$13,061.46	\$12,878.27	\$13,027.26	\$544.90	\$722.46	\$12,111.96	\$13,007.20	\$601.92	\$659.46	\$669.10	\$11,348.76

Fuente: Elaboración propia (2020).

5.6.4. Capital de trabajo

El capital de trabajo es la cantidad de idónea de los recursos para hacer frente a las operaciones propias del proyecto, se considera \$7 036,00 de capital de trabajo.

5.6.5. Modelo de Valoración de Activos de Capital (CAPM)

Este modelo percibe la rentabilidad y el rendimiento de los recursos por cada fuente de financiamiento, se contempla para el servicio de hospedaje de Hacienda Quebrada de Agua, el 33 % capital propio y el 67 % deuda.

Para el cálculo del CAPM, se considera la tasa libre de riesgo, el riesgo sistemático de la industria, la prima de riesgo de mercado y el riesgo país.

A continuación, se detalla la fórmula del CAPM, a saber:

$$K_e = R_f + \beta(RM - R_f) + RP$$

Donde:

K_e : Costo de capital o tasa mínima requerida

R_f : Tasa libre de riesgo

β : Riesgo sistemático de la industria.

RM : Riesgo de mercado

RP : Riesgo país

Posteriormente, se describe cada dato del CAPM

Mediante los rendimientos alcanzados del indicador Standard and Poor's 500, se obtiene el rendimiento de mercado, tal como se demuestra en el anexo 09, se obtuvo con un promedio aritmético con las cotizaciones históricas mensuales de tres años, desde el 01/09/2017 hasta el 01/08/2020. En la figura 35, se presenta la tasa libre de riesgo, calculada de la tasa de bonos del tesoro de los Estados Unidos.

Figura 34 *Tasa libre de riesgo*



News From WSJ U.S. 10 Year Treasury Note

ADVERTISEMENT

Fuente: Datosmacro, 2020.

Por consiguiente, en la figura 36, se muestra el riesgo país que corresponde a la diferencia entre la tasa libre de riesgo y la tasa de los bonos de Costa Rica.

Figura 35 Riesgo país.

Country	Africa	Moody's rating	Rating-based Default Spread	Total Equity Risk Premium	Country Risk Premium
44 Costa Rica	Central and South America	B2	8,16%	16,08%	10,07%
45 Côte d'Ivoire	Africa	Ba3	5,34%	12,60%	6,59%
46 Croatia	Eastern Europe & Russia	Ba2	4,45%	11,51%	5,50%
47 Cuba	Caribbean	Caa2	13,35%	22,49%	16,48%
48 Curacao	Caribbean	Baa1	2,37%	8,93%	2,92%

Fuente: Datosmacro, 2020.

Posteriormente, en la figura 37 se aprecia las betas del riesgo sistemático del sector hotelero

Figura 36 Betas de la industria.

Industry Name	Number of firms	Beta	D/E Ratio	Effective Tax rate	Unlevered beta	Cash/Firm value	Unlevered beta corrected for cash	HiLo Risk
Hotel/Gaming	65	1.26	56.41%	12.52%	0.89	3.05%	0.91	0.3999
Household Products	127	1.03	17.17%	5.93%	0.91	2.62%	0.94	0.6093
Information Services	69	1.09	11.89%	8.34%	1.00	2.70%	1.03	0.4556
Insurance (General)	19	0.74	41.41%	16.10%	0.57	4.40%	0.59	0.2792
Insurance (Life)	24	1.08	97.50%	14.78%	0.62	15.14%	0.73	0.2236
Insurance (Prop/Cas.)	51	0.68	26.36%	14.03%	0.57	3.86%	0.59	0.2254
Investments & Asset Management	192	1.03	54.41%	7.47%	0.73	15.18%	0.86	0.3148

Fuente: Damodaran, 2020.

A continuación, con base en los datos anteriores adquiridos, se detalla el cálculo de los costos de capital.

Tabla 33
Costos de capital

Sector	Rf	Beta no apalan-cado	Beta Apalancado	Rm	Rp	Ke no apalancado	Ke apalancado
Hotelero	0,7 %	0,89 %	1,26 %	9 %	10,07 %	10,80 %	10,83 %

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Según la tabla 33, la rentabilidad mínima sin financiamiento exigida del proyecto es de 10,80 %, la tasa del ke no apalancado es útil para medir el VAN básico, en cuanto, el ke apalancado es de 10,83 %, esta tasa es utilizada para la medición del CPPC.

5.6.6. Costo Promedio Ponderado de Capital

El CPPC se considera, tanto recursos propios como la deuda, además se refiere a la rentabilidad mínima que debe generar las operaciones de la microempresa, permitiendo cumplir con las obligaciones y generando rentabilidad al inversionista.

El CPPC se detalla en la siguiente fórmula:

$$\text{CPPC} = (Q_d * K_d) + (Q_e * K_e)$$

Donde:

CPPC: Costo promedio ponderado de capital.

Qd: Deuda / (deuda + emisión común +emisión preferente).

Kd: Costo de la deuda bancaria. Su fórmula es $K_d = \text{tasa del préstamo} (1 - \text{tasa del impuesto de la renta})$.

Qe: Emisión / (deuda +emisión común +emisión preferente).

Ke: Costo de los recursos propios.

A continuación, en la tabla 34 se detalla el cálculo obtenido para el CPPC que es de 6,60 %. El D/E utilizado, corresponde al de la industria hotelera.

Tabla 34
Costo promedio ponderado de capital

Costo Promedio Ponderado de Capital	
D/E	56,41%
E	1%
$Q_e = E / (D + E)$	2 %
$Q_d = D / (D + E)$	98 %
K_e	10,83 %
$K_d = 7,25\% * (1 - 10\%)$	6,53 %
CPPC	6,60 %

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Es imperativo indicar que el dato anterior obtenido se utiliza para la medición del VD y para el VAN.

5.6.7. Valor de desecho

El valor de desecho se refiere al monto que se espera recibir en el momento de reemplazar los activos que se deprecian, antes que se acabe su vida útil, o bien, el monto que se espera recuperar al final de los años del horizonte de evaluación.

Se obtuvo mediante el método contable un total de \$95 239,37 de valor desecho, dicho método se obtiene, mediante la sumatoria de los valores en libros del edificio, ropa de cama, utensilios de cocina, mobiliario y equipo.

Tabla 35
Valor de desecho

Activos	Valor del activo	Vida Útil	Depreciación anual	Depreciación mensual	Valor en Libro
Mobiliario	\$9 432,00	10	\$943,20	\$78,60	\$4716,00
Utensilios	\$2 938,00	6	\$489,67	\$40,81	\$489,67
Edificio	\$108 214,00	25	\$4328,56	\$360,71	\$86 571,20
Ropa de cama	\$6 925,00	10	\$692,50	\$57,71	\$3462,50
				VD	\$95 239,37

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6.8. Flujo anual sin financiamiento

El flujo sin financiamiento o del activo se refiere cuando el proyecto es financiado en su totalidad con capital propio, permitiendo medir la rentabilidad de los activos del proyecto.

Posteriormente, en la tabla 36, se muestra el flujo de caja anual sin financiamiento proyectado, cuya inversión es de \$127 509. Además, en dicho flujo, muestra que los ingresos de los años de evaluación cubren los gastos en que incurre el proyecto.

Tabla 36
Flujo anual sin financiamiento proyectado

Servicio de hospedaje Hacienda Quebrada de Agua					
Flujo de caja anual sin Financiamiento					
Al 31 de diciembre de cada año					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$141,200,00	\$146.848,00	\$152.721,92	\$158.830,80	\$165.184,03
Gastos Operativos					
Planilla	\$22.821,48	\$23.506,12	\$24.211,31	\$24.937,65	\$25.685,78
Cargas sociales	\$6048,00	\$6229,44	\$6416,32	\$6608,81	\$6807,08
Vacaciones	\$888,00	\$914,64	\$942,08	\$970,34	\$999,45
Aguinaldo	\$1902,00	\$1959,06	\$2017,83	\$2078,37	\$2140,72
Póliza de trabajo	\$209,61	\$215,90	\$222,38	\$229,05	\$235,92
Servicios contables	\$314,88	\$324,33	\$334,06	\$344,08	\$354,40
Suministros de limpieza	\$400,00	\$412,00	\$424,36	\$437,09	\$450,20
Suministros de oficina	\$288,00	\$296,64	\$305,54	\$314,71	\$324,15
Patente	\$401,86	\$413,92	\$426,33	\$439,12	\$452,30
Impuestos municipales	\$177,84	\$183,18	\$188,67	\$194,33	\$200,16
Servicios públicos	\$5887,00	\$6063,61	\$6245,52	\$6432,88	\$6625,87
Publicidad	\$734,00	\$756,02	\$778,70	\$802,06	\$826,12
Depreciación mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación utensilios	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56
Depreciación Ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Total Gasto Operativos	\$46.526,60	\$47.728,78	\$48.967,02	\$50.242,42	\$51.556,07
Utilidad Operativa	\$94.673,40	\$99.119,22	\$103.754,90	\$108.588,38	\$113.627,96
Utilidad antes de impuesto		\$94.673,40	\$99.119,22	\$103.754,90	\$108.588,38
Impuestos	10 % \$9467,34	\$9911,92	\$10.375,49	\$10.858,84	\$11.362,80
Utilidad neta	\$85.206,06	\$89.207,30	\$93.379,41	\$97.729,54	\$102.265,16
Depreciación de mobiliario		\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación Utensilios	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación Edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56
Depreciación de ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Valor de desecho					\$95.239,37
Inversión	-\$127,509				
Capital de trabajo					\$7,036,00
Flujo de efectivo	-134545	\$91.659,99	\$95.661,23	\$99.833,33	\$104.183,47
				\$104.183,47	\$210.994,46

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6.9. Flujo de cajas con financiamiento

El flujo de caja con financiamiento o del inversionista, se utiliza otras fuentes externas de financiamiento, para la realización de este flujo se contempla el 67 % para deuda y el 33 % de aporte de capital social.

A diferencia del flujo sin financiamiento, este flujo cuenta con pagos financieros, es decir, pagos de intereses y amortización de préstamo bancario. Los gastos de intereses son deducibles al impuesto y la amortización es deducible al importe de capital.

En la tabla 37, se observa el flujo con financiamiento mensual para el primer año, por tanto, se contempla que haciendo uso de fuente de financiamiento o préstamo bancario, se deduce que los flujos de efectivo de los meses de mayo, junio, setiembre, octubre y noviembre presentan saldos negativos, por lo que los ingresos no suficientes para cubrir los gastos.

Tabla 37

Flujo de caja mensual del año base con financiamiento

Servicio de hospedaje Hacienda Quebrada de Agua														
Flujo de caja mensual del año base con financiamiento														
Al final de cada mes														
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	
Ingresos	\$17,600.	\$17,600.	\$17,600.	\$17,600.	\$3,600.00	\$3,600.00	\$17,600.	\$17,600.	\$3,600.00	\$3,600.00	\$3,600.00	\$17,600.	\$141,200	
Gastos Operativos														
Planilla	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$1,902	\$22,821	
Cargas sociales	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$504	\$6,048	
Vacaciones							\$888						\$888	
Aguinaldo												\$1,902	\$1,902	
Póliza de trabajo			\$70				\$70			\$70			\$210	
Servicios contables	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$26	\$315	
Suministros de limpieza	\$50	\$50	\$50	\$50	\$25	\$25	\$25	\$25	\$25	\$25	\$25	\$25	\$400	
Suministros de oficina	\$32	\$32	\$32	\$32	\$20	\$20	\$20	\$20	\$20	\$20	\$20	\$20	\$288	
Patente			\$134				\$134		\$134				\$402	
Impuestos municipales					\$59			\$59			\$59		\$178	
Servicios públicos	\$596	\$596	\$596	\$596	\$343	\$343	\$596	\$596	\$343	\$343	\$343	\$596	\$5887	
Publicidad	\$75	\$37	\$37	\$75	\$175	\$37	\$37	\$75	\$37	\$37	\$37	\$75	\$734	
Depreciación mobiliario	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$943.20	
Depreciación utensilios	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$489.67	
Depreciación edificio	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$4328.5	
Depreciación Ropa	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$692.50	
Total Gastos Operativos	\$3,723	\$3,685	\$3,888	\$3,723	\$3,592	\$3,395	\$4,740	\$3,745	\$3,529	\$3,465	\$3,454	\$5,588	\$46 527	
Utilidad Operativa	\$13,877	\$13,915	\$13,712	\$13,877	\$8	\$205	\$12,860	\$13,855	\$71	\$135	\$146	\$12,012	\$94 673	
Intereses	\$543	\$540	\$537	\$534	\$531	\$527	\$524	\$521	\$518	\$515	\$511	\$508	\$6309	
Utilidad antes de impuesto	\$13,334	\$13,375	\$13,175	\$13,343	-\$523	-\$322	\$12,336	\$13,334	-\$447	-\$379	-\$365	\$11,504	\$88 364	
Impuesto	\$1,333.													
		10%												
		\$1,338	\$1,317	\$1,334	\$0	\$0	\$1,234	\$1,333	\$0	\$0	\$0	\$1,150	\$9040	
Utilidad neta	\$12,001	\$12,038	\$11,857	\$12,009	-\$523	-\$322	\$11,102	\$12,000	-\$447	-\$379	-\$365	\$10,354	\$79 324	
Depreciación de mobiliario	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$78.60	\$943	
Depreciación Utensilios	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$40.81	\$490	
Depreciación Edificio	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$360.71	\$4,329	
Depreciación de ropa	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$57.71	\$693	
Amortización de deuda	\$512	\$515	\$519	\$522	\$525	\$528	\$531	\$534	\$538	\$541	\$544	\$547	\$6,356	
Inversión	-\$127,509													
Capital de trabajo	-\$7,036													
Préstamo	\$89,902													
Flujo de efectivo	-\$44,643	\$12,026	\$12,060	\$11,877	\$12,025	-\$510	-\$312	\$11,109	\$12,004	-\$446	-\$382	-\$372	\$10,344	\$79,422

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 38

Flujo anual con financiamiento proyectado

Servicio de hospedaje Hacienda Quebrada de Agua

FLUJO DE CAJA ANUAL CON FINANCIAMIENTO

AL 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO

	Año 1	Año2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$141.200,00	\$146.848,00	\$152.721,92	\$158.830,80	\$165.184,03
Gastos Operativos					
Planilla	\$22.821,48	\$23.506,12	\$24.211,31	\$24.937,65	\$25.685,78
Cargas sociales	\$6048,00	\$6,229,44	\$6416,32	\$6608,81	\$6,807,08
Vacaciones	\$888,00	\$914,64	\$942,08	\$970,34	\$999,45
Aguinaldo	\$1902,00	\$1959,06	\$2017,83	\$2078,37	\$2140,72
Póliza de trabajo	\$209,61	\$215,90	\$222,38	\$229,05	\$235,92
Servicios contables	\$314,88	\$324,33	\$334,06	\$344,08	\$354,40
Suministros de limpieza	\$400,00	\$412,00	\$424,36	\$437,09	\$450,20
Suministro de oficina	\$288,00	\$296,64	\$305,54	\$314,71	\$324,15
Patente	\$401,86	\$413,92	\$426,33	\$439,12	\$452,30
Impuestos municipales	\$177,84	\$183,18	\$188,67	\$194,33	\$200,16
Servicios públicos	\$5887,00	\$6063,61	\$6,245,52	\$6432,88	\$6625,87
Publicidad	\$734,00	\$756,02	\$778,70	\$802,06	\$826,12
Depreciación Mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación Utensilio	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación Edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56
Depreciación de ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Total Gasto Operativos	\$46.526,60	\$47.728,78	\$48.967,02	\$50.242,42	\$51.556,07
Utilidad Operativa	\$94.673,40	\$99.119,22	\$103.754,90	\$108.588,38	\$113.627,96
Intereses	\$6309,44	\$5.833,01	\$5.320,85	\$4770,31	\$4178,50
Utilidad antes de impuesto	\$88.363,96	\$93.286,22	\$98.434,05	\$103.818,07	\$109.449,46
Impuesto 10 %	\$8836,40	\$9.328,62	\$9.843,40	\$10.381,81	\$10.944,95
Utilidad neta	\$79.527,56	\$83.957,60	\$88.590,64	\$93.436,26	\$98.504,51
Depreciación de mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación Utensilio	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación Edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56
Depreciación de ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Amortización de deuda	\$6356,06	\$6832,50	\$7.344,65	\$7895,20	\$8487,01
Valor de desecho					\$95.239,37
Inversión	-\$127.509,00				
Capital de trabajo					\$7036,00
Préstamo	\$89.902,00				
Flujo de efectivo	-\$37.607,00	\$79.625,43	\$83.579,02	\$87.699,91	\$91.995,00

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Con base en el flujo de caja anual con financiamiento para los años de evaluación, se concluye que el servicio de hospedaje del Complejo Turístico Hacienda Quebrada de Agua tiene la capacidad de cubrir con sus obligaciones financieras de deuda externa, debido a que cuenta flujo de efectivo de saldos positivo para los años posteriores.

De acuerdo con los flujos de caja con financiamiento y sin financiamiento, se demuestra viabilidad, tanto con uso de capital propio, así como de financiamiento de un 67 %, debido a que el proyecto estará generando beneficios.

5.6.10. Indicadores de rentabilidad

Los indicadores utilizados para evaluar el proyecto son VAN, VAN ajustado, PR, TIR, ID. La tasa de descuento utilizada para la evaluación financiera del activo es de 10,80 %, correspondiente al CAPM, y para la evaluación del inversionista es de 6,60 %, tasa obtenida del CPPC.

VAN

La siguiente tabla, se muestra las cifras que han sido calculados para obtener los valores actuales netos, para la evaluación financiera del activo y del inversionista.

Tabla 39
Indicadores de rentabilidad

Indicadores de rentabilidad	
VAN Básico	\$564 060,17
VAN Ajustado	\$604 558,59
VAN	\$570 813,35

Fuente: Elaboración propia, 2020.

El VAN permite conocer cuánto es la pérdida o ganancia que genera el proyecto, para ello, se lleva los flujos en el momento presente, dicho cálculo se realizó con la fórmula:

$VAN = \text{Valor Presente Flujo Efectivo} - \text{Inversión inicial}$.

Posteriormente, en la tabla 40, se presenta el Valor Actual Neto básico, el cual tiene un monto de \$564 060,17.

Tabla 40
VAN básico

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FE	-\$134 545,00	\$91 659,99	\$95 661,23	\$99 833,33	\$104 183,47	\$210 994,46
VAN Básico	\$564 060,17					

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Por otro lado, para medir el impacto del financiamiento en el tiempo, se utiliza el VAN ajustado, por lo que, además, permite observar el efecto del escudo fiscal por parte del VAN del préstamo. La fórmula utilizada fue del VAN ajustado: VAN básico + VAN del préstamo. La medición del VAN del préstamo se calcula con la tasa del préstamo, la cual corresponde al 7,25 % anual.

Tabla 41
VAN del préstamo

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Préstamo	\$89,902.00					
Intereses		-\$6309,44	-\$5.833,01	-\$5.320,85	-\$4.770,31	-\$4.178,50
Amortización		-\$6356,06	-\$6.832,50	-\$7.344,65	-\$7.895,20	-\$8.487,01
Escudo fiscal		\$630,94	\$583,30	\$532,09	\$477,03	\$417,85
Flujo Neto		-\$12.034,56	-\$12.082,21	-\$12.133,42	-\$12.188,48	-\$12.247,66
VAN DEL PRÉSTAMO	\$40.498,41					

Fuente: Elaboración propia, 2020.

El VAN del préstamo es utilizado para obtener el VAN ajustado, tal como se demuestra en la tabla.

Tabla 42
VAN ajustado

VAN Ajustado	
VAN Básico +	VAN del Préstamo
\$564 060,17	\$40 498,41
\$604 558,59	

Fuente: Elaboración propia (2020).

Tal como se muestra en las tablas anteriores, VAN básico es mayor que cero, lo que demuestra que se considera viable realizar el proyecto, usando fondos propios en su totalidad, dado que la actividad brinda la rentabilidad esperada. Asimismo, se obtuvo un VAN ajustado mayor a 0, el cual aumenta el valor del VAN básico, por lo que se considera el financiamiento impacta positivamente en el proyecto.

Seguidamente, en la tabla 43 se presenta el VAN que dio como resultado \$570 813,35 con base en la medición del VAN, se deduce un Van mayor a cero, demostrando viabilidad, por lo que se debe aceptar el proyecto.

Tabla 43
VAN

	0 año	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
FE	-\$134 545,00	\$79 625,43	\$83 579,02	\$87 699,91	\$91 995,00	\$198 746,80
VAN	\$570 813,35					

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6.11. Indicadores de rentabilidad: Tasa interna de retorno, periodo de recuperación e índice de deseabilidad

Tabla 44

TIR, PR, ID del flujo del activo o sin financiamiento

	0 año	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
FE	-\$134 545,00	\$91 659,99	\$95 661,23	\$99 833,33	\$104 183,47	\$210 994,46
VAN Básico	\$564 060,17					
TIR	70 %					
P.R		-\$42 885,01	\$52 776,22	\$152 609,55	\$25 6793,02	\$467 787,48
ID	\$3,19					

Fuente: Elaboración propia, 2020.

El VAN del flujo del activo es positivo y genera ganancias de \$564 060,17. Se obtuvo la TIR y es mayor a la tasa de descuento, tomando en consideración la TIR y el VAN, el proyecto se acepta sin fuentes de financiamiento. Lo anterior, demuestra que el PR indica que se va recuperando la inversión inicial en el año tres y, por ende, demuestra rentabilidad. En cuanto al cálculo del ID, se obtiene \$3,19 de ganancias por cada dólar invertido, lo que garantiza al inversionista generar ganancias y beneficios.

Tabla 45

TIR, PR, ID del flujo del inversionista o con financiamiento

	0 año	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
FE	-\$134 545,00	\$79 625,43	\$83 579,02	\$87 699,91	\$91 995 00	\$198 746,80
VAN	\$570 813,35					
TIR	61 %					
P.R		-\$54 919,57	\$28 659,45	\$116 359,36	\$208 354,36	\$407 101,16
ID	\$3,24					

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Cabe destacar que, el VAN del flujo de inversionista es mayor a cero, lo que genera una ganancia de \$570 813,35. Además, se realizó los cálculos y se obtuvo que la TIR da como rentabilidad un 61 % siendo esta mayor a la tasa de descuento, el PR indica que se recupera la inversión inicial en el año cuatro y, por ende, demuestra rentabilidad. En cuanto al cálculo del ID, se obtiene \$3,24 de ganancias por cada dólar invertido. Garantizando al inversionista generar ganancias y beneficios.

Con respecto a los datos analizados en el escenario flujo de caja del inversionista, es el que genera una mayor ganancia con un VAN de \$570 813,35 que sería el más rentable de los dos flujos de caja.

5.6.12. Estado de resultados

A continuación, se presenta el estado de resultados, en el cual se contempla las entradas, salidas y la utilidad o pérdida del periodo de evaluación.

Tabla 46
Estado de Resultados

Servicio de Hospedaje Hacienda Quebrada de Agua					
Estado de Resultados					
Al 31 de diciembre de cada año					
	Año 1	Año2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$141 200	\$146 848	\$152 722	\$158 831	\$165 184
<u>Gastos Operativos</u>					
Planilla	\$22.821,48	\$23.506,12	\$24.211,31	\$24.937,65	\$25.685,78
Cargas sociales	\$6048,00	\$6229,44	\$6416,32	\$6608,81	\$6807,08
Vacaciones	\$888,00	\$914,64	\$942,08	\$970,34	\$999,45
Aguinaldo	\$1902,00	\$1959,06	\$2017,83	\$2078,37	\$2140,72
Póliza de trabajo	\$209,61	\$215,90	\$222,38	\$229,05	\$235,92
Servicio contables	\$314,88	\$324,33	\$334,06	\$344,08	\$354,40
Implemento de limpieza	\$400,00	\$412,00	\$424,36	\$437,09	\$450,20
Implemento de oficina	\$288,00	\$296,64	\$305,54	\$314,71	\$324,15
Patente	\$401,86	\$413,92	\$426,33	\$439,12	\$452,30
Impuesto municipales	\$177,84	\$183,18	\$188,67	\$194,33	\$200,16
Servicios públicos	\$5,887,00	\$6063,61	\$6245,52	\$6432,88	\$6625,87
Publicidad	\$734,00	\$756,02	\$778,70	\$802,06	\$826,12
Depreciación mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación Utensilios	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56
Depreciación ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Total Gasto Operativos	\$46.526,60	\$47.728,78	\$48.967,02	\$50242,42	\$51.556,07
Utilidad Operativa	\$94.673,40	\$99.119,22	\$103.754,90	\$108.588,38	\$113.627,96
Intereses	\$6309,44	\$5833,01	\$5320,85	\$4770,31	\$4178,50
Utilidad antes de impuesto	\$88.363,96	\$93.286,22	\$98.434,05	\$103.818,07	\$109.449,46
	10%				
Impuesto	\$8836,40	\$9328,62	\$9843,40	\$10.381,81	\$10.944,95
Utilidad Neta	\$79.527,56	\$83.957,60	\$88.590,64	\$93.436,26	\$98.504,51
	\$141.200	\$146.848	\$152.722	\$158.831	\$165.184

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6.13. Balance general

En balance general o balance de situación, contempla los activos, pasivos y patrimonio del servicio de hospedaje de las cabañas. Con los datos presentados, se identifica la fuente utilizada para la compra de los activos, además, en la tabla 47 se obtiene que los activos están generando el efectivo necesario para cubrir los pasivos generados, es decir, los activos circulantes cuentan con liquidez para solventar las obligaciones, por lo que hay uso eficiente de los activos de la microempresa.

Tabla 47
Balance general

Servicio de Hospedaje Hacienda Quebrada de Agua					
Balance General					
Al 31 de diciembre de cada año					
Cuentas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activos					
Activos Circulantes					
Efectivo	\$79.625,43	\$163.204,45	\$250.904,36	\$342.899,36	\$541.646,16
Capital de trabajo	\$7036,00	\$7036,00	\$7036,00	\$7036,00	\$7.036,00
Total de activos circulantes	\$86.661,43	\$170.240,45	\$257.940,36	\$349.935,36	\$548.682,16
Activos no circulantes					
Activo fijo	\$127.509	\$127.509	\$127.509	\$127.509	\$127.509
Depreciación acumulada	\$6454	\$6454	\$6454	\$6454	\$6454
Total de activos no circulantes	\$121.055,07	\$121.055,07	\$121.055,07	\$121.055,07	\$121.055,07
Total Activos	\$207.717	\$291.296	\$378.995	\$470.990,43	\$669.737
Pasivo y Patrimonio					
Pasivo Largo Plazo					
Documentos por pagar	\$83.545,94	\$76.713,44	\$69.368,78	\$61.473,59	\$52.986,58
Total pasivo largo plazo	\$83.545,94	\$76.713,44	\$69.368,78	\$61.473,59	\$52.986,58
Patrimonio					
Capital social	\$44.643,00	\$44.643,00	\$44.643,00	\$44.643,00	\$44.643,00
Utilidad Retenida	\$79.527,56	\$169.938,16	\$264.982,80	\$364.873,06	\$572.107,58
Total Patrimonio	\$124.170,56	\$214.581,16	\$309.625,80	\$409.516,06	\$616.750,58
Total Pasivo y Patrimonio	\$207,717	\$291.296	\$378.995	\$470,989.65	\$669.737

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6.13. Simulación del escenario optimista

La simulación de escenario optimista tiene como finalidad evaluar el proyecto ante un crecimiento de los ingresos, debido a un aumento de nuevos nichos de mercados.

Como se muestra en la tabla 48, se considera que el volumen de ventas crecerá un 4 % en el año dos y tres, así como un 6 % en los dos años siguientes.

Tabla 48
Flujo anual proyectado escenario optimista

Servicio de Hospedaje Hacienda Quebrada de Agua Flujo de caja anual escenario optimista Al 31 de diciembre de cada año					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso	\$141.200,00	\$146.848,00	\$152.721,92	\$161.885,24	\$171.598,35
Gastos Operativos					
Planilla	\$22.821,48	\$23.506,12	\$24.211,31	\$24.937,65	\$25.685,78
Cargas sociales	\$6048,00	\$6229,44	\$6416,32	\$6608,81	\$6807,08
Vacaciones	\$888,00	\$914,64	\$942,08	\$970,34	\$999,45
Aguinaldo	\$1902,00	\$1959,06	\$2017,83	\$2078,37	\$2140,72
Póliza de trabajo	\$209,61	\$215,90	\$222,38	\$229,05	\$235,92
Servicio contables	\$314,88	\$324,33	\$334,06	\$344,08	\$354,40
Implemento de limpieza	\$400,00	\$412,00	\$424,36	\$437,09	\$450,20
Implemento de oficina	\$288,00	\$296,64	\$305,54	\$314,71	\$324,15
Patente	\$401,86	\$413,92	\$426,33	\$439,12	\$452,30
Impuesto municipales	\$177,84	\$183,18	\$188,67	\$194,33	\$200,16
Servicios públicos	\$5887,00	\$6063,61	\$6245,52	\$6432,88	\$6625,87
Publicidad	\$734,00	\$756,02	\$778,70	\$802,06	\$826,12
Depreciación Mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación Utensilio	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación Edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,6	\$4328,56	\$4328,56
Depreciación de ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Total Gasto Operativos	\$46.526,60	\$47.728,78	\$48.967,02	\$50.242,42	\$51.556,07
Utilidad Operativa	\$94.673,40	\$99.119,22	\$103.754,90	\$111.642,82	\$120.042,28
Intereses	\$6309,44	\$5833,01	\$5320,85	\$4770,31	\$4178,50
Utilidad antes de impuesto		\$88.363,96	\$93.286,22	\$98.434,05	\$106.872,51
Impuesto 10 %	\$8836,40	\$9328,62	\$9843,40	\$10.687,25	\$11.586,38
Utilidad neta	\$79.527,56	\$83.957,60	\$88.590,64	\$96.185,26	\$104.277,40
Depreciación de mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20
Depreciación Utensilio	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67
Depreciación Edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4.328,56	\$4328,56
Depreciación de ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50
Amortización de deuda	\$6356,06	\$6832,50	\$7344,65	\$7895,20	\$8487,01
Valor de desecho					\$95.239,37
Inversión		-\$127.509,00			
Capital de trabajo					\$7036,00
Préstamo		\$89902,00			
Flujo de efectivo	-\$37.607,00	\$79.625,43	\$83.579,02	\$87.699,91	\$94.743,99

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En el flujo anterior, se visualiza una alternativa de simulación optimista, el resultado de los flujos continúa siendo positivo en los cinco años de evaluación.

A continuación, en la tabla 49, se detalla la medición del VAN y la TIR optimista, se obtuvo \$577 136,00 de VAN, al ser mayor a cero, se deduce que se acepta el proyecto, la TIR se obtuvo un 62 %.

Finalmente, la alternativa optimista indica el proyecto genera rendimiento, ya que la TIR es mayor a la tasa descuento.

Tabla 49
VAN y TIR optimista

	0 año	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
FE	-\$134 545,00	\$79 625,43	\$83 579,02	\$87 699,91	\$94 743,99	\$204 519,69
VAN						
OPTIMISTA	\$577 136,00					
TIR	62 %					

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6.14. Simulación del escenario pesimista

La simulación de escenario pesimista tiene como finalidad evaluar el proyecto ante un panorama no favorable en el crecimiento de los ingresos.

Como se muestra en la tabla 50, se considera que el volumen de ventas crecerá un 0 % en los años uno y dos, así como un 1 % en los años siguientes.

Tabla 50

Flujo anual proyectado escenario pesimista

Servicio de Hospedaje Hacienda Quebrada de Agua						
Flujo de caja anual escenario pesimista						
Al 31 de diciembre de cada año						
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Ingreso	\$141.200,00	\$141.200,00	\$142.612,00	\$144.038,12	\$145.478,50	
Gastos Operativos						
Planilla	\$22.821,48	\$23.506,12	\$24.211,31	\$24.937,65	\$25.685,78	
Cargas sociales	\$6048,00	\$6229,44	\$6416,32	\$6608,81	\$6807,08	
Vacaciones	\$888,00	\$914,64	\$942,08	\$970,34	\$999,45	
Aguinaldo	\$1902,00	\$1959,06	\$2017,83	\$2078,37	\$2140,72	
Póliza de trabajo	\$209,61	\$215,90	\$222,38	\$229,05	\$235,92	
Servicio contables	\$314,88	\$324,33	\$334,06	\$344,08	\$354,40	
Implemento de limpieza	\$400,00	\$412,00	\$424,36	\$437,09	\$450,20	
Implemento de oficina	\$288,00	\$296,64	\$305,54	\$314,71	\$324,15	
Patente	\$401,86	\$413,92	\$426,33	\$439,12	\$452,30	
Impuesto municipales	\$177,84	\$183,18	\$188,67	\$194,33	\$200,16	
Servicios públicos	\$5887,00	\$6063,61	\$6245,52	\$6432,88	\$6625,87	
Publicidad	\$734,00	\$756,02	\$778,70	\$802,06	\$826,12	
Depreciación Mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	
Depreciación Utensilio	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	
Depreciación Edificio	\$4.328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	
Depreciación de ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	
Total Gasto Operativos	\$46.526,60	\$47.728,78	\$48.967,02	\$50.242,42	\$51.556,07	
Utilidad Operativa	\$94.673,40	\$93.471,22	\$93.644,98	\$93.795,70	\$93.922,43	
Intereses	\$6309,4	\$5833,01	\$5320,85	\$4770,31	\$4178,50	
Utilidad antes de impuesto		\$88.363,96	\$87.638,22	\$88.324,13	\$89.025,40	
Impuesto 10 %	\$8836,40	\$8763,82	\$8832,41	\$8902,54	\$8974,39	
Utilidad neta	\$79.527,56	\$78.874,40	\$79.491,71	\$80.122,86	\$80.769,54	
Depreciación de mobiliario	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	\$943,20	
Depreciación Utensilio	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	\$489,67	
Depreciación Edificio	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	\$4328,56	
Depreciación de ropa	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	\$692,50	
Amortización de deuda	\$6356,06	\$6832,50	\$7344,65	\$7895,20	\$8487,01	
Valor de desecho					\$95.239,37	
Inversión		-\$127.509,00				
Capital de trabajo					\$7036,00	
Préstamo	\$89.902,00					
Flujo de efectivo	-\$37.607,00	\$79.625,43	\$78.495,82	\$78.600,99	\$78.681,59	\$181.011,83

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En el flujo anterior, se visualiza una alternativa de simulación pesimista, el resultado de los flujos continúa siendo positivos en los cinco años de evaluación.

A continuación, en la tabla 51 se detalla la medición del VAN y la TIR pesimista, se obtuvo \$535 634,85 de VAN, al ser mayor a cero se deduce que se acepta el proyecto, la TIR se obtuvo un 57 %.

Finalmente, la alternativa pesimista indica el proyecto genera rendimiento, ya que la TIR es mayor a la tasa descuento.

Tabla 51

VAN y TIR pesimista

	0 año	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
FE	-\$134 545,00	\$79 625,43	\$78 495,82	\$78 600,99	\$78 681,59	\$181 011,83
VAN PESIMISTA	\$535 634,85					
TIR	57 %					

Fuente: Elaboración propia (2020).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En relación con los datos obtenidos, se llega a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con la investigación de este proyecto, se muestra que la construcción de las cabañas tiene una gran oportunidad en el mercado turístico en el sector de La Cruz, Guanacaste, por la aceptación de los turistas que visitan la zona.
- Con respecto a la viabilidad técnica del proyecto, se muestra que no se encuentra impedimento para su desarrollo.
- En cuanto a las regulaciones legales y normativas ambientales, se concluye que no existe obstáculo para la construcción de las cabañas, siguiendo las normativas exigidas por entidades correspondientes.
- En cuanto al estudio financiero, se demuestra que, de acuerdo con los indicadores financieros, ambos VAN son mayor a 0, por lo cual el proyecto es viable, sin embargo, al analizar el flujo de caja, con financiamiento, se obtiene un VAN mayor a 0 y una TIR mayor a la tasa de descuento, con mayor rentabilidad para el empresario, obteniendo un ID mayor a 1, siendo el mejor escenario para el empresario.
- En el escenario del flujo del inversionista, el VAN del flujo de inversionista es mayor a cero, lo que genera ganancia con un VAN de \$570 813,35 sería el más rentable de los dos flujos de caja.
- Debido a la situación actual, en la que la economía del país y del mundo, así como las actividades del sector turismo se han visto afectadas por la pandemia mundial por covid-19, se espera que el escenario pesimista sea el más probable que se de en la creación del nuevo servicio de hospedaje, en el que las ventas se vean incrementadas en un 0% en los primeros dos años de operación y en un 1% en los siguientes tres años.

Recomendaciones

- Ante la pandemia que se presenta actualmente, es necesario tomar en cuenta las medidas y programas de sanidad implementadas por el Ministerio de Salud, para prevenir contagios por Covid-19, de empleados y clientes, además de las estrategias recomendadas para el sector turismo.
- En temporada baja, aumentar la publicidad y promociones para atraer a los turistas nacionales y extranjeros (estadounidenses y canadienses), así como también actualizar constantemente la página web y Facebook de Hacienda Quebrada de Agua, con el fin de brindar información oportuna acerca de los servicios, promociones y actividades que brinde el negocio, a la vez, responder a las preguntas y consultas de las personas que visiten las páginas.
- Colocar a la vista de los visitantes carteles o afiches con información sobre las rutas de los diferentes atractivos turísticos cercanos a las cabañas, tanto en las instalaciones como en su página de Internet.
- Construir un área de recepción que permita tener un mejor recibimiento y contacto con los clientes, un parqueo para el uso de los visitantes que lo requieran, así como también la construcción de una casetilla para el guarda de seguridad, todo esto con el fin de mejorar el servicio y operación de las cabañas.
- Ubicar en diferentes zonas de las cabañas basureros recomendados para la separación adecuada de los residuos reutilizables de los no reutilizables.
- Comunicar a los colaboradores acerca de la misión, visión y valores del negocio, con el propósito de que cada uno conozca a lo que se dedica y hacia dónde se quiere ir, además de que los trabajadores estén al tanto de las funciones que les corresponden y a quién

deben reportarse, según el manual de funciones y el organigrama para el nuevo servicio de hospedaje.

- Para la contratación de los nuevos puestos de trabajo, se recomienda que sean pobladores de la zona.
- Se recomienda la construcción de las siete cabañas en el complejo turístico, ya que los resultados obtenidos en los diferentes indicadores de rentabilidad, así como el estado de resultados y balance general proyectados mostraron que el proyecto es rentable, según el estudio financiero.

Referencias

- Ananía, T. (julio de 2015). *Estudio de prefactibilidad para la construcción y el equipamiento de un hospedaje turístico en Finca La Guaria, provincia de Cartago*. [pdf]. Recuperado de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2015/anania_neuburger_tomas_pr_2015.pdf
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2015). *Ley Orgánica del Ambiente*, Recuperado de http://www.munilacruz.go.cr/images/stories/LE-007-Ley_organica_del_ambiente_7554.pdf
- Asobancaria. (2014). *Ingresos y gastos*. Recuperado de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/home/presupuesto/ingresos-y-gastos/>
- Azofra & Fernández. (01 de abril de 2013). *La teoría financiera de la empresa*. Recuperado de <https://nocionesdeeconomaiayempresa.wordpress.com/2013/04/01/la-teoria-financiera-de-la-empresa/>
- Baca, U. (2013). *Evaluación de Proyectos*. México. (7ª. ed.). Mc Graw Hill.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (11 de diciembre de 2015). *Teoría de la oferta y la demanda*. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/teoria-la-oferta-la-demanda/>
- Campos, D.; Dorado, E.; Loáiciga, S.; Valderrama, R.; Villalobos, R. (marzo de 2017). *Proyectos de inversión turística en Costa Rica: Con referencia a la Unidad de Planeamiento Turístico Guanacaste Norte*. [pdf]. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B5hAJ1YV53kvRldFdU04c2I0WkE/view>
- Chambergo, I. (2007). *Introducción a los Costos Empresariales*. Distribuciones Torres.

Damodaran, A. (2020). *Betas por sector (EE.UU.)*. Recuperado de

http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/Betas.html

Datos macro. (2020). *Bonos y/o prima de riesgo*. Recuperado de

<https://datosmacro.expansion.com/bono>

Delgado, J. (10 de agosto de 2016). *Gestión de costes de proyecto: ¿Por qué es tan importante?*

Recuperado de <http://www.itmplatform.com/es/blog/gestion-de-costes-de-proyecto-por-que-es-tan-importante/>

Dirección General de Inversiones Pública de Honduras. (2015). *Guía Metodológica General para la formulación y evaluación de Programas y Proyectos de inversión*. Recuperado de

http://www.sefin.gob.hn/wp-content/uploads/2015/08/Guia_Metodologica_General_Version_Final_Segunda-Edicion-2015.pdf

Diccionario Real Academia Española. (2014). *Legalidad Española*. Recuperado de

<http://dle.rae.es/?id=N40kRtA>

Duarte, G. (19 de mayo de 2014). *Contabilidad Básica*. Recuperado de [http://contabilidad-](http://contabilidad-utu1.blogspot.com/2014/05/concepto-de-ingresos-costos-gastos.html)

[utu1.blogspot.com/2014/05/concepto-de-ingresos-costos-gastos.html](http://contabilidad-utu1.blogspot.com/2014/05/concepto-de-ingresos-costos-gastos.html)

Facultad de Economía de la Universidad Nacional de México. (s.f.). Obtenido de

<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap1.pdf>

Godoy, I. (2016). *La Estructura Organizacional. Aplicación Práctica a la Empresa Titsa.*

Recuperado de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjAxLG1oaXWAhVKOCYKHQB2APMQFgg4MAM&url=https%3A%2F%2Ffriull.ull.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F915%2F2992%2FLa%2520estructura%2520organizacional.%2520Aplicacion%2520practica%2520en%2520la%2520empresa%2520TITSA..pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNE98Fe_c56l-zcd8H8mdhIqXKksQw

Gómez, M. (2012). *Elementos de estadística descriptiva.* Costa Rica: Euned.

Instituto Costarricense de Turismo. (2007). *Unidad de Planeamiento Guanacaste Norte.* [pdf].

Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/plan-nacional-y-planes-generales/planes-generales-por-unidad-de-planeamiento/guanacaste-norte/132-plan-4/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (Noviembre de 2010). *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2010-2016. RESUMEN EJECUTIVO.* Recuperado de

<https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de-desarrollo/resumen-plan-nacional-de-turismo-sostenible-2010-2016/35-resumen-plan-nacional-de-turismo-sostenible-2010-2016/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2014). *Ponencia “Impulso al crecimiento y desarrollo turístico en Costa Rica”* (21). Recuperado de

http://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/021/economia/ICTTurismoC3.pdf

Instituto Costarricense de Turismo. (2017a). *Anuario Estadístico de Turismo 2017*. [pdf].

Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/anuarios/2005-2015/1103-2017-1/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2017b). *Costa Rica superó los 2 millones 900 mil llegadas internacionales*. [pdf]. Recuperado de

http://www.centralamericadata.com/docs/Cifras_llegadas_internacionales_CR_2016.pdf

Instituto Costarricense de Turismo. (2017c). *Desarrollo Turístico-Instituto Costarricense de Turismo*. Recuperado el 21 de mayo de 2017, de Turismo:

<http://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2017d). *Leyes y Reglamentos, 10 Normativa relacionada a Hospedajes Turísticos*. Recuperado de <http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/leyes-reglamentos-y-procedimientos/64-leyes-y-reglamentos.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2017e). *Plan nacional de desarrollo turístico de Costa Rica 2017-2021*. [pdf]. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2018a). *Plan anual operativo*. Recuperado de

<https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/instituto-costarricense-de-tur%C3%ADsmo-ict/planificacion/1208-ict-pao-2019/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2018b). *Plan anual operativo para el 2019*. [pdf].

Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/instituto-costarricense-de-tur%C3%ADsmo-ict/planificacion/1208-ict-pao-2019/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2018c). *Principales actividades realizadas por los turistas*.

Recuperado de

<https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/actividades-realizadas/1404-principales-actividades/file.html>

Instituto Costarricense de turismo. (2019a). *Informes estadísticos*. Recuperado de

<https://www.ict.go.cr/es/estadisticas/informes-estadisticos.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2019b). *Principales actividades realizadas por los turistas*.

[pdf]. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/actividades-realizadas/1404-principales-actividades/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (s.f.). *Planeamiento y desarrollo turístico. Administración de*

la información. [pdf]. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-econ%C3%B3micas/costa-rica/960-divisas-por-concepto-de-turismo/file.html>

Instituto Nacional de Seguros. (2014). *Seguro Riesgos del Trabajo*. Recuperado de;
[https://portal.ins-cr.com/PortalINS/D1-
InformacionProdContenido.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2Fporta
l%2Eins-
cr%2Ecom%2FEmpresas%2FSegurosCo%2FRiesgosTrabajo%2FTiposdepoliza%2Ehtm
&NRNODEGUID=%7B631D9EE9-0243-41BC-8693-
B9CC5FF4D472%7D&NRCACHEHINT=Guest](https://portal.ins-cr.com/PortalINS/D1-
InformacionProdContenido.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2Fporta
l%2Eins-
cr%2Ecom%2FEmpresas%2FSegurosCo%2FRiesgosTrabajo%2FTiposdepoliza%2Ehtm
&NRNODEGUID=%7B631D9EE9-0243-41BC-8693-
B9CC5FF4D472%7D&NRCACHEHINT=Guest)

Label, W., y León, J. (2012). *Contabilidad para no contables*. (3ª. ed.). Difusora Larousse -
Ediciones Pirámide.

Lascurain, G. I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una
empresa de unidades de Energía Ininterrumpida. (Tesis de Grado)*. Recuperado de
Universidad Iberoamericana. México D.F.:
<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

Ministerio de Comunicación. (5 de diciembre de 2016). *La Cruz Agradece Autoridades por
Ayuda con el Huracán Otto*. Recuperado de
<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2016/12/14397-2/>

Ministerio de Desarrollo Social de Chile. (2013). *Metodología de General de Preparación y
Evaluación de Proyectos*. [pdf]. Recuperado de
https://www.gorecoquimbo.cl/bpt/estandar_11/met_general_ev.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. (2014). *Guía general para identificación,
formulación y evaluación social de proyectos*. Recuperado de
https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2015/guia_general.pdf

- Ministerio de Hacienda de Costa Rica. (2020). *Tramos de impuesto de renta*. Recuperado de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/14448-ejemplos-calculos-impuesto-sobre-la-renta>
- Murillo, M. G. (2015). *Estudio de Factibilidad para la Creación de un Complejo Ecoturístico en la Hacienda de Imaymana Wasi en la Parroquia de Nanegalito, Cantón Quito, Provincia de Pichincha*. [pdf]. Recuperado de <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/4230/1/23T0463%20.pdf>
- Núñez, M. C. (19 de abril de 2017). Costa Rica registra una de las estadías turísticas más altas del mundo. *Semanario Universidad*. Recuperado de Costa Rica registra una de las estadías turísticas más altas del mundo: <https://semanariouniversidad.com/pais/costa-rica-registra-una-las-estadias-turisticas-mas-altas-del-mundo/>
- Ortega, J. (14 de febrero de 2013). *Desarrollo Ambiental*. Recuperado de <http://deasarrolloambiental.blogspot.com/2013/02/teoria-del-desarrollo-sostenible.html>
- Pérez, J., y Merino, M. (2014). *Definición marketing mix*. Recuperado de: <http://definicion.de/marketing-mix/>
- Pilco, W. (2012). *Análisis de factibilidad para la implementación de un complejo turístico en el sector Quillán del cantón Píllaro*. Recuperado de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6035/1/T-ESPE-034492.pdf>
- Proyecto Teorías Administrativas. (27 de enero de 2012). *Teoría científica*. Recuperado de <http://proyectoteoriasadministrativas.blogspot.com/2012/02/teoria-cientifica.html>

Rodríguez, V. (2016). *Instituto Costarricense de Turismo*, de Plan Anual Operativo. Recuperado de <http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/instituto-costarricense-de-tur%C3%ADsmo-ict/861-plan-anual-operativo-ordinario-2016/file.html>

Sapag, R. (2012). *Preparación y evaluación de proyectos*. (Digital ed.). Ebooks Patagonia.

Sarmiento, S. J. (s.f.). *Evaluación de Proyectos*. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/decisiones/Julio/EvalProy.PDF>

Selva, V. (2015). *Irving Fisher*. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/irving-fisher.html>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2016). *Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud N° 39472-SI*, Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=81043&nValor3=103191&strTipM=T

Universidad de Costa Rica. (2016). *Atlas de Desarrollo Humano Cantonal de Costa Rica 2016*. *Cantón: 510 La Cruz*. Recuperado de: <http://desarrollohumano.or.cr/mapa-cantonal/index.php/mapa-cantonal>

Universidad Santo Tomás. (2017). *Localización de proyectos*. Recuperado de http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Proyecto%20de%20Grado%20Fase%20I%20%28Segundo%20Momento%29/localizacin_del_proyecto.html

Valverde, R. (01 de febrero de 2019). *Costa Rica registra su mayor desempleo de la década: 12 %*. Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/costa-rica-registra-su-mayor-desempleo-de-la-decada-12/>

Vivallo, P. (s.f.). *Formulación y Evaluación de Proyectos Manual para Estudiantes*. [pdf].

Recuperado de

http://www.pcmangement.es/editorial/management_sp/Evaluacion%20y%20formulacion%20de%20proyectos.pdf

Anexos

Anexo 1 *Entrevista previa sobre aspectos generales de la empresa Hacienda Quebrada de Agua*

La presente entrevista tuvo como objetivo principal conocer acerca de las generalidades del negocio Hacienda Quebrada de Agua, tales como quiénes son sus miembros, el origen del negocio, los servicios que ofrece y la población a la cual está dirigido el negocio, y que, a su vez, permitiera también la obtención de información previa de lo que requiere Hacienda Quebrada de Agua.

Aplicada al señor _____ del puesto _____ de
Hacienda Quebrada de Agua.

Nombre completo del dueño del negocio (o socios si es que tienen).

1. ¿Cómo surge la idea de iniciar con este negocio?
2. ¿Cuáles son los servicios que ofrecen actualmente a sus clientes?
3. ¿Cuántos son sus colaboradores?
4. ¿A qué turista está dirigido su negocio y cuál es su nacionalidad?
5. ¿Ese corresponde al turista que más le interesa atender o prefiere otra población?
6. ¿Desearía brindar algún otro servicio de los que ofrece actualmente, de ser así cuál sería este y cuál es la razón?
7. ¿A qué turista iría dirigido este nuevo servicio?
8. ¿Qué es lo que le ha impedido iniciar con el nuevo servicio?

Anexo 2 *Encuesta a negocios turísticos con servicios de hospedaje*

La presente encuesta tuvo como finalidad obtener información de tres negocios de hospedaje con características semejantes al servicio que se desea implementar en Hacienda Quebrada de Agua, se obtuvo información en temas referidos al segmento de mercado, servicios, y del volumen de turistas que visitan estos negocios en las diferentes temporadas, permitiendo que se determinara la muestra para el estudio de mercado.

Aplicado al señor (a) _____ con el cargo de _____.

Nombre del negocio: _____.

1. ¿Qué lo motivo a iniciar el negocio? y ¿Cuántos años tienen de estar en el mercado?
2. ¿En promedio cuál es el volumen de turistas que visitan el lugar en las temporadas altas y bajas? (de enero a diciembre).

Anexo 3 *Encuesta a negocios de hospedaje*

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información de la competencia para el nuevo servicio que desea implementar Hacienda Quebrada de Agua, con esta se abarcará temas referidos a las características en el servicio de hospedaje, promoción y precios de él.

Aplicado al señor (a) _____ con el cargo de _____.

Nombre del negocio: _____.

1. ¿Cuál es su segmentación de mercado? (nacionales, extranjeros, edades, etc.)
2. ¿Cómo están estructuradas sus instalaciones? (cuántas habitaciones, piscinas, restaurantes, spa, etc., y sus horarios).
3. ¿Cuáles son los principales servicios que ofrecen a sus clientes?
4. ¿Qué es lo que caracteriza a su servicio de hospedaje?
5. ¿Qué servicios adicionales se debe ofrecer a los clientes, para lograr un buen servicio en el hospedaje, y que permita que los clientes regresen?
6. ¿Qué contempla cada habitación? (teléfono, T.V., cable, aire acondicionado, wifi, etc.)
7. ¿Cuáles tareas deben realizar sus colaboradores para mantener un servicio de hospedaje excelente? (definirlo por área, de habitaciones, piscina, restaurante, etc., y número de colaboradores por área).
8. ¿Cuál es el precio en el servicio de hospedaje?
9. ¿Manejan una variedad de precios en el hospedaje? ¿De ser así, de qué dependen estas variaciones en el precio? (por ejemplo, de paquetes de temporadas, etc.)
10. ¿Qué hacen para atraer a los clientes?

11. ¿En qué medios de comunicación los pueden encontrar los clientes potenciales? (por ejemplo, Facebook, página web de centro turístico, u otro medio).
12. ¿Tienen alianzas con otras empresas, como tour operadoras, otros negocios de hospedajes u otras que le faciliten dar un mejor servicio? De ser así, ¿cómo funciona?
13. ¿Cuáles son sus debilidades y fortalezas?
14. ¿Cuál es su principal competidor o competidores?

Anexo 4 Encuesta para el estudio de mercado

Este cuestionario está formado por quince preguntas breves, el cual tiene como fin conocer la oferta y demanda del servicio de hospedaje.

1. ¿Dónde prefiere hospedarse?
 En la ciudad Fuera de la ciudad

2. ¿En cuáles meses le gustaría hospedarse? (**Puede marcar varias opciones**).
 Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio

 Julio Agosto Setiembre Octubre Noviembre Diciembre

3. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por el servicio de hospedaje en una noche?
 \$30 a \$50 en temporada baja y \$40 a \$55 en temporada alta
 \$50 a \$60 en temporada baja y \$55 a \$70 en temporada alta
 \$60 a \$75 en temporada baja y \$70 a \$90 en temporada alta

4. ¿Qué servicios adicionales le gustaría que le brinde un servicio de hospedaje? (**Puede marcar varias opciones**).
 TV Cable Restaurante Piscina

 Servicio de Internet Parqueo Canopy

 Otro ¿Cuál? _____

5. ¿Con qué frecuencia asiste a un servicio de hospedaje?
 Semanal Mensual Semestral Anual

 Otro ¿Cuál? _____

6. El servicio de hospedaje lo prefiere en:

 Cabinas Villas Cabañas Hoteles
¿Por qué?

7. ¿Le gustaría hospedarse en la zona de La Cruz, Guanacaste?

Sí No

¿Por qué?

8. ¿Qué características debe tener el servicio de hospedaje? (**Puede marcar varias opciones**)

Buena iluminación Internet gratis Baño dentro de la habitación

Aire acondicionado TV Cable Abanico Ventilación natural (ventana)

9. Cuando adquiere un servicio de hospedaje, lo hace con:

Pareja

Familia (**Indicar miembros de la familia con quienes desea hospedarse _____**)

Amigos (**Indicar número de amigos con quienes desea hospedarse _____**)

Solo

10. ¿Cómo determina usted los lugares para hospedarse?

Por recomendación de amigos A través de una página web

A través de una agencia de viaje Otro ¿Cuál? _____

11. ¿En cuál medio de comunicación busca lugares para hospedarse?

Página web del centro turístico Facebook del centro turístico

Trivago Air bnb Booking Otro ¿Cuál? _____

12. ¿En sus anteriores visitas a La Cruz en qué lugar se ha hospedado?

Liberia La Cruz

Indique el nombre del hotel donde se ha hospedado: _____

Datos del encuestado

13. Género

Masculino Femenino

14. Edad: _____
15. Nacionalidad: _____

Anexo 5 Encuesta traducida al idioma inglés para el estudio de mercado

Este cuestionario está formado por quince preguntas breves, la cual tiene como fin conocer la oferta y demanda del servicio de hospedaje.

1. Where do you prefer to stay when on vacations?

- In the city. Outside the city.

2. What months are your preference for going on vacation? (**You can mark several options**).

- January February March April May June
 July August September October November December

3. How much money would you be willing to pay for a lodge service per night?

- \$ 30 to \$ 50 in low season and \$ 40 to \$ 55 in high season
 \$ 50 to \$ 60 in low season and \$ 55 to \$ 70 in high season
 \$ 60 to \$ 75 in low season and \$ 70 to \$ 90 in high season

4. What additional services would you be expecting when lodging? (**You can mark several options**).

- TV Cable Restaurant Pool
 Internet service Parking lot Security
 Other. Which one? _____

5. How often do you lodge in a hotel?

- Weekly Monthly Biannual Annual
 Other. Which one? _____

6. What is your preference when lodging?

- Cabins Villages Cottage Hotels

Why? _____

7. Would you lodge in La Cruz, north Guanacaste area?

- Yes No

Why?

8. What facilities do you search when booking a lodge service? (**You can check several options**)

- Good lighting Free Internet Bathroom inside the room
 Air conditioner TV cable Fan Natural ventilation

9. Who do you usually travel with on vacation?

- Couple
 Family (Indicate family members with whom you wish to stay _____)
 Friends (Indicate number of friends with whom you wish to stay _____)
 Alone

10. What references do you usually choose for lodging?

- Friends' recommendation Through a website
 Through a travel agency Other, which one? _____

11. Where do you usually book your hosting?

- Website Facebook Trivago Air bnb
 Other Which one? _____

12. On your previous visits to La Cruz, where have you lodged at?

Liberia La Cruz

Indicate the hotel's name where you have lodged: _____

Respondent's information

1. Gender:

Male Female

2. Age: _____

3. Nationality: _____

Thanks you!

Anexo 6 *Entrevista semiestructurada (Ordóñez, 2015). Para estudio organizacional*

La presente entrevista semiestructurada tiene como objetivo obtener información actual referente a la estructura organizacional del negocio, y asimismo, se abordará temas referidos a: misión, visión, organigrama, tareas y puestos designados.

Aplicado al señor (a) _____ con el cargo de _____.

Nombre del negocio: _____.

Visión

1. ¿Qué lo motivó a abrir o impulsar su negocio?
2. ¿Dónde se ve usted con su negocio dentro de unos años?

Misión

3. ¿Cuál razón de ser de su negocio?
4. ¿En qué contribuye su negocio al desarrollo de la sociedad?

Valores

5. Mencione y explique los valores con los que pone en práctica en su negocio.

Análisis FODA

6. ¿Cuáles son las fortalezas de su negocio?
7. ¿Cuáles son las debilidades que presenta su negocio?
8. ¿Cuáles son las oportunidades que puede aprovechar para mejorar su negocio?
9. ¿Cuáles son las amenazas que enfrenta su negocio?

Funciones

10. Mencione las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo en Hacienda Quebrada de Agua.

Anexo 7 *Entrevista semiestructurada a Tours operadoras*

Se detalla la entrevista semiestructurada, con el propósito de conocer la frecuencia con la que llegan los turistas a la zona, en el cual se abordará datos referidos a la nacionalidad y las edades de los turistas que están llegando a Guanacaste, que permitan sustentar o verificar el segmento de mercado de la investigación. Esta se aplicará a funcionarios de las tours operadoras. Con el fin de dar recomendaciones al dueño de Hacienda Quebrada Agua, en caso de que su segmento de mercado sea diferente de los que se presenta en las tours operadoras.

Aplicado al señor (a) _____ con el cargo de _____.

Nombre del negocio: _____.

1. ¿Con qué frecuencia la tour operadora traslada turistas a la zona de La Cruz?
2. ¿De qué países provienen los turistas que necesitan de sus servicios y, por ende, visitan La Cruz?
3. ¿Cuál es el rango de edades de los turistas que necesitan de sus servicios y, por ende, visitan La Cruz?
4. ¿Cuáles lugares turísticos visitan los turistas cuando viajan a La Cruz?
5. ¿Por cuánto tiempo permanece el turista en La Cruz?
6. ¿Qué requisitos deben tener el servicio de alojamiento para ser incluidos en los paquetes que ofrecen?

Anexo 8 Amortización e intereses del financiamiento

Monto	\$89 902,00
Tiempo	10
Interés(J)	72 500 %
M	12
J/M	0,60 %
N	120

Período	Saldo	Intereses	Amortización	Cuota
0	\$89.902,00			
1	\$89.389,70	\$543,16	\$512,30	\$1.055,46
2	\$88.874,30	\$540,06	\$515,40	\$1.055,46
3	\$88.355,79	\$536,95	\$518,51	\$1.055,46
4	\$87.834,15	\$533,82	\$521,64	\$1.055,46
5	\$87.309,36	\$530,66	\$524,79	\$1.055,46
6	\$86.781,39	\$527,49	\$527,96	\$1.055,46
7	\$86.250,24	\$524,30	\$531,15	\$1.055,46
8	\$85.715,87	\$521,10	\$534,36	\$1.055,46
9	\$85.178,28	\$517,87	\$537,59	\$1.055,46
10	\$84.637,44	\$514,62	\$540,84	\$1.055,46
11	\$84.093,33	\$511,35	\$544,11	\$1.055,46
12	\$83.545,94	\$508,06	\$547,39	\$1.055,46
13	\$82.995,24	\$504,76	\$550,70	\$1.055,46
14	\$82.441,21	\$501,43	\$554,03	\$1.055,46
15	\$81.883,83	\$498,08	\$557,38	\$1.055,46
16	\$81.323,09	\$494,71	\$560,74	\$1.055,46
17	\$80.758,95	\$491,33	\$564,13	\$1.055,46
18	\$80.191,41	\$487,92	\$567,54	\$1.055,46
19	\$79.620,45	\$484,49	\$570,97	\$1.055,46
20	\$79.046,03	\$481,04	\$574,42	\$1.055,46
21	\$78.468,14	\$477,57	\$577,89	\$1.055,46
22	\$77.886,76	\$474,08	\$581,38	\$1.055,46
23	\$77.301,86	\$470,57	\$584,89	\$1.055,46
24	\$76.713,44	\$467,03	\$588,43	\$1.055,46
25	\$76.121,46	\$463,48	\$591,98	\$1.055,46
26	\$75.525,90	\$459,90	\$595,56	\$1.055,46
27	\$74.926,74	\$456,30	\$599,16	\$1.055,46
28	\$74.323,96	\$452,68	\$602,78	\$1.055,46
29	\$73.717,55	\$449,04	\$606,42	\$1.055,46
30	\$73.107,46	\$445,38	\$610,08	\$1.055,46
31	\$72.493,70	\$441,69	\$613,77	\$1.055,46
32	\$71.876,22	\$437,98	\$617,48	\$1.055,46

33	\$71.255,01	\$434,25	\$621,21	\$1.055,46
34	\$70.630,05	\$430,50	\$624,96	\$1.055,46
35	\$70.001,32	\$426,72	\$628,74	\$1.055,46
36	\$69.368,78	\$422,92	\$632,53	\$1.055,46
37	\$68.732,43	\$419,10	\$636,36	\$1.055,46
38	\$68.092,23	\$415,26	\$640,20	\$1.055,46
39	\$67.448,16	\$411,39	\$644,07	\$1.055,46
40	\$66.800,20	\$407,50	\$647,96	\$1.055,46
41	\$66.148,33	\$403,58	\$651,87	\$1.055,46
42	\$65.492,51	\$399,65	\$655,81	\$1.055,46
43	\$64.832,74	\$395,68	\$659,77	\$1.055,46
44	\$64.168,98	\$391,70	\$663,76	\$1.055,46
45	\$63.501,21	\$387,69	\$667,77	\$1.055,46
46	\$62.829,40	\$383,65	\$671,81	\$1.055,46
47	\$62.153,54	\$379,59	\$675,86	\$1.055,46
48	\$61.473,59	\$375,51	\$679,95	\$1.055,46
49	\$60.789,53	\$371,40	\$684,06	\$1.055,46
50	\$60.101,34	\$367,27	\$688,19	\$1.055,46
51	\$59.409,00	\$363,11	\$692,35	\$1.055,46
52	\$58.712,47	\$358,93	\$696,53	\$1.055,46
53	\$58.011,73	\$354,72	\$700,74	\$1.055,46
54	\$57.306,76	\$350,49	\$704,97	\$1.055,46
55	\$56.597,53	\$346,23	\$709,23	\$1.055,46
56	\$55.884,01	\$341,94	\$713,52	\$1.055,46
57	\$55.166,19	\$337,63	\$717,83	\$1.055,46
58	\$54.444,02	\$333,30	\$722,16	\$1.055,46
59	\$53.717,50	\$328,93	\$726,53	\$1.055,46
60	\$52.986,58	\$324,54	\$730,92	\$1.055,46
61	\$52.251,25	\$320,13	\$735,33	\$1.055,46
62	\$51.511,47	\$315,68	\$739,77	\$1.055,46
63	\$50.767,23	\$311,22	\$744,24	\$1.055,46
64	\$50.018,49	\$306,72	\$748,74	\$1.055,46
65	\$49.265,23	\$302,20	\$753,26	\$1.055,46
66	\$48.507,41	\$297,64	\$757,81	\$1.055,46
67	\$47.745,02	\$293,07	\$762,39	\$1.055,46
68	\$46.978,02	\$288,46	\$767,00	\$1.055,46
69	\$46.206,39	\$283,83	\$771,63	\$1.055,46
70	\$45.430,09	\$279,16	\$776,30	\$1.055,46
71	\$44.649,11	\$274,47	\$780,99	\$1.055,46
72	\$43.863,40	\$269,76	\$785,70	\$1.055,46
73	\$43.072,95	\$265,01	\$790,45	\$1.055,46
74	\$42.277,72	\$260,23	\$795,23	\$1.055,46
75	\$41.477,69	\$255,43	\$800,03	\$1.055,46

76	\$40.672,83	\$250,59	\$804,86	\$1.055,46
77	\$39.863,10	\$245,73	\$809,73	\$1.055,46
78	\$39.048,48	\$240,84	\$814,62	\$1.055,46
79	\$38.228,94	\$235,92	\$819,54	\$1.055,46
80	\$37.404,45	\$230,97	\$824,49	\$1.055,46
81	\$36.574,98	\$225,99	\$829,47	\$1.055,46
82	\$35.740,49	\$220,97	\$834,49	\$1.055,46
83	\$34.900,96	\$215,93	\$839,53	\$1.055,46
84	\$34.056,37	\$210,86	\$844,60	\$1.055,46
85	\$33.206,66	\$205,76	\$849,70	\$1.055,46
86	\$32.351,83	\$200,62	\$854,84	\$1.055,46
87	\$31.491,83	\$195,46	\$860,00	\$1.055,46
88	\$30.626,63	\$190,26	\$865,20	\$1.055,46
89	\$29.756,21	\$185,04	\$870,42	\$1.055,46
90	\$28.880,53	\$179,78	\$875,68	\$1.055,46
91	\$27.999,56	\$174,49	\$880,97	\$1.055,46
92	\$27.113,26	\$169,16	\$886,29	\$1.055,46
93	\$26.221,61	\$163,81	\$891,65	\$1.055,46
94	\$25.324,57	\$158,42	\$897,04	\$1.055,46
95	\$24.422,12	\$153,00	\$902,46	\$1.055,46
96	\$23.514,21	\$147,55	\$907,91	\$1.055,46
97	\$22.600,82	\$142,07	\$913,39	\$1.055,46
98	\$21.681,90	\$136,55	\$918,91	\$1.055,46
99	\$20.757,44	\$130,99	\$924,46	\$1.055,46
100	\$19.827,39	\$125,41	\$930,05	\$1.055,46
101	\$18.891,72	\$119,79	\$935,67	\$1.055,46
102	\$17.950,40	\$114,14	\$941,32	\$1.055,46
103	\$17.003,39	\$108,45	\$947,01	\$1.055,46
104	\$16.050,66	\$102,73	\$952,73	\$1.055,46
105	\$15.092,18	\$96,97	\$958,49	\$1.055,46
106	\$14.127,90	\$91,18	\$964,28	\$1.055,46
107	\$13.157,80	\$8,36	\$970,10	\$1.055,46
108	\$12.181,83	\$7,50	\$975,96	\$1.055,46
109	\$11.199,97	\$7,60	\$981,86	\$1.055,46
110	\$10.212,18	\$6,67	\$987,79	\$1.055,46
111	\$9.218,42	\$6,70	\$993,76	\$1.055,46
112	\$8.218,66	\$5,69	\$999,76	\$1.055,46
113	\$7.212,85	\$49,65	\$1,005,80	\$1.055,46
114	\$6.200,97	\$43,58	\$1,011,88	\$1.055,46
115	\$5.182,98	\$37,46	\$1,017,99	\$1.055,46
116	\$4.158,83	\$31,31	\$1,024,15	\$1.055,46
117	\$3.128,50	\$25,13	\$1,030,33	\$1.055,46
118	\$2.091,94	\$18,90	\$1,036,56	\$1.055,46
119	\$1.049,12	\$12,64	\$1,042,82	\$1.055,46
120	\$0,00	\$6,34	\$1.049,12	\$1.055,46

Anexo 9 Rendimiento de mercado

Rendimiento de mercado S& P500

Periodos	Fecha	Cierre ajustado	Tasa de crecimiento
1	01/08/2020	3381,99	
2	01/07/2020	3271,12	3 %
3	01/06/2020	3100,29	5 %
4	01/05/2020	3044,31	2 %
5	01/04/2020	2912,43	4 %
6	01/03/2020	2584,59	11 %
7	01/02/2020	2954,22	-14 %
8	01/01/2020	3225,52	-9 %
9	01/12/2019	3230,78	0 %
10	01/11/2019	3140,98	3 %
11	01/10/2019	3037,56	3 %
12	01/09/2019	2976,74	2 %
13	01/08/2019	2926,46	2 %
14	01/07/2019	2980,38	-2 %
15	01/06/2019	2941,76	1 %
16	01/05/2019	2752,06	6 %
17	01/04/2019	2945,83	-7 %
18	01/03/2019	2834,4	4 %
19	01/02/2019	2784,49	2 %
20	01/01/2019	2704,1	3 %
21	01/12/2018	2506,85	7 %
22	01/11/2018	2760,17	-10 %
23	01/10/2018	2711,74	2 %
24	01/09/2018	2913,98	-7 %
25	01/08/2018	2901,52	0 %
26	01/07/2018	2816,29	3 %
27	01/06/2018	2718,37	3 %
28	01/05/2018	2705,27	0 %
29	01/04/2018	2648,05	2 %
30	01/03/2018	2640,87	0 %
31	01/02/2018	2713,83	-3 %
32	01/01/2018	2823,81	-4 %
33	01/12/2017	2673,61	5 %
34	01/11/2017	2584,84	3 %
35	01/10/2017	2575,26	0 %
36	01/09/2017	2519,36	2 %
Promedio mensual			0,71 %
Promedio anual			8,5 %