



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

“PLAN DE NEGOCIOS DE UNA CASA DE CAMPO”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

PRESENTAN

LARA GONZÁLEZ DAVID

ROJAS REYES MONSERRAT

DIRECTOR DE TESIS

DOCTOR ALFREDO PÉREZ PAREDES

ASESORES DE TESIS

DOCTOR JOSÉ AURELIO CRUZ DE LOS
ÁNGELES

DOCTOR AMADO TORRALBA FLORES

PUEBLA, PUE

[JUNIO, 2021]

Agradecimientos

Expresamos nuestra completa gratitud al Dr. Alfredo Pérez Paredes, quien nos apoyó en la realización del presente documento, nos mostró la esencia de la investigación y cómo plasmarla de manera entendible.

Asimismo, agradecemos a la Lic. Lorena Rodríguez Paz, por permitirnos usar el plan de negocios realizado para su casa de campo como producto de esta tesis, por mostrarnos que las ideas, cuando se trabajan en ellas se pueden hacer realidad.

Por último, agradecemos imprescindiblemente a nuestros padres, quienes nos han brindado todo su apoyo a lo largo de este proceso, desde el inicio de la licenciatura hasta el día de hoy. Siempre fueron los pasos guía y dieron las palabras de aliento para esforzarnos cada día. Igualmente, a los amigos que fueron parte de la formación durante la carrera y que nos incitaron a dar lo mejor de nosotros como individuos, estudiantes, amigos y colegas.

Contenido

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO	9
Justificación	10
Objetivos	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos	10
Hipótesis	11
CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL	15
Atractivos principales	16
Festividades	21
Gastronomía	22
Hoteles.....	23
Hostales	24
Moteles	25
Cabañas.....	25
Casas de Campo/Descanso	26
Clúster.....	27
Industria elegida	30
Industrias de productos afines	32
Canales o estructuras descendentes.....	34
Proveedores especializados y proveedores de servicios especializados	37
Empresas relacionadas e Instituciones de apoyo.....	38
CAPÍTULO III MARCO CONCEPTUAL.....	40
Plan de negocios y Proyecto de inversión	43
Desarrollo del esquema	46
CAPÍTULO IV CASO PRÁCTICO HOOM	57
INTRODUCCION	57
4.1.1 Resumen Ejecutivo	59
4.1.2 Justificación.....	60
4.1.3 Descripción del Proyecto	61

4.1.4 Misión y Visión	62
4.1.4.1 Misión.....	62
4.1.4.2 Visión.....	62
4.1.5 Objetivo General y Específicos	62
4.1.5.1 Objetivo General	62
4.1.5.2 Objetivos Específicos	62
4.1.6 Alcances del Proyecto.....	63
4.1.7 Análisis FODA.....	64
4.1.7.1 Estrategias.....	64
4.1.8 Ventaja Competitiva	67
4.1.9 Canvas del modelo de negocio.....	67
4.1.9.1 Propuesta de Valor	68
4.1.9.2 Mercado Meta	68
4.1.9.3 Canales de Comunicación	68
4.1.9.4 Relación con el Cliente	68
4.1.9.5 Actividades Clave	69
4.1.9.6 Recursos Clave.....	69
4.1.9.7 Socios Clave	69
4.1.9.8 Estructura de Costos	69
4.1.9.9 Fuente de Ingresos	70
4.2 ESTUDIO DE MERCADO	70
4.2.1 Análisis de Oferta y Demanda.....	70
4.2.2 Análisis de Competencia.....	83
4.2.3 Descripción del Producto	86
4.2.4 Precio.....	87
4.2.4.1 Estrategia de precios	87
4.2.5 Estrategias de Comercialización	88
4.2.5.1 Condiciones Comerciales por Compra a través de Sitio WEB.....	88
4.2.5.2 Condiciones Comerciales de Entrega, Cancelación y/o Devolución...	88
4.2.6 Imagen, Publicidad y Promoción.....	91
4.2.6.1 Imagen.....	91

4.2.6.2 Plan de Promoción y Publicidad	91
4.2.6.3 Medios y Frecuencia.....	92
4.2.6.4 Costos.....	92
4.2.7 Canal de Distribución	93
4.2.8 Ubicación Geográfica de la Empresa	94
4.3 PRODUCCIÓN.....	95
4.3.1 Materia Prima y Proveedores.....	95
4.3.2 Descripción de Proceso Productivo	97
4.3.2.1 Proceso de monitoreo de plataforma Booking	97
4.3.2.2 Proceso de monitoreo de plataforma Airbnb.....	98
4.3.2.3 Proceso de preparación.....	99
4.3.2.4 Proceso de entrega Check In	100
4.3.2.5 Proceso de salida Check out	102
4.3.2.6 Proceso de mantenimiento	104
4.3.2.7 Proceso de seguimiento	106
4.3.3 Diagrama del Proceso Productivo.....	109
4.3.3.1 Proceso monitoreo de booking	109
4.3.3.2 Proceso de monitoreo Airbnb	110
4.3.3.3 Proceso de preparación.....	111
4.3.3.4 Proceso Check In.....	112
4.3.3.5 Proceso Check out.....	113
4.3.3.6 Proceso mantenimiento	114
4.3.3.7 Proceso de seguimiento	116
4.4 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANO	117
4.4.1 Organigrama	117
4.4.2 Descripción de Puestos	118
4.4.3 Cantidad de Personal y Costo de Nómina	127
4.5 ESTUDIO FINANCIERO	128
4.5.1 Análisis de Costo-Beneficio	128
4.5.2 Punto de Equilibrio.....	128
4.5.3 Presupuesto, Estado de Resultados y Balance General.....	130

4.5.4 Estructura de Inversión	133
4.5.4.1 Plan de Inversión	133
4.5.4.2 Período de Recuperación de la Inversión	133
4.5.4.3 Fuentes de Financiamiento.....	134
4.6 ASPECTOS LEGALES	136
4.6.1 Plan de Formalización.....	136
4.6.2 Normatividad Aplicada a la Actividad Productiva	138
4.6.3 Normatividad Ambiental y Sanitaria	143
4.7 PROYECCIÓN DE CRECIMIENTO DEL NEGOCIO	147
4.8 CONCLUSIONES	148
CONCLUSIONES.....	149
Bibliografía	152
Anexos	156

INTRODUCCIÓN

En la actualidad Puebla ha presentado un crecimiento económico trascendental, siendo el sector terciario o de servicios el que ha mostrado mayor desarrollo con un 7.9% sobre la media nacional, así lo mencionó (Nuñez, 2018). Aunado a esto el sector turístico también ha crecido favorablemente para el estado.

Gracias a lo anterior se determina que Puebla es un municipio con creciente económica y turística, incrementando el número de empresas de este ramo, sin embargo pocas son las organizaciones que logran sobrevivir a los cinco años de vida, en el 2017, en Puebla quebraron cerca de 2,400 empresas según dijo (Mena, 2018).

Las causas de cierre de las empresas son diversas, pero se alude que uno de los principales motivos es la falta de planeación de la administración, así como del funcionamiento de la compañía, es por ello que se plantea la presente investigación, que derivará en un plan de negocios enfocado a una casa de campo en el municipio de Atlixco, Puebla.

El presente documento se divide en cuatro capítulos; capítulo uno, marco metodológico, en este apartado se describe el planteamiento del problema, así como los objetivos de la investigación, brindando al lector un panorama general del porqué se realiza la misma, además de explicar la metodología que será utilizada a lo largo del proyecto.

Capítulo dos, marco contextual, a lo largo de este capítulo se habla acerca del municipio en el que será instalada la casa de campo, Atlixco, Puebla, ya que es necesario conocer la cultura del mismo, asimismo, se muestra un análisis de la competencia existente dentro de la región, además de la propuesta de un clúster dentro de Atlixco.

Capítulo tres, marco conceptual, en el capítulo número tres se muestra la diferencia entre plan de negocios y proyecto de inversión, puesto que son similares y en ocasiones se llega a confundir entre los dos, es por ello que en este capítulo se retoma la concepción de cada uno así como de las características que presentan y

que los hace diferentes, dando énfasis a plan de negocios, debido a que es el que se desarrollará en el capítulo siguiente.

Capítulo cuatro, caso práctico, en el último capítulo se desarrollará un plan de negocios de una casa de campo en el municipio de Atlixco, Puebla. Tomando en cuenta la estructura mostrada en el capítulo número tres, este apartado se divide de la siguiente manera;

- Descripción del proyecto
- Estudio de mercadotecnia
- Producción
- Administración de recursos humanos
- Estudio financiero
- Aspectos legales
- Proyección de crecimiento del negocio
- Conclusiones

Al finalizar se realizarán las conclusiones pertinentes acerca de la investigación, mismas serán descritas al final del documento.

CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

Desde la antigüedad, las personas se han visto en la necesidad de viajar para intercambiar comida, animales, pertenencias y demás productos entre las naciones colindantes, por lo que se tuvieron que buscar lugares en donde descansar, la búsqueda de alojamiento no era complicada en ese tiempo puesto que según (CEGAHO, 2013) los reyes les construían refugios en los caminos, para incentivar el intercambio comercial y proteger a los mercaderes de los ladrones; con el paso del tiempo el hospedaje fue evolucionando hasta la actualidad, ya que ahora se buscan casas de campo, hoteles, hostales entre otros para poder albergarse durante viajes de negocios, compromisos laborales, viajes escolares; así como para también descansar, salir de la rutina, el trabajo y las presiones que lleguen a suscitarse en el día a día, siendo esta industria beneficiada presentando un aumento de ingresos.

En el 2018 México se posicionó como la sexta potencia de turismo a nivel mundial, así lo mencionó (OMT, 2018) reportando un aumento en el ranking internacional debido a que en el 2017 se encontraba en la octava posición.

Mientras tanto Puebla, México también reportó un aumento en la industria turística, siendo ésta uno de los principales motores económicos del estado, en el 2018, Puebla obtuvo un total de ocupación hotelera del 61.4% posicionándola en el tercer lugar, después de San Luis Potosí (63.9%) y Querétaro (62.8%) (Hernández, 2018). Esto se debe a los diferentes destinos turísticos del estado, entre los cuales destacan los nueve pueblos mágicos; Chignahuapan, Cholula, Cuetzalan, Pahuatlán, Tlatlauquitepec, Xicotepec, Zacatlán, Atlixco y Huauchinango.

Actualmente el ramo hotelero en el municipio de Atlixco, Puebla; ha incrementado sus ingresos, debido a que Atlixco se ha posicionado como el segundo municipio más visitado del estado de Puebla después de la capital poblana, menciona (UNIÓN, 2018).

Gracias a lo anterior se propone aprovechar el arribo de turistas al municipio de Atlixco, Puebla mediante el desarrollo de un plan de negocios para la consolidación de una casa de campo dentro de este distrito.

Justificación

El presente trabajo será realizado para la puesta en marcha de una casa de campo en el municipio de Atlixco, Puebla, debido a que es una herramienta que ayudará al desarrollo del proceso organizacional (planeación, organización, dirección y control) del establecimiento, para prevenir las deficiencias o problemas que puedan llegar a surgir, así como también disminuir la incertidumbre y aumentar la seguridad en el momento de tomar una decisión respecto a las inversiones de la empresa.

Además, el proyecto servirá como referencia para la ejecución de un plan de negocios en el que se tomen en cuenta diversos sectores, siendo el turístico el más beneficiado, apoyando el crecimiento de la región, a través de ideas innovadoras de hospedaje y de recreación.

La necesidad de elaborar un documento de esta índole se debe a que es de vital importancia plasmar las ideas acerca de la casa de campo para tener un mayor control de las actividades a realizar, asimismo la formalización y estructuración de la empresa desde los cimientos.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la viabilidad financiera de una casa de descanso en el municipio de Atlixco, Puebla a partir de la elaboración de un plan de negocios.

Objetivos específicos

- Identificar el perfil sociodemográfico del municipio de Atlixco, Puebla.
- Conocer que es un plan de negocios y sus elementos.
- Elaborar un plan de negocios sobre una casa de campo.
- Valorar la factibilidad financiera de la casa de campo.

De acuerdo al planteamiento del problema, se denotan las siguientes preguntas a investigar.

- ¿cómo se realiza un plan de negocios?
- ¿cuáles son los elementos que componen el plan de negocios?
- ¿cómo se define casa de descanso/campo?
- ¿cuáles son las características de la casa de campo?
- ¿cuáles son los procesos que se llevan a cabo para el funcionamiento de una casa de descanso?

Hipótesis

“el desarrollo adecuado de un plan de negocios permite el posicionamiento y crecimiento exitoso de la empresa”.

En el que las variables son las siguientes:

- Variable independiente: Posicionamiento y crecimiento de una empresa en cierta región.
- Variable dependiente: Desarrollo de un plan de negocios.

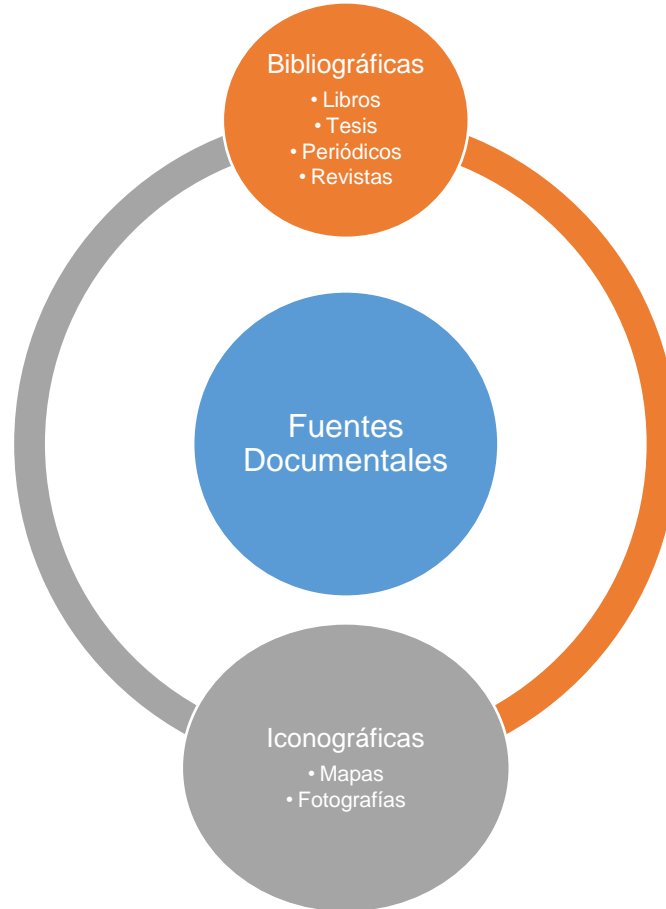
Para llevar a cabo esto, el plan de negocios se realizará con dos principales técnicas de investigación; investigación documental e investigación de campo.

La investigación de carácter documental se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores, así lo menciona (DocPlayer, 2017).

Esta metodología será necesaria para recabar datos generales y específicos acerca de la región, así como de las características que son requeridas para una casa de campo; además de buscar memorias acerca de planes de negocios para identificar los principales elementos que lo componen, esto con la finalidad de comenzar con la elaboración del mismo.

La investigación documental o descriptiva tiene diferentes fuentes, a continuación se muestran las requeridas para este documento.

Imagen 1 Fuentes documentales



Fuente: (UNAM, 2013) y elaboración propia.

Una vez identificada la investigación metodológica documental se plantea llevar a cabo investigación de campo, definida por (Carlos, 1992) como la investigación que trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la ésta, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

Lo anterior con la finalidad de generar información nueva que ayude al desarrollo de la puesta en marcha de la casa, a través de cuestionarios, entrevistas y observaciones, que ayuden a conocer los gustos y preferencias de los clientes potenciales acerca de casas de descanso.

Imagen 2 Fuentes de investigación de campo



Fuente: Elaboración propia.

Al llevar a cabo esta metodología se pretende comprobar la hipótesis planteada, ya que gracias a los métodos de investigación se cubrirán los elementos vitales para el oportuno desarrollo del plan de negocios.

- Cuestionario

Se realizará un instrumento de 8 ítems, cuyo objetivo principal es conocer los gustos y preferencias de los clientes acerca del hospedaje, cada una de las preguntas está enfocada a indagar en las expectativas de las personas, de lo general (¿por qué rentaría una casa de campo?) a lo particular (¿cuáles son las amenidades que prefiere?)

El cuestionario será aplicado a 177 personas, mayores de 18 años con nivel socioeconómico C+, de acuerdo a la segmentación de mercado realizada, se llevará a cabo mediante google docs. Debido a la versatilidad que esta plataforma proporciona, además de que el segmento de mercado con el que se trabajará no tiene que radicar en Puebla necesariamente.

- Entrevista

Se elaborará un cuestionario de 10 preguntas a los empleados de la organización, para conocer las actividades que se deben realizar, así como el nivel de satisfacción que se tiene en cuanto a las tareas asignadas y el salario, esto con el objetivo de conocer cuál es el rendimiento máximo que se puede llegar a tener por parte del personal.

Todos los trabajadores deberán presentarse a la entrevista y a lo largo de ésta, serán grabados para un análisis a fondo.

- Observación

Gracias a la alta competencia existente dentro del mercado se llevará a cabo un análisis de la misma a través de la observación directa e indirecta de cada uno de los establecimientos existentes en la región.

Con lo anterior se busca realizar un benchmarking para conocer las fortalezas y debilidades de la competencia para ofrecer el mejor servicio posible.

De acuerdo a lo mencionado a lo largo del capítulo, se tiene certeza de que la metodología a utilizar es de gran importancia en la elaboración de la tesis, debido a que gracias a ésta, se puede realizar un planteamiento claro del problema identificado, así como la hipótesis a demostrar y las variables a investigar.

Además de la descripción puntualizada de los objetivos de la presente investigación; y, los métodos específicos que serán utilizados para llegar a éstos, siendo la investigación documental y la investigación de campo; cada una con un enfoque especial.

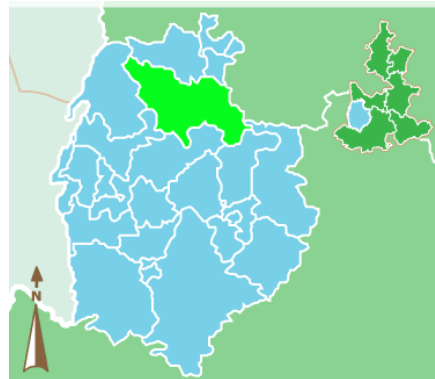
CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL

Atlixco es un municipio de Puebla, ubicado a las faldas del volcán Popocatepetl, a 30 kilómetros de la ciudad de Puebla, capital del Estado y cuenta con dos importantes vías de acceso: la Carretera Federal 190 y la Autopista Vía Atlixcáyotl (Puebla, 2017).

Su nombre es azteca formado Atl-ix-co que significa “Agua en el valle o en la superficie del suelo” (SECTUR, 2016), y es conocida como la ciudad de los flores, debido a que las flores son parte del paisaje diario de la región, en esta comunidad se siembran principalmente dos tipos de flores, flor de cempasúchil y noche buena.

(INAFED, 2010) Menciona que Atlixco tiene una altitud promedio de 1840m sobre el nivel del mar, cuenta con una superficie de 293.01 kilómetros cuadrados; colinda al Norte con el municipio de Tanguismanalco, al Noreste con los municipios de Santa Isabel Cholula y Ocoyucan, al Suroeste con el municipio de Atzitzihuacan, al Sur con los municipios de Huaquechula y Tepeojuma, Sureste con el municipios de San Diego la Meza Tochimiltzingo, al Este con la Ciudad de Puebla, y al Oeste con el municipio de Tochimilco.

Mapa 1 Atlixco, Puebla



Fuente: INAFED.

En el último censo presentado en el 2010 por el INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) se contabilizó un total de población de 127,062 personas en el municipio, de los cuales 59,360 son masculinos y 67,702 son féminas,

mostrando un crecimiento con respecto a años anteriores, a continuación se muestra éste.

Tabla 1 Población de Atlixco

Población 1990-2010					
	1990	1995	2000	2005	2010
Hombres	49,371	53,510	54,667	56,813	59,360
Mujeres	54,923	58,970	62,444	65,336	67,702
Total	104,294	112,480	117,111	122,149	127,062

Fuente: INEGI Censo de Población y Vivienda 2010.

En cuanto al clima de Atlixco se presenta en dos variantes; templado y cálido debido a que se encuentra situado en el centro de la ciudad de Puebla, es por ello que el lema del municipio es “el mejor clima del mundo”, (INAFED, 2010) debido a esto se alude que Atlixco atrae a muchos turistas, además del nombramiento como Pueblo Mágico otorgado en 2015.

(Velázquez, Turismo, genera derrama económica por mil 677 mdp en Atlixco, 2018) En el periódico “Municipios” enunció que más de 6 millones de turistas visitaron el municipio consecuencia del nombramiento de Pueblo Mágico, bajo afirmación de Héctor Alejandro Pérez García, director de la oficina de Turismo local.

Dentro de la región existen diferentes actividades a realizar, las cuales resultan muy atractivas para los turistas, además de la gastronomía y las diferentes festividades que se realizan a lo largo del año.

Atractivos principales

- Pinacoteca San Juan de Dios

Se considera el primer hospital de Atlixco. El edificio estaba destinado a atender a la población y viajeros en la Villa de Carrión de las epidemias ocurridas a finales del siglo XVI. Un clérigo desarrolla un hospital con botica, dedicado a la Purísima Concepción de María, patrona de los enfermos, en la Plazuela del Santo Nombre de Jesús (TRAVEL, 2019).

Imagen 3 Pinacoteca San Juan de Dios



Fuente: Travel

- Capilla de la tercera orden

La capilla fue construida entre los s. XVII - XVIII por la Tercera Orden Franciscana. Destaca su bellísima portada de estilo barroco con influencia indígena decorada con argamasa.

Con un delicado trabajo, se combinan formas geométricas y vegetales, columnas y nichos con esculturas de San Pedro, San Pablo, San Antonio de Padua y San Francisco de Asís (TRAVEL, 2019).

Imagen 4 Capilla de la tercera orden



Fuente: Travel.

- Iglesia de San Félix Papa

Una de las Iglesias beneficiadas por la Asociación “Adopte una Obra de Arte” es la dedicada al Patrono de la ciudad, cuyos lienzos datan del siglo XVII y resguarda

una colección donde los apóstoles se encuentran vestidos de papas; la imagen del Santo Patrono de la ciudad próximamente será rehabilitada (TRAVEL, 2019).

Imagen 5 Iglesia de San Félix Papa



Fuente: Travel.

- Centro Cultural y Ex Convento el Carmen

La Iglesia y el Convento del Carmen fue fundada en Atlixco por la orden de los Carmelitas y data de 1600 a 1620. En su interior cuenta con un claustro pequeño, uno o dos claustros grandes, huerta, dependencias e iglesia anexa a todo el convento, al igual que todas las construcciones de la orden (TRAVEL, 2019).

Imagen 6 Centro Cultural y Ex Convento el Carmen



Fuente: Travel.

- Ex Convento Franciscano

El ex-convento franciscano de Santa María de Jesús se ubica en el cerro de San Miguel, lugar ceremonial donde se celebra el Huey Atlixcayotl. Data del siglo XVI.

Construido en dos periodos, el primero abarca de 1538 a 1550, el segundo de 1560 a 1620 (TRAVEL, 2019).

Imagen 7 Ex Convento Franciscano



Fuente: Travel.

- Murales de Palacio Municipal

Estos murales se encuentran dentro del Palacio Municipal y cuentan diferentes historias como la de la fundación de Atlixco, los Héroes de la Independencia y Reforma con diferentes estilos pictóricos (TRAVEL, 2019).

Imagen 8 Mural de Palacio Municipal



Fuente: Travel.

- Mirador Cerro de San Miguel

Está enclavado en pleno centro de la ciudad y en este un ex convento de con las características de un castillo medieval. Es un cerro que junta las etnias de la región y del estado para bailarle a Quetzalcóatl y a Macuilxochitl en el Huey Atlixcáyotl (TRAVEL, 2019).

Imagen 9 Mirador Cerro de San Miguel



Fuente: Travel.

- Templo de la Merced

Los Mercedarios en 1612 fundan este convento dedicado a la Visitación de Nuestra Señora de la Merced. La fachada es un muro almenado con dos grandes portadas coronadas por un nicho, un magnífico ejemplo del barroco de principios del s. XVIII, el interior de la iglesia es de una sola nave de gran altura con crucero y cúpula (TRAVEL, 2019).

Imagen 10 Templo de la Merced



Fuente: Travel.

- Viveros de Cabrera

Una empresa dedicada a la comercialización de plantas para la jardinería y decoración de casa, con ideas nuevas y excelente atención (Vivero, 2019).

Imagen 11 Viveros de Cabrera



Fuente: Travel,

Festividades

- San Miguel Arcángel (Último domingo de Septiembre)

Es un festival cultural que se realiza en torno a las fiestas de San Miguel Arcángel, celebrado allá en el cerro del mismo nombre, pero en la parte conocida como Netotiloaya, que quiere decir “cerro de la danza (Olivares, 2015)

Imagen 12 Festival San Miguel Arcángel



Fuente: Atlixco.com.

- Festival del Huey Atlixcáyotl (Último domingo de Septiembre)

Es un festival cultural de música, danza, gastronomía y artesanías, el cual reúne a las 11 regiones etnográficas del Estado de Puebla y se realiza en el cerro de San Miguel ó “Netotiloyan” (Cerro de la danza) del municipio de Atlixco, Puebla. Una gran oportunidad para que la gente conozca las tradiciones e identidad de estos pueblos (TRAVEL, 2019).

Imagen 13 Festival del Huey Atlixcáyotl



Fuente: Travel.

- Villa Iluminada (Fechas decembrinas)

Durante poco más de un mes, los edificios y las calles del Pueblo Mágico de Atlixco son cubiertos por un montón de luces alusivas a los elementos consentidos de la Navidad, desde estrellas, hombres de nieve, árboles navideños y más.

Además de la luces navideñas, hay diversas actividades artísticas, culturales, deportivas, stands de flores, artesanías y venta de artículos navideños (Alín, 2018).

Imagen 14 Villa Iluminada



Fuente: Atlixco.com.

Gastronomía

La gastronomía de Atlixco es muy variada y deliciosa, se divide en tres principales rubros; alimentos, dulces y bebidas.

- Alimentos: Sobresalen el consomé atlixquense, la cecina, los tamales de comino, los tlacoyos, la trucha preparada.
- Dulces: Jeripa (dulce de color rosa, elaborado con harina de arroz, leche y yemas de huevo; se sirve en cazuelas de barro y se espolvorea con ajonjolí), doradas y azucaradas de trigo.
- Bebidas: Atole de arroz y Chileatole y deliciosas nieves de sabores (INAFED, 2010).

Imagen 15 Cecina



Fuente: Atlixco.com.

Gracias a los diferentes atractivos turísticos de la región, la afluencia de visitantes ha sido más notoria en los últimos años, por lo que los empresarios en coordinación del Municipio se han visto en la necesidad de generar espacios para hospedar a éstos, es por ello que la industria hotelera ha crecido en gran dimensión dentro de la región, dando lugar a hoteles, hostales, casas de descanso, cabañas, entre otros.

Cada uno de éstos cuenta con diferentes características y los huéspedes eligen el lugar de acuerdo sus propias necesidades, a continuación se describen las principales características de cada uno, dándole un enfoque principal a las casas de campo.

Hoteles

(LUNDBERG, 1986) define a hotel de manera romántica como un lugar de excitación o desesperanza, un lugar de diversión o donde uno puede encontrarse prisionero entre cuatro paredes, un lugar de grandes banquetes o de gran soledad,

por el contrario (Turismo, Turismo.Org, 2019) menciona que un hotel es un lugar que ofrece habitaciones privadas con servicios para los huéspedes. Pueden ir desde los más económicos muy básicos a los de estilo muy lujoso.

Por lo que se entiende que un hotel es un espacio físico que será alquilado a una persona denominada huésped, la cual pagará cierta cantidad de dinero por la habitación y ésta puede ser de diferentes estilos, mismos son descritos en el párrafo siguiente.

- Las habitaciones individuales son para personas solas. En muchos hoteles, una habitación individual es en realidad lo mismo que una habitación doble.
- Habitaciones de matrimonio (dobles) son para dos personas durmiendo en la misma cama.
- Las habitaciones dobles (twin) tienen dos camas individuales.
- Las habitaciones triples tienen tres camas separadas o bien, o una cama doble y una cama individual.
- Las habitaciones Quads están diseñadas para 4 personas o más.
- Las suites son apartamentos completos con habitaciones múltiples, destinados a estancias largas (o simplemente a la gente con dinero para gastar) (Turismo, Turismo.Org, 2019).

Cada una de las amenidades que se puedan brindar durante la estancia varía de acuerdo al tipo de hotel, ya que éstos son los que deciden que atractivos brindarán al huésped para hacer más llamativa la habitación.

Hostales

Los hostales son espacios en los que se brinda alojamiento barato para los viajeros, favoreciendo la integración entre ellos a través de sus espacios comunes, un intercambio cultural (Vögler, 2013).

Se comprende que los hostales son lugares económicos en donde los espacios son compartidos, en cada habitación existen más de dos camas y pueden llegar a tener

hasta 12, la variación es de acuerdo a los empresarios y mientras más camas existan dentro de la residencia el precio es menor.

Las ventajas de alojarse en un hostel es que existe mayor comunicación entre los viajeros, si éstos buscan mayor interacción a un precio bajo, un hostel es la mejor elección.

Moteles

De acuerdo a (Turismo, 2012) un motel es un establecimiento que a diferencia del hotel se ha edificado en forma extensiva, localizado generalmente a lo largo de las carreteras y en la entrada y/o entronque de las autopistas con las ciudades. En su estructura física, las unidades habitacionales son independientes y cuenta con estacionamiento propio. Las unidades se agrupan en torno a unas instalaciones principales que concentran las oficinas de recepción y áreas de esparcimiento y recreación.

Gracias a la definición anterior se entiende que los moteles han crecido de gran manera, cuya peculiaridad es que por lo regular se encuentran localizados a orillas de la carretera, autopistas, entradas y salidas de la ciudad; esto se debe a que fueron creados pensando en los trabajadores que se veían en la necesidad de viajar largas distancias y necesitaban un espacio para descansar.

Cabañas

Establecimientos conformados por varias unidades de hospedaje aisladas pero dentro de una misma área. Cada unidad de hospedaje cuenta con una o más habitaciones, baño, estancia, comedor y cocineta con utensilios de cocina, se ofrece el servicio de cambio de blancos y limpieza de la unidad. Se ubican generalmente en zonas de temperaturas bajas, menciona (Turismo, 2012).

Las cabañas se caracterizan por estar agrupadas dentro de un sitio, en la que cada una cuenta con una o más habitaciones para los huéspedes, así como también con espacios adecuados para que la estancia sea idónea.

Casas de Campo/Descanso

(Turismo, 2012) Las casas de campo son unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal, a través de villas, bungalows y similares. Incluye también casas típicas que proporcionan servicios de alojamiento a viajeros por una temporada.

La definición de casa de descanso es similar al de cabaña, puesto que ofrece una o más habitaciones, además de los espacios destinados para un servicio de hospedaje completo, con la diferencia de que las casas no necesariamente están agrupadas dentro de una misma región, es decir que el dueño puede tener diferentes casas, en diferentes regiones y los vecinos no son viajeros.

Las casas de campo cuentan con las siguientes características:

- Ubicadas en lugares tranquilos; por lo regular se ubican en lugares fuera de la ciudad, para generar tranquilidad a los huéspedes.
- Exclusivas; son rentadas por una persona o por un grupo de personas y los huéspedes pueden disfrutar de la casa completa por los días alquilados.
- Cómodas; cuentan con espacios acondicionados para generar comodidad entre los turistas, además de las amenidades que se pueden ofrecer de acuerdo a las casas.
- Medio para descargar el estrés; al ser un espacio fuera de la ciudad, las personas pueden distraerse de las ocupaciones.
- Contacto con la naturaleza; son casas en las que la naturaleza predomina (ARQHYS, 2012).

Tomando en cuenta lo anterior, se determina que los turistas cuentan con gran variedad de lugares para hospedarse a lo largo de la República Mexicana, en Atlixco, no es la excepción, ya que dentro del municipio se tienen varios establecimientos dedicados al alojamiento y hospedaje, tanto de turistas nacionales como internacionales; mismos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2 Establecimientos que brindan hospedaje en Atlixco

Descripción	N° de establecimientos
Hoteles	35
Hostales	3
Moteles	4
Cabañas	3
Casas de descanso	13

Fuente: DENU y elaboración propia.

Clúster

Por su dimensión geográfica un clúster puede ser urbano, regional, nacional e incluso supranacional. Este busca incrementar la competitividad tomando a base industrias relacionadas, desde una perspectiva específica de cómo puede beneficiarse de realizar actividades o estrategias que optimicen su funcionamiento ante la competencia.

(Porter, 2009) Dice que un clúster o cúmulo es un grupo geográficamente denso de empresas e instituciones conexas, pertenecientes a un campo concreto, unidas por rasgos comunes y complementarios entre sí.

Básicamente un clúster se compone de:

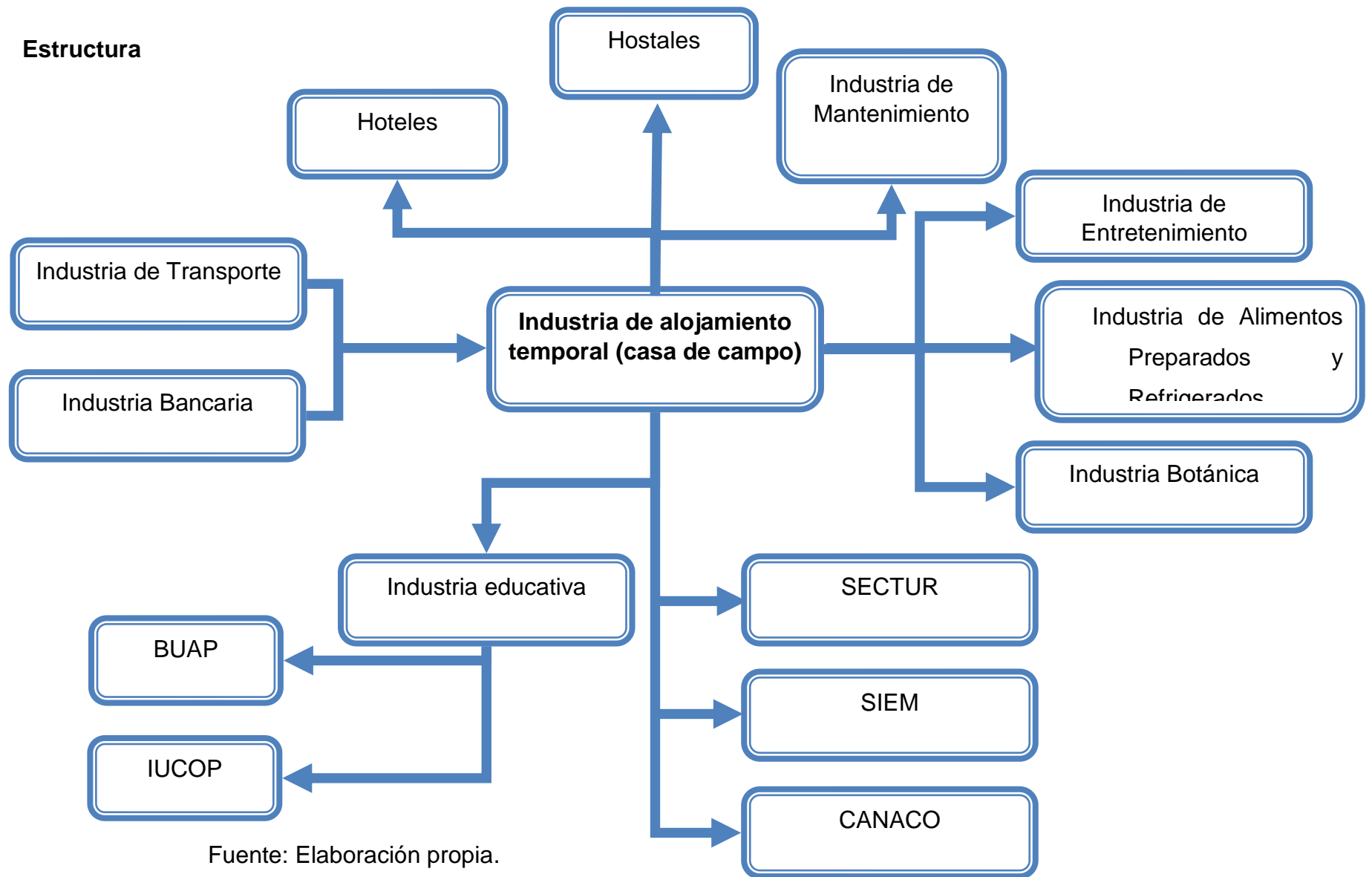
- La industria elegida por la cual se analizarán los demás componentes.
- Industrias de productos afines.
- Canales o estructuras descendientes.
- Proveedores especializados y proveedores de servicios especializados.
- Empresas relacionadas e Instituciones de apoyo.

Las formas en la que se presenta un clúster no están definidas por lo que queda a consideración de los analistas. Debe contener e identificar satisfactoriamente los componentes que se marcan propios a la industria elegida que trabaje y la zona que se esté analizando.

La mayoría de los que componen un clúster no compiten directamente entre sí, sino, que atienden a diferentes segmentos. No importa si es un sector de alta tecnología o si es tradicional, industrial o de servicios, estos surgen.

El clúster con el cual se trabajó para la presente tesis será de enfoque regional, es decir, sólo se trabajará con la entidad de Atlixco. De acuerdo con (Porter, 2009) los clústers varían en tamaño, amplitud y fase de desarrollo. Algunos están compuestos principalmente por empresas de pequeñas y medianas dimensiones.

Estructura



Fuente: Elaboración propia.

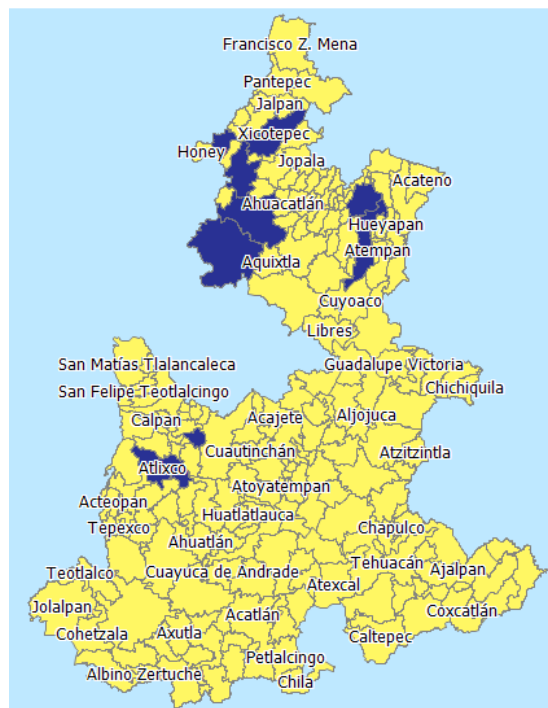
Industria elegida

La empresa elegida opera dentro de la industria de alojamiento, siendo específico se encuentra en la industria del alojamiento temporal; debido a que tiene como función principal la disposición de un inmueble para crear un espacio de ambiente familiar, privacidad y comodidad.

La industria elegida será analizada estatalmente. Puebla es un estado con una población de 6, 183, 320 habitantes según el INEGI y comprende de 305, 169 unidades económicas en toda su extensión, sin distinguir de giro, tamaño en cuanto a personal o municipio de acuerdo a lo que indica el DENUE.

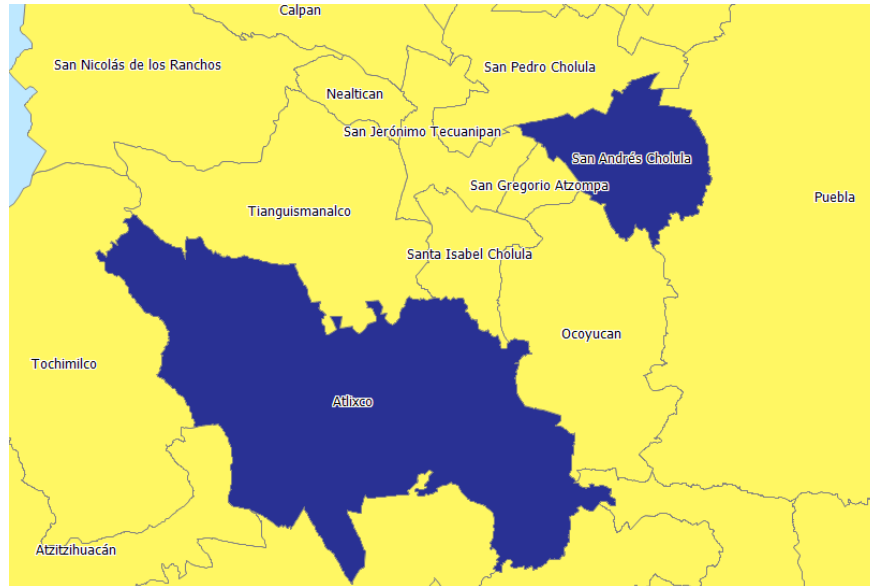
Se observa relevancia en el turismo existente, Puebla tiene 9 pueblos mágicos, denominación otorgada a los municipios que son de atracción y desempeño económico por hacer énfasis en la cultura poblana. Estos Pueblos mágicos son: Cholula, Xicotepec de Juárez, Tlatlauquitepec, Huauchinango, Pahuatlán, Chignahuapan, Atlixco, Zacatlán y Cuetzalan del Progreso.

Mapa 2 Puebla y sus pueblos mágicos



Fuente: Elaboración propia a través de Mapa Digital de México.

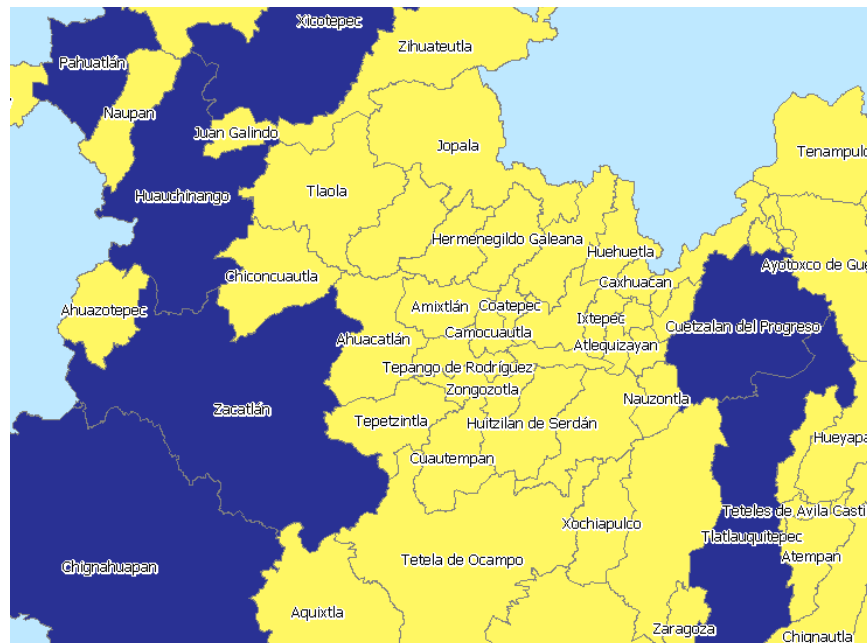
Mapa 3 Pueblos mágicos en la zona centro del estado



Fuente: Elaboración propia a través de Mapa Digital de México.

Se observan los pueblos mágicos de la zona centro del estado y a continuación, los pueblos mágicos de la zona norte del estado.

Mapa 4 Pueblos mágicos de la zona norte del estado



Fuente: Elaboración propia a través de Mapa Digital de México.

La industria elegida es la de alojamiento temporal, se observa que esta industria, específicamente en las casas de campo, existe alta demanda por la renta de estos espacios debido a la extensión y temática para eventos especiales por ejemplo reuniones, bodas, cumpleaños, entre otros.

Las funciones que comprende una casa de campos son principalmente:

- Renta de espacio por tiempo definido.
- Acercamiento de servicios.
- Privacidad.
- Protección de huéspedes.

Según el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), existen 1,112 establecimientos registrados como empresas de Servicios de alojamiento temporal. De estos establecimientos según el DENUE 42 están en Atlixco. Cabe mencionar que para la búsqueda no se distinguió de tamaño de establecimiento por personal.

Industrias de productos afines

Se identifican como productos y servicios afines a los hoteles y hostels puesto que se enfocan a brindar alojamiento temporal, misma demanda a la que se dedica satisfacer las casas de campo.

(Villena, 2003) señala que hotelería, es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios, y de acuerdo con las especificaciones que según su localización, determine la legislación vigente en cada país.

(Pérez de la Osa, 2015) Indica que un Hostel es un lugar económico que tiene alojamiento compartido, donde se tienen ciertas comodidades como espacios comunes y cocina. Puede tener también la opción de alojamiento privado, aunque el fin principal de estos establecimientos es buscar lo económico, así se pone mayor interés en las habitaciones compartidas.

De acuerdo a (UNIÓN, 2018) Atlixco, turísticamente tiene mayor afluencia de visitantes con 587,244 personas después de Puebla capital con 9, 643, 399, Tehuacán con 893, 253 y Cholula con 660, 598 visitantes anualmente. Se hace alusión a la ocupación hotelera como medición de hospedaje en Atlixco con un 47.09%.

Oferta hotelera en el Estado, año 2018

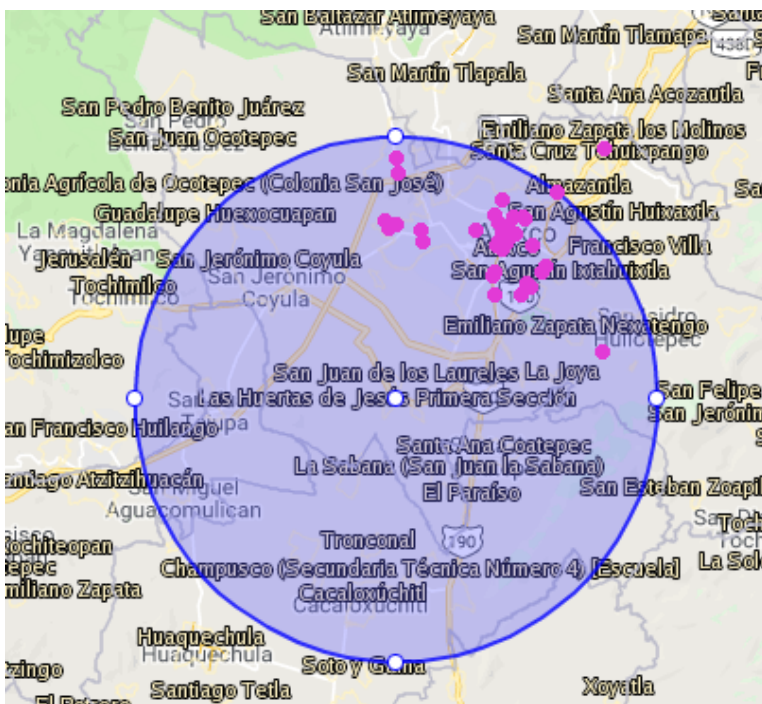
Categoría	Ciudad de Puebla		Total Estado	
	Hoteles	Cuartos	Hoteles	Cuartos
Total	301	12,736	1,111	28,087
5 Estrellas	40	2,537	69	3,496
4 Estrellas	47	3,523	120	6,459
3 Estrellas	62	2,641	231	6,247
2 Estrellas	28	495	152	2,402
1 Estrella	27	631	152	2,455
Otros	97	2,909	387	7,028

Fuente: (Secretaría de Cultura y Turismo, 2018).

Destino	Afluencia de Visitantes	Derrama Económica	Ocupación Hotelera/P
Estado	14,998,319	14,778,996,583	51.64
Ciudad de Puebla	9,901,420	11,143,397,925	62.34
Tehuacán	889,229	718,983,406	45.41
Teziutlán	221,289	169,902,214	34.46
I. de Matamoros	176,082	107,924,228	41.13
San Martín Tex	199,753	126,013,711	59.50
Pueblos Mágicos			
Atlixco	525,444	344,025,326	51.63
Huachinango	250,751	167,850,858	31.38
Cuetzalan del Progreso	334,198	232,775,435	31.26
Cholula*	686,580	594,241,025	49.61
Xicotepec	168,791	118,816,363	33.04
Chignahuapan	452,822	275,209,999	40.69
Zacatlán	457,551	297,327,378	43.66
Pahuatlán	28,933	19,917,354	19.74
Tlatlauquitepec	49,891	32,791,898	27.37
Resto del estado	655,584	508,047,225	

Fuente: (Secretaría de Cultura y Turismo, 2018).

Mapa 5 Concentración de empresas de hospedaje



Fuente: DENU.

Se observa que la concentración de unidades económicas enfocadas a brindar servicios de alojamiento temporal, se ubica en el centro de Atlixco.

Canales o estructuras descendentes

Los canales o estructuras descendentes son aquellas industrias que se encuentran antes o después de la industria seleccionada, es decir, demandas que intervienen en la adquisición de productos/servicios brindados por la empresa.

De manera concreta se identificaron 4 industrias que brindan servicios con base a los productos/servicios que ofrecen:

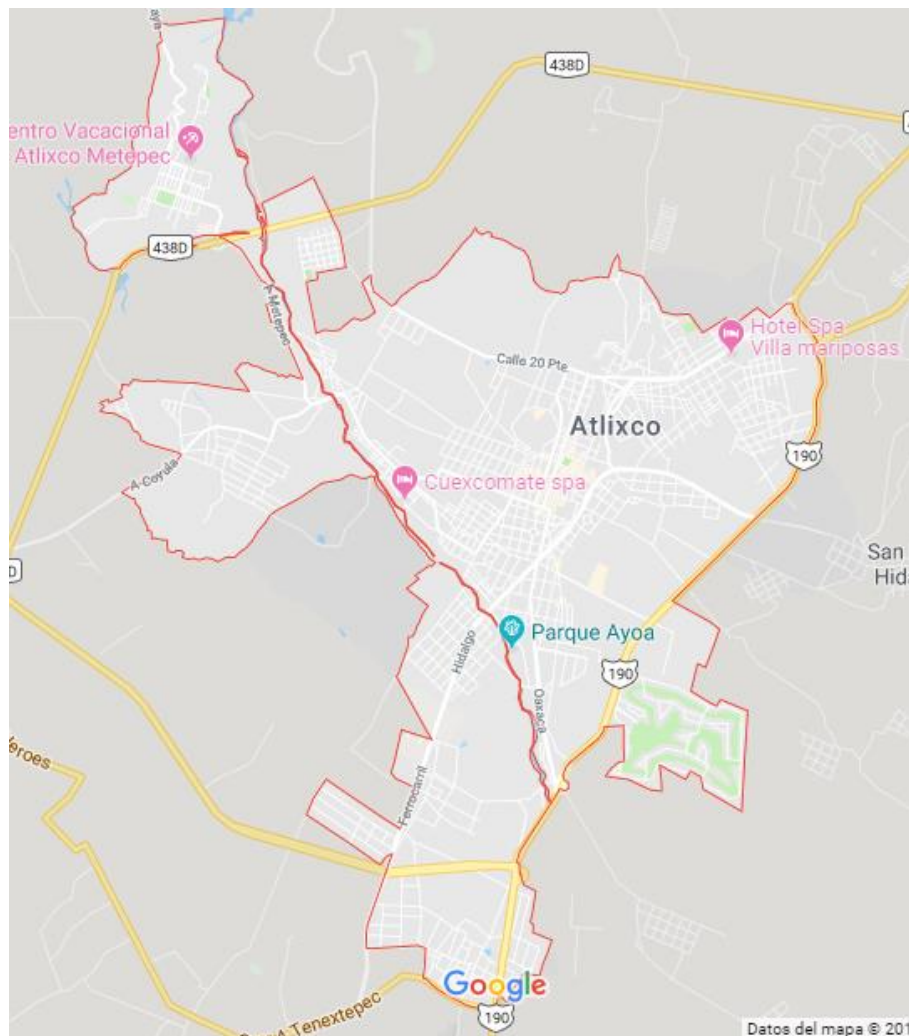
- Industria de transporte

Sin lugar a duda es necesario desplazarse para poder conectar industrias geográficamente, por ello la industria del transporte comprende de los medios para relacionarse y la movilidad para conocer las regiones y actividades de las que se hace mención.

Existen diversas empresas de transporte para trasladar a las personas a Atlixco, para ello, se cuentan con las vías de acceso adecuadas. Entre las principales se encuentran:

- Carretera Federal Atlixco – Puebla.
- Carretera Internacional.
- Autopista Siglo XXI.
- Av. Tochimilco.
- Carretera a Tenex-tepec.

Mapa 6 Vías de acceso a Atlixco



Fuente: Google Maps.

- Industria Bancaria

La industria bancaria provee de fondos para inversión y destinación a atracciones que sean de interés. En Atlixco se registran 94 bancos que coadyuvan al flujo de efectivo de la zona, según el DENUE.

La mayoría de estos establecimientos se encuentran en el centro del municipio de Atlixco.

- Industria de Entretenimiento

Atlixco cuenta con diversas atracciones para todo público, según los intereses personales, existen celebraciones en periodos específicos en las que se invita a la afluencia a ser parte de dicha celebración, por ejemplo, la Villa Iluminada que se lleva a cabo en fechas decembrinas y consiste en adornar calles importantes del Municipio.

Por otro lado, se puede:

- Visitar su Iglesia de La Merced.
- Caminata por Avenida Hidalgo.
- Visitar el Palacio Municipal.
- Visitar su kiosco.
- Comer en el Mercado Benito Juárez.
- Divertirse en Kikapú o en Parque Xtremo.
- Nadar en sus balnearios

Entre muchas otras actividades que resultan adecuadas para disfrutar en familia. Cabe mencionar que en Atlixco se lleva a cabo una celebración llamada Huey Atlixcayotl y consta de caminar hacia las laderas del Cerro de San Miguel, durante el recorrido hay diversas danzas y cantos, y las vestimentas típicas que se mezclan para agradecer a la madre tierra los beneficios obtenidos durante el transcurso del año.

- Industria de Alimentos Preparados y Refrigerados

El estado de Puebla es uno de los mayores atractivos turísticos y gastronómicos del país, debido a la riqueza de sus platillos y la tradición de su sabor. Por tal motivo es un orgullo difundir su cocina a través de nuestros socios y trabajar día con día, para posicionar a la Industria Restaurantera en Puebla. Indica (CANIRAC, 2019).

(Cortés, 2016) Durante los días cercanos a la celebración del grito, las ventas llegan a registrar aumentos del 15 por ciento, pero lo mejor es el 15 de septiembre, fecha donde mayor repunte hay.

Según el DENUE, existen 642 establecimientos enfocados a la industria de restauración y alimentos preparados.

- Industria Botánica

Son más de 3 mil personas del municipio de Atlixco que se dedican al cultivo de las flores con más de 18 mil hectáreas productivas, las cuales 8 mil son de riego y 10 de temporada, posicionándolo en el cuarto lugar a nivel nacional, dio a conocer el presidente municipal, José Luis Galeazzi Berra. (Intolerancia, 2017)

Alrededor de 100 productores de flores, sobre todo de Nochebuena y Cempasúchil, reciben a los más de 30 millones de visitantes que cada año asisten a los viveros de Cabrera y a la exposición de más de 25 mil especies, para comprar especies de todo tipo, cuyos precios van desde los 2.50 pesos hasta los 20 mil pesos. Puntualiza (Inforural, 2015).

Como se observa, existe gran derrame económico en la producción de flores, esto se debe al clima favorable de la región y a la riqueza cultural y técnicas de siembra que les permite desenvolver la actividad con gran beneficio, por otro lado, las tierras presentan un aspecto ventajoso.

Proveedores especializados y proveedores de servicios especializados

Conforme a proveedores especializados, se puede aludir al personal de mantenimiento que provee de herramientas e infraestructura óptima para que la

industria de hospedaje y alojamiento temporal pueda brindar sus productos y servicios de forma adecuada.

En esta región, al comprender de diversidad de balnearios se puede contar con la disposición y mano de obra calificada para dar el mantenimiento oportuno a albercas, construcción, jardinería, maquinaria en general, entre muchos otros elementos de infraestructura.

Empresas relacionadas e Instituciones de apoyo

Las empresas relacionadas e instituciones de apoyo forman parte del clúster gracias a la información y conocimiento que pueden proporcionar al mismo. Dentro de ésta herramienta forman parte esencial, debido a que de la información que proporcionan y el apoyo puede crear innovaciones que impulsen no sólo a una empresa sino al conjunto de industrias que conforman el clúster.

Es por ello que se puede aludir a instituciones educativas como apoyo a la estructuración de unidades económicas mediante diversos instrumentos, es decir, apoyo con conocimientos y su aplicación en los diferentes ámbitos requeridos. Cabe mencionar que se contempla grados superiores como referentes.

- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Instituto Universitario Centro Oeste de Puebla

Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM)

Herramienta que agrupa un registro completo de las empresas existentes en el país desde una perspectiva pragmática y de promoción, accesible a confederaciones, autoridades, empresas y público en general, vía Internet. (CANACOPE, 2019).

CANACO

La Cámara Nacional del Comercio se encarga de defender los intereses generales y legítimos de las actividades del comercio, por lo que son de gran apoyo para la economía del estado.

Secretaría de Turismo

La Secretaría de Turismo tiene diversas actividades, entre estas, apoyar el desarrollo económico y empresarial de empresas enfocadas a satisfacer demanda turística.

El 27 de junio de 2017 se emitió un comunicado enunciando “El Programa de Financiamiento para el Turismo Rural, que tiene una meta de colocación 2 mil 100 millones de pesos, llevará a localidades menores a 50 mil habitantes una oferta de financiamiento para pequeños y medianos empresarios de los sectores Turismo Rural, Ecoturismo y Turismo de Aventura, además impulsará la modernización y mejora de servicios turísticos en beneficio de áreas rurales y sus comunidades.” (Gob.mx, 2017).

Se comprende del beneficio y la aportación que tienen las empresas enfocadas a turismo puesto que contribuye a inversión extranjera.

Atlixco es un municipio del estado de Puebla que cuenta con gran cantidad de riquezas culturales y gastronómicas, lo cual atrae a un número representativo de turistas cada año, es por ello que se cree en la viabilidad de una casa de campo dentro de esta comunidad, como fue mostrado a lo largo del capítulo, Atlixco posee características que se vuelven llamativas para las personas que desean conocer más del país.

Dentro del municipio existen festejos específicos, lo cual podría significar el auge de la casa de campo en estas fechas, logrando una ocupación del 90% como mínimo, ya que por los datos obtenidos, los turistas eligen las fiestas para visitar la región.

Además de lo anterior, se considera factible la implementación de una casa de campo, porque se cuenta con el inmueble y éste cumple con los requisitos necesarios descritos en el capítulo.

CAPÍTULO III MARCO CONCEPTUAL

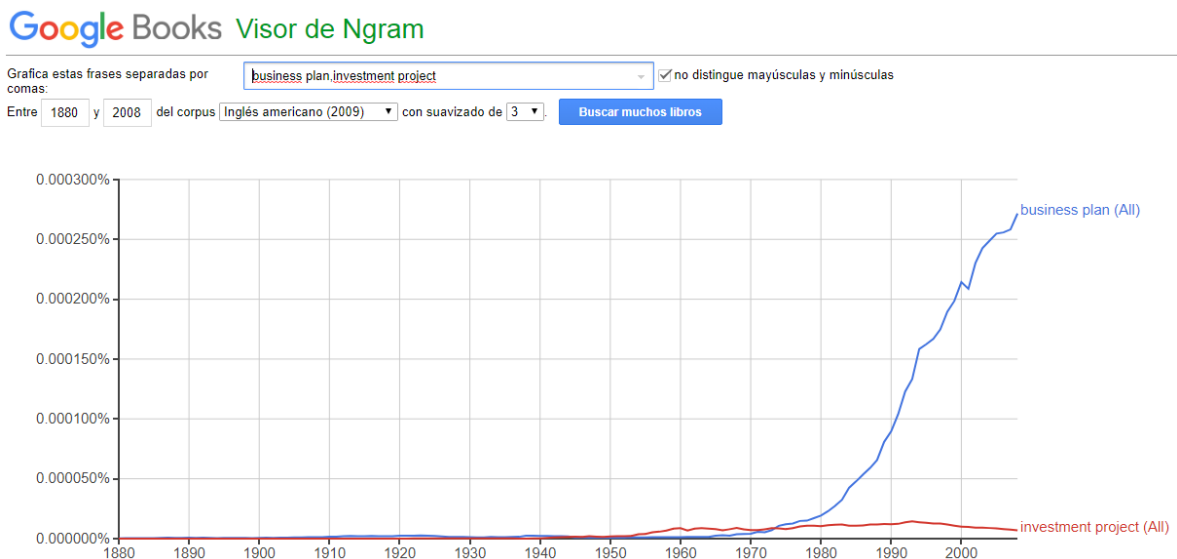
Durante el progreso histórico de la humanidad se han desarrollado diversos términos para nombrar aquello que le acontece y posteriormente hacer uso de estos con pertinencia.

Se alude entonces a la intervención del concepto “**plan de negocios**” que para los fines propios del texto, es el producto meta. Sin embargo, existe también el término “**proyecto de inversión**” el cual resulta de gran importancia y beneficio para las empresas.

El progreso ha determinado acepciones en la documentación y elaboración de esquemas que permitan al “emprendedor” prospectar el futuro próximo de su idea.

Las alusiones estimadas son provistas por diversos autores que han mejorado y pulido los términos, imprescindiblemente, han existido aspectos relevantes y consistencias en el uso de cada concepto. Se muestra a continuación una gráfica que pondera la intervención conceptual.

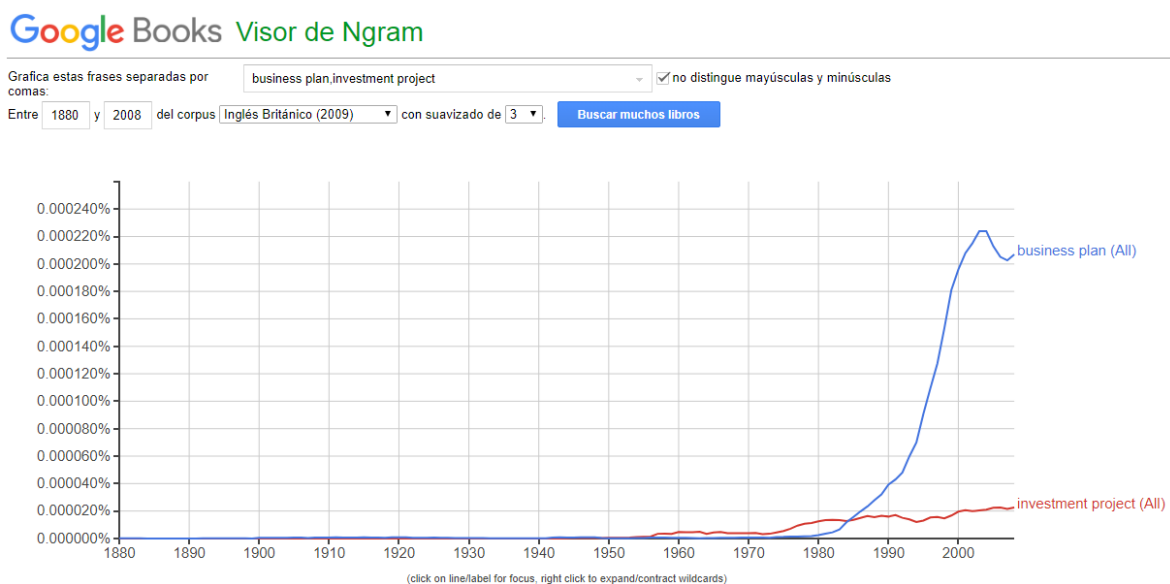
Imagen 16 Visor de Ngram corpus Inglés Americano



Fuente: Google Books Ngram Viewer.

De acuerdo a Google Books Ngram Viewer la emisión de textos en corpus Inglés americano en un periodo de 1880 a 2008 referentes a “Business Plan” y a “Investment Project”, señala gran auge en atención hacia los planes de negocio, divergencia hacia la generación de documentos referentes a proyectos de inversión. Se observa despliegue de información a partir de la década de los 50’s y mejorando el auge de los planes de negocio a partir de la década de os 80’s, por otro lado la documentación de proyectos de inversión mantiene un perfil bajo en el transcurso del tiempo.

Imagen 17 Visor de Ngram corpus Inglés Británico



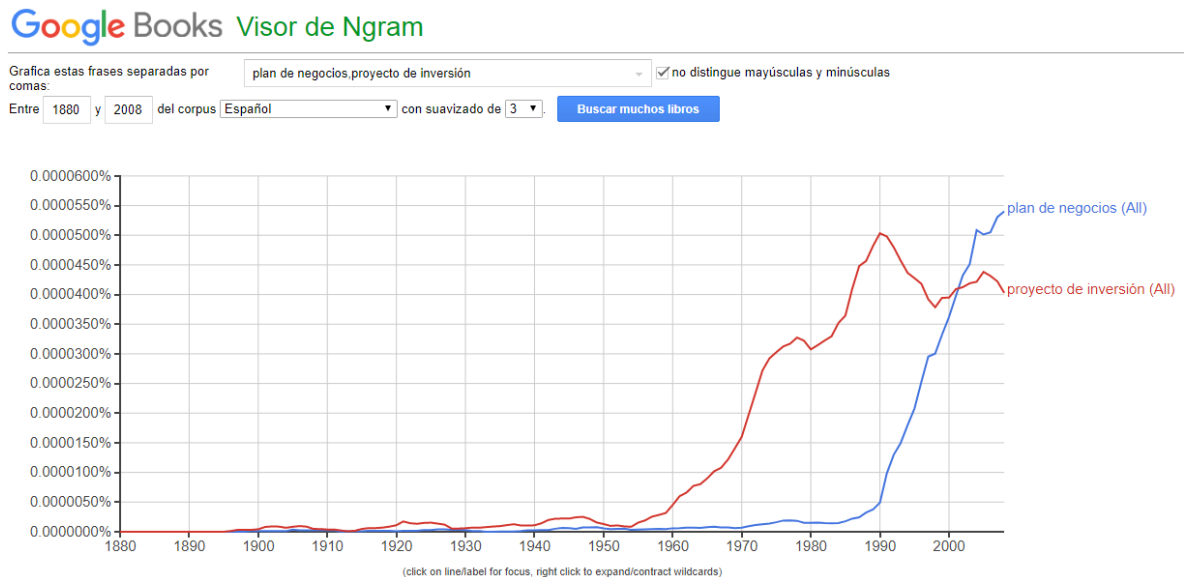
Fuente: Google Books Ngram Viewer.

En corpus Inglés Británico en un periodo de 1880 a 2008 se observa gran similitud con el corpus anterior, pronunciando un auge en la emisión de “Business Plan” a partir de la década de los 80’s y pasando el año 2000 se visualiza una leve decadencia en la curva. La generación de productos relativos a “Investment Project” es baja y mantiene esta inclinación.

Como se observa en ambos corpus se encuentra diferenciación de ambos términos e interés primordial en el concepto y desarrollo de esquemas de plan de negocio así como la explicación del mismo.

Por otro lado conforme a la emisión de los conceptos mencionados en un corpus español, en un periodo de 1880 a 2008 se observa gran interés por ambos conceptos, denotando altibajos según lapsos, el interés por el término “proyectos de inversión” detona principalmente a partir de la década de los 60’s alcanzando su mayor auge en la década de los 90’s, posteriormente se observa declive, recuperación y estabilidad.

Imagen 18 Visor de Ngram corpus Español

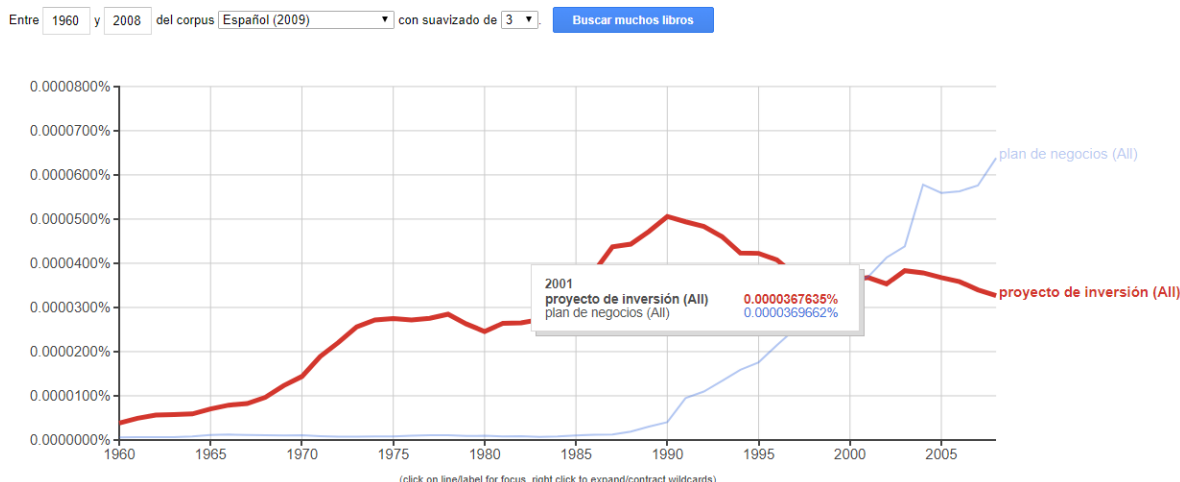


Fuente: Google Books Ngram Viewer.

Respecto al concepto “Plan de negocios”, su realce fue a partir de la década de los 90’s en adelante, sin mostrar declinación relevante. El auge que alcanzó en el lapso de los 90’s es de gran empuje y desarrollo para el término. Para profundización de los términos se realizó focalización a partir de la década de los 60’s; siendo década cumbre para el impulso de los conceptos abordados, de este modo se observa un

cruce de relevancia entre ambos términos para el uso cotidiano según los autores y la concepción particular de los mismos.

Imagen 19 Visor de Ngram corpus Español



Fuente: Google Books Ngram Viewer.

Se observa que en el año 2001 ambos conceptos fueron parte importante en el desarrollo y emisión de textos.

Ambos términos son de gran relevancia sin embargo suelen ser usados cotidianamente como sinónimos para determinar el desarrollo de ideas, para fines conceptuales se determina benéfico enunciar las diferencias entre ambos conceptos así como el esquema de desarrollo de cada uno.

Plan de negocios y Proyecto de inversión

En primera instancia, de acuerdo a (Borello, 1994) El plan de negocios es un documento formal elaborado por escrito que sigue un proceso lógico, progresivo, realista, coherente y orientado a la acción, en el que se incluyen en detalle las acciones futuras que habrán de ejecutar tanto el dueño como los colaboradores de la empresa para, utilizando los recursos de que disponga la organización, procurar el logro de determinados resultados (objetivos y metas) y que, al mismo tiempo, establezca los mecanismos que permitirán controlar dicho logro.

(Alcaraz Rodríguez, 2001) Indica que un plan de negocios es una herramienta que permite al emprendedor realizar un proceso de planeación que coadyuve a seleccionar el camino adecuado para el logro de metas y objetivos. Asimismo, el plan de negocios es un medio para concretar ideas; es una forma de poner las ideas por escrito, en blanco y negro, de una manera formal y estructurada, por lo que se convierte en una guía de la actividad diaria del emprendedor.

Según (Fleitman, 2000) puntualiza que un plan de negocios se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa. Así como una guía que facilita la creación o el crecimiento de una empresa.

Con base a las referencias anteriores se infiere que un plan de negocios es un documento que sirve como instrumento objetivo, metodológico y clave puesto que comprende de diversos estudios para la estructuración de un negocio; es por ello que aterriza ideas y concreta las bases para un adecuado funcionamiento organizacional.

Por otro lado, proyecto de inversión se entiende como una intervención en un determinado medio para dar solución a una problemática existente y conseguir el objetivo deseado. Dicho problema se puede percibir como una limitación o un exceso de un bien y/o servicio. Señala (Andía Valencia, 2012).

Un proyecto es, ni más ni menos, la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre tantos, una necesidad humana. Indica (Nassir & Reynaldo, 2008).

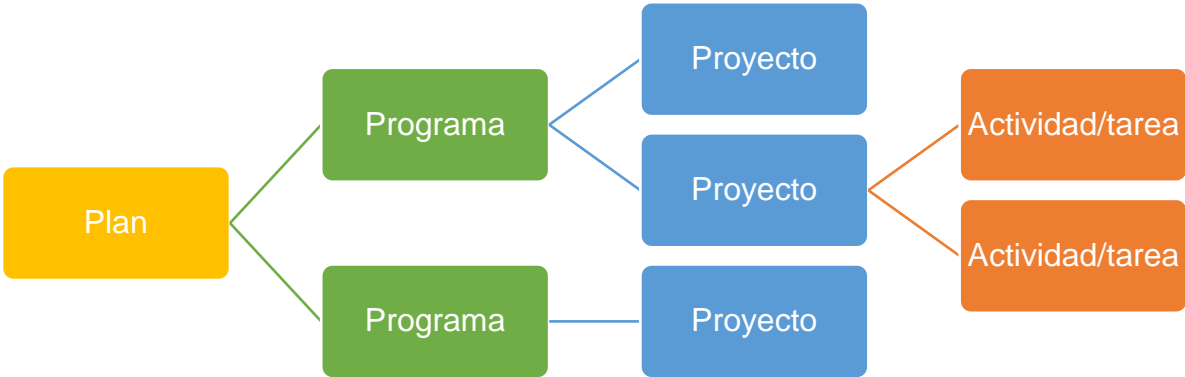
(Ortíz, 2014) Una propuesta de acción que, a partir de la utilización de los recursos disponibles, considera posible obtener ganancias.

Por lo tanto se comprende que un proyecto de inversión es dar solución a una problemática existente mediante una propuesta de inversión a basada en aspectos contables bajo la intervención de hacer uso de recursos con la finalidad de obtener mayor beneficio de estos.

(Zapata, 2017) Concluye que Un PLAN se implanta a través de diversos PROGRAMAS, y de la misma manera, cada programa implica la puesta en marcha de diferentes PROYECTOS. Por último, los proyectos se ejecutan a través de ACTUACIONES, unidad mínima de efectos de la planificación; por debajo de estas estarían las TAREAS o ACTIVIDADES.

Bajo esta premisa se comprende que la jerarquía es la siguiente:

Imagen 20 Jerarquía documental



Fuente: Elaboración propia.

Tras haber revisado las aportaciones de diversos autores referentes a los conceptos particulares, se puede vislumbrar de algunas similitudes entre ambos términos, asimismo, de diferencias entre estos.

Cuadro 1 Diferencias y similitudes entre plan y proyecto

Diferencias	Similitudes
Su aplicación.	Ser un documento que sintetice lo que se desea lograr.
Su alcance debido a la estructura propia.	Generan oportunidades de mejora del servicio, dinamismo y actualización del negocio.
Los proyectos de inversión usualmente tienen un uso organizacional, mientras	Ambos términos tienen similitudes en definición, objetivos estructura y estudios.

que los planes de negocio tienen una tendencia unipersonal de negocios.	
Jerarquía de documento.	Ambos surgen tras la identificación de oportunidades de negocio.
Redacción	

Fuente: (Andía & Paucara, 2013) y elaboración propia.

Desarrollo del esquema

Cada autor emite una estructura de acuerdo a las necesidades y enfoques específicos, sin embargo, existen pautas inherentes a la estructura de un plan de negocios y proyectos de inversión.

Los aspectos retomados en los documentos mencionados, tiene la finalidad de dar sustento y certeza de las decisiones y actividades a desarrollar a lo largo de las prácticas operativas de la empresa.

A continuación se muestra la estructura emitida por autores para la elaboración de un proyecto de inversión:

Imagen 21 Estructura de proyecto de inversión 1



Fuente: (Cosio Hurtado, 2011).

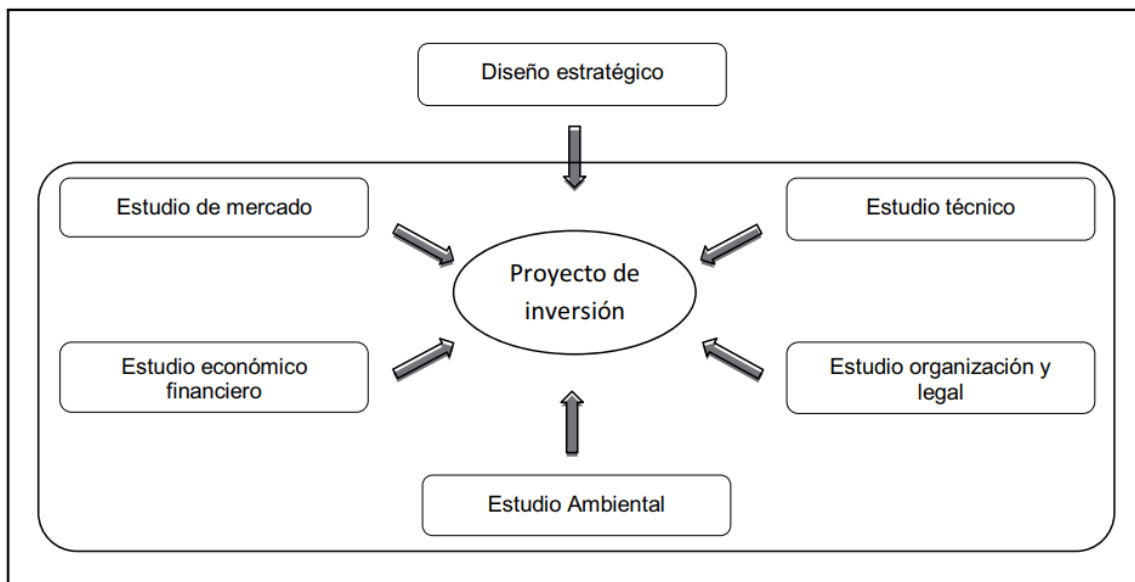
Como se observa, de acuerdo a (Cosio Hurtado, 2011) la estructura comprende de:

- Resumen ejecutivo que no debe pasar de dos cuartillas, debe ser breve y claro con una redacción amigable e interesante para atraer al lector.
- Respecto a los Antecedentes e historial del proyecto pretende mostrar antecedentes e historial mismo del proyecto.
- El Estudio de mercado comprende de aspectos entre oferta y demanda, así como precios y comercialización.
- El Tamaño mide la capacidad productiva a la que atiende el proyecto conforme a periodos normales, comprendiendo de la tecnología con la que cuenta, la localización, disponibilidad de insumos y demanda existente.
- La Localización analiza varios factores para la macrolocalización o ubicación y para la microlocalización o emplazamiento del proyecto.
- Conforme a la Ingeniería del proyecto es el conjunto de conocimientos de carácter científico y técnico que permite seleccionar el proceso productivo más conveniente
- En el Estudio organizacional administrativo y legal se determinan procesos administrativos relevantes para la organización y los aspectos legales que acometen al funcionamiento y desarrollo empresarial.
- Planificación de la ejecución del proyecto comprende de actividades y determinan el orden y la secuencia con que tienen que llevarse a cabo las mismas.
- Evaluación financiera determina la evaluación financiera analiza el proyecto en base al retorno financiero. Los criterios de rentabilidad basados en el flujo de caja proyectado más utilizados son el valor actualizado neto (VAN) y la tasa interna de retorno (TIR).
- Evaluación ambiental observa la evaluación ambiental identifica maneras de mejorar ambientalmente los proyectos y minimizar, atenuar, o compensar los impactos adversos.

- Evaluación socioeconómica en el que se visualiza el impacto que tiene relación entre el proyecto y el entorno como aporte al bienestar neto de la sociedad.

Conforme a lo que enuncia (Cosio Hurtado, 2011) se comprende una estructura clara y concreta para el desarrollo de un proyecto de inversión, por otro lado, se cita a (Andía Valencia, 2012) que enuncia los siguientes elementos para la elaboración de un proyecto de inversión:

Imagen 22 Estructura de proyecto de inversión 2



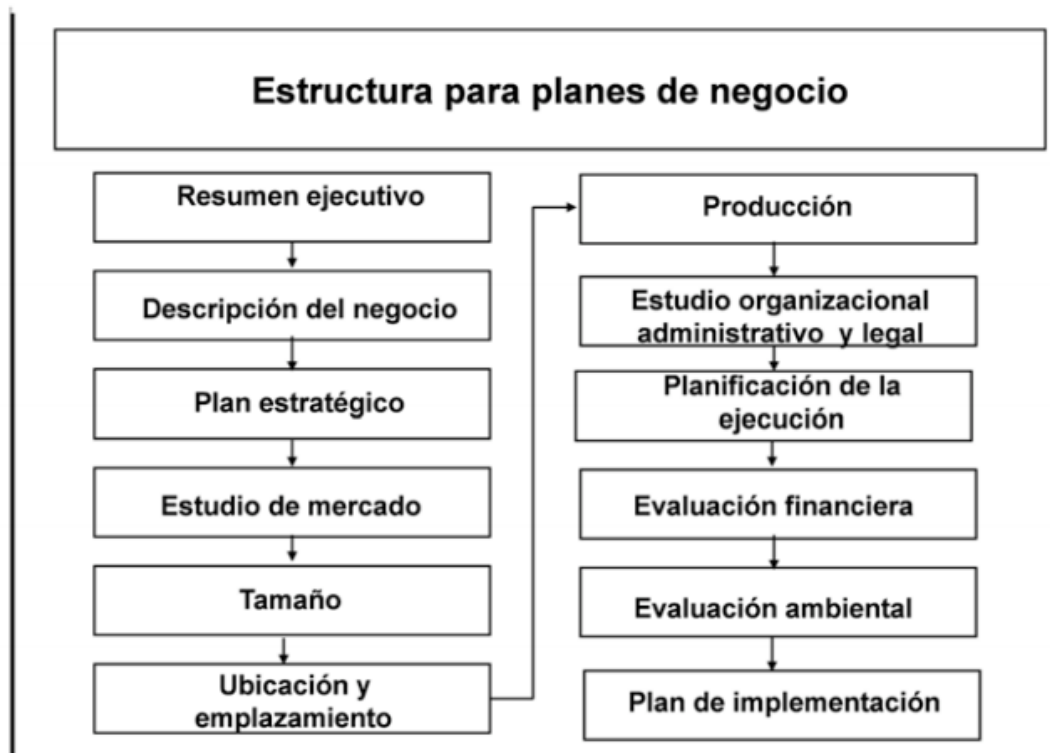
Fuente: (Andía Valencia, 2012).

Los elementos están enfocados a cubrir aspectos relevantes para la elaboración de un proyecto de inversión, es por ello que contempla ejes de impacto social, económico, ambiental, organizacional, legal, estratégico, entre otros, por lo que (Andía Valencia, 2012) cita a (Flores Uribe, 2012) al mencionar que un proyecto de inversión viene a ser una idea de negocio que tiene un emprendedor, se determina su viabilidad a través de la evaluación de sus aspectos comerciales, técnicos, de gestión, legal, económicos, financieros y ambientales.

Se observa que existe gran afinidad en la emisión de la estructura de un proyecto de inversión por parte de ambos autores, se considera que los elementos emitidos

y que intervienen de igual manera en el desarrollo de un proyecto de inversión según estos autores son los elementos esenciales para determinar la estructura base de un proyecto de inversión para posteriormente verter un esquema que coadyuve a la comprensión del término.

Imagen 23 Estructura de plan de negocios 1



Fuente: (Cosio Hurtado, 2011).

De igual forma se muestra las acepciones de (Cosio Hurtado, 2011) para explicar cada elemento que considera pertinente para la elaboración de un plan de negocios:

- Resumen ejecutivo explica clara y brevemente los aspectos más importantes del documento, es recomendable hacer esta redacción al finalizar el plan.
- Descripción del negocio es hacer una referencia histórica del porqué del proyecto y muestra las características del producto o servicio a ofertar.
- El Plan estratégico debe ser permanentemente retroalimentada y ajustada conforme se avancen en los demás temas del plan. Se realiza un análisis FODA para su examinación.

- Estudio de mercado siempre con relación al mercado meta para el análisis de factores de comercialización, enuncia que se puede incluirse un análisis de las cinco fuerzas de Porter.
- Tamaño que de igual forma como en el proyecto de inversión, debe comprender de la determinación de la capacidad del negocio contemplando la tecnología, demanda, insumos y localización
- Ubicación y emplazamiento es la localización del negocio tomando como referencia el acercamiento con su mercado.
- La Producción es el apartado en el que se hace la selección del proceso productivo.
- Estudio organizacional administrativo y legal siendo los aspectos enfocados a definir las actividades, jerarquías, reglas de operación y premisas legales de la organización.
- Planificación de la ejecución comprendiendo del cronograma de actividades y presupuesto para su ejecución.
- Evaluación financiera siendo en dónde se evalúan puntos clave financieramente, mediante diversos indicadores entre los principales la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN).
- Evaluación ambiental es la premisa dentro del plan de negocio que revisa el impacto que tiene la empresa sobre el ambiente.
- Plan de implementación son las actividades iniciales y de continuidad que guiarán los pasos del negocio o empresa.

También se muestra la estructura de acuerdo a otro autor para comparar los elementos tomados en cuenta.

Según (Weinberger Villarán, 2009) existen dos tipos de plan de negocio, uno que es para la empresas que están operando y otro para las que están comprendiendo de sólo la idea de negocio. Señala que generalmente las empresas que desean crecer y ser más rentable mediante expansión deben usar un Plan de negocio para una empresa puesta en marcha puesto que dispone de reducir el riesgo que implicaría el crecimiento mediante una planeación adecuada.

Por otro lado, señala que para las empresas de nueva generación un Plan de negocios para nuevas empresas se convierte en una herramienta de diseño, y parte de una idea inicial a la cual se le va dando forma y estructura para su puesta en marcha.

Para ello emite dos estructuras referentes a la conformación de un plan de negocios:

Imagen 24 Estructura de plan de negocios 2

PLAN DE NEGOCIOS PARA EMPRESA EN MARCHA (GERENTE)	PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA NUEVA EMPRESA (INVERSIONISTA O GERENTE)
Resumen ejecutivo	Resumen ejecutivo
Descripción de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Historia de la empresa • Análisis de la industria • Productos y servicios ofrecidos • Estados financieros • Equipo gerencial 	Formulación de idea de negocio Análisis de la oportunidad Presentación del modelo de negocio
	Análisis del entorno
Descripción de la competencia, de la posición competitiva y del mercado objetivo.	Análisis de la industria, del mercado y estimación de demanda
Planeamiento estratégico <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Estrategias de crecimiento y expansión • Alianzas estratégicas 	Planeamiento estratégico <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Visión • Misión • Objetivos estratégicos • Estrategia genérica • Fuentes de ventajas competitivas • Alianzas estratégicas
Estrategias de marketing y ventas	Plan de marketing
Análisis de la infraestructura	Plan de operaciones
Rediseño de estructura y cambios en la gestión de la empresa	Diseño de la estructura y plan de recursos humanos
Modelo financiero	Proyección de los estados financieros
Evaluación financiera	Evaluación financiera
Conclusiones y recomendaciones	Conclusiones y recomendaciones
Anexos	Anexos

Fuente: (Weinberger Villarán, 2009).

De acuerdo con las puntualizaciones de este autor se vislumbran diferencias conforme al desarrollo de un plan de negocios con base a la etapa en la que se encuentra la organización.

Después de haber revisado aportaciones relevantes por diferentes autores se considera pertinente emitir la estructura que presenta incidencias de acuerdo a las puntualizaciones antes mencionadas.

Cuadro 2 Estructura documental

Estructura de plan de negocios	Estructura de proyecto de inversión
Descripción del proyecto y justificación	Diseño estratégico
Resumen ejecutivo	Resumen ejecutivo del proyecto
Cultura organizacional	Antecedentes e historial del proyecto
Análisis FODA	Estudio de mercado competencia
Alineación estratégica	Ubicación y localización
Modelo de negocios	Estudio técnico
Estudio de mercado análisis de oferta, demanda y competencia.	Ingeniería del proyecto
Descripción del producto	Determinación de producto
Estrategias de comercialización	Capacidad
Imagen, publicidad y promoción	Materiales y proveedores
Ubicación geográfica de la empresa	Estudio organización y legal
Producción proceso productivo	Trámites y administración
Materia prima y proveedores	Personal, puestos funcionales
Administración de recursos humanos organigrama	Estudio económico financiero-ambiental

Descripción de puestos	Indicadores de desempeño, TIR, VAN.
Estudio financiero presupuesto, estado de resultados y balance general	Plan de inversión: corto, mediano, largo plazo.
Corrida financiera	Planificación y ejecución de actividades
Análisis de costo-beneficio, punto de equilibrio	
Plan de inversión, período de recuperación de la inversión	
Aspectos legales plan de formalización	
Proyección de crecimiento del negocio	
Conclusiones	

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa, existe gran relación entre el concepto de proyecto de inversión y plan de negocio pero existen finas diferencias que permiten hacer uso de los conceptos con mayor pulcritud.

Se puede inferir que la inclinación e interés por el desarrollo de documentos referente a planes de negocio en corpus Inglés británico y americano, como muestran las gráficas en el inicio del capítulo, se debe a comprender de un esquema exhaustivo y detallado de aspectos que conforman la estructura de un plan de negocio.

Los proyectos de inversión se inician bajo un enfoque de generación de empresas productivas, por lo que su lenguaje e instrumentos fueron muy técnicos inicialmente; en la actualidad dicho enfoque se está adecuando a las nuevas tendencias de los negocios, ello implica incorporar a un nuevo segmento de análisis: la micro y pequeña empresa, estrategias de ingreso al mercado, perspectivas ambientales, etc. Enuncian (Andía & Paucara, 2013).

Conforme a la estructura identificada se concibe pertinente el desarrollo de un plan de negocios con este enfoque y cuyos estudios permitirán el favorable desempeño de la empresa.

Se considera importante que el documento comprenda de los siguientes elementos:

Descripción del proyecto y justificación, en donde se observará los aspectos que sustentan ¿el por qué? del proyecto, así como explicación de los incentivos intrínsecos del emprendedor y la descripción general de la concepción del proyecto como tal, haciendo referencia a “proyecto” como idea a desarrollar.

Resumen ejecutivo, es el apartado en el que se muestra brevemente los puntos más importantes del plan de negocios, buscando atraer al lector e inversionista.

Cultura organizacional, enfocándose a la cultura que se considera importante para el desarrollo de las actividades y guiar el comportamiento de los trabajadores y la empresa.

Análisis FODA, es un elemento importante para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con lo que se diagnostican elementos internos y externos.

Alineación estratégica, siendo alimentada con la contribución de elementos desarrollados con antelación y que permiten verificar el enfoque estratégico que se tiene.

Modelo de negocios, es la parte medular del plan puesto que el modelo de negocios es una “fotografía” la cual permite vislumbrar aspectos importantes para la operatividad de la organización.

Estudio de mercado análisis de oferta, demanda y competencia, es el estudio que determina el acercamiento al consumidor meta, así como la determinación de oferta y demanda. Por otro lado se analiza la competencia para contemplar el esquema de competitividad.

Descripción del producto, es el elemento en el cual se describe de manera precisa el producto que se oferta.

Estrategias de comercialización, en este elemento se analiza la estrategia de comercialización para llegar al consumidor final.

Imagen, publicidad y promoción, siendo elementos de gran importancia para el mercadeo del producto/servicio pues será la base para posicionar la marca.

Ubicación geográfica de la empresa, es la ubicación estratégica de la organización en la cual se debe visualizar fácil acceso, vías para distribución, entre otros aspectos que mejoren el contacto con el usuario final.

Producción proceso productivo, dicho elemento pretende estructura el proceso al que se atenderá para la elaboración, producción, servucción por parte de la empresa.

Materia prima y proveedores, es indispensable contar con un portafolio de proveedores con los cuales acudir en la compra de los insumos necesarios para la elaboración del producto/servicio.

Administración de recursos humanos y organigrama, es óptimo contar con una estructura que determine la jerarquía y las relaciones con las que se tiene relación de acuerdo a las funciones que desempeña el personal.

Descripción de puestos, en este apartado se detallan las características necesarias para cubrir un puesto dentro de la empresa, con ello se definen las actividades y funciones a desarrollar.

Estudio financiero presupuesto, estado de resultados y balance general, en este estudio se detallan costeos y se representan mediante estados financieros que tienen el fin de evaluar la rentabilidad de la empresa.

Corrida financiera, siendo el elemento en el cual se plantean escenarios y se desarrolla conforme a información financiera, dicho elemento es de gran relevancia para la evaluación por parte de inversionistas.

Análisis de costo-beneficio, punto de equilibrio, en este elemento se evalúa la viabilidad mediante un índice conforme a los costos y los beneficios proyectados a determinado plazo, por otro lado se estima el punto de equilibrio para la operación del negocio.

Plan de inversión, período de recuperación de la inversión, sin lugar a duda es preciso comprender de un plan de inversión a lo largo de un lapso y del período de recuperación respecto a la inversión.

Aspectos legales plan de formalización, es de carácter intrínseco contemplar los aspectos legales que se requieren para formalizar la organización, de este modo se prevé la institucionalización del negocio.

Proyección de crecimiento del negocio, como se mencionó en diversos aspectos, es necesario hacer el cálculo conforme a un lapso, es entonces que este apartado es de gran importancia puesto que contiene una proyección de costos e ingresos que coadyuvan a la presentación de estados financieros.

Conclusiones, finalmente es imprescindible emitir la conclusión pertinente de acuerdo a los diversos estudios analizados.

Cada elemento aludido generará la estructura adecuada para la puesta en marcha de la empresa, con lo que el sustento y la certeza estarán determinadas para la minuciosidad con la se desarrolle dicho plan.

CAPÍTULO IV CASO PRÁCTICO HOOM

INTRODUCCION

La correcta elaboración de un plan de negocios genera oportunidades de desarrollo y crecimiento para la organización que lo está planteando, es por ello que en el capítulo IV del presente documento se describe el plan de negocios de una casa de campo en Atlixco, Puebla.

Atlixco es un municipio del estado de Puebla, que tiene la denominación de pueblo mágico, atrayendo así gran cantidad de turistas al año, aprovechando esto, las festividades, gastronomía y atractivos turísticos se pretende generar un negocio nuevo que ofrezca alojamiento a las personas que visiten la región.

A lo largo del capítulo se describen los elementos correspondientes a un plan de negocios, enfocado a una casa de descanso, basado en la estructura presentada en el capítulo anterior, la cual se divide en siete aspectos relevantes; iniciando con la descripción general del proyecto; para dar un panorama general al lector sobre el proyecto.

En segunda instancia se realiza el estudio mercadológico, en el mismo se busca identificar las necesidades de los turistas en cuanto a hospedaje, así como también un análisis de la competencia existente. Además de conocer las estrategias de marketing para darse a conocer en la región.

Continuando con el estudio de producción, a través de éste se pretende conocer los principales procesos productivos para poder brindar el servicio de la mejor manera.

Asimismo se muestra la administración de recursos humanos, comenzando con la presentación del organigrama y la descripción de puestos de cada uno, finalizando con una proyección de personal y costo de nómina, lo anterior para identificar los puestos necesarios para el crecimiento general de la organización, es decir, conforme vaya creciendo la empresa, el número de vacantes también aumentará.

En el quinto apartado se muestra el estudio financiero de la empresa; con el objetivo de conocer la viabilidad del proyecto así como el retorno de la inversión del mismo; además del punto de equilibrio.

Posteriormente, se muestran los aspectos legales; los requisitos necesarios que una organización debe realizar para poder llevar a cabo sus operaciones, así como también de las normas bajo las cuales se debe regir para evitar multas y problemas futuros.

A finalizar se muestra una proyección del crecimiento del negocio a cinco años, además de las conclusiones sobre el plan de negocios.

4.1.1 Resumen Ejecutivo

El proyecto “Hoom Atlixco” es un proyecto enfocado a la convivencia familiar, brindando un espacio con múltiples amenidades que brindan agrado y relajación a los huéspedes, ubicado en Camino a la soledad morelos, 105; Atlixco, Puebla, siendo una empresa de servicios.

Entre las múltiples amenidades a las que se hace alusión son mesa de póker, canchas de básquetbol, fútbol, voleibol, fogatero, alberca, hamacas, juegos de mesa, futbolito, entre otros.

Por otro lado, el proyecto comprende de alianzas turísticas atractivas para el usuario, siendo en alimentos, experiencias conforme a las intenciones particulares, y uso de plataformas para llegar al cliente final, resulta importante y de gran beneficio emitir que la extensión territorial es de 2,700 metros cuadrados disponibles para uso de los huéspedes.

La misión, visión y objetivos son aspectos de gran relevancia para la empresa puesto que son las bases del comportamiento de la misma, es por ello que en ambas se señala la orientación de servicio y mejora de la empresa. Las estrategias serán el medio entontes para conseguir concretar la visión.

Para dicho proyecto se requiere de una inversión de \$373,337 moneda nacional, contemplando que no se cuente con maquinaria y mobiliario necesario para el proyecto mismos que serán aportados por capital propio, asimismo, conforme a las proyecciones se alude a un Valor Actual Neto (VAN) de \$65,240.13 por otro lado, la Tasa de Retorno de Inversión es de 16%.

Cabe mencionar que el impacto económico del proyecto es de gran beneficio para la comunidad puesto que comprende generación de empleos y activación económica de la región, también se considera adecuado indicar que el impacto ambiental no es nocivo puesto que se al contrario se busca un acercamiento con la naturaleza sin afectar el entorno.

4.1.2 Justificación

Hoy en día las personas buscan lugares privados para convivir en familia y pasar un rato agradable alejado del estrés de la ciudad lo que permite el crecimiento y la generación de empresas dedicadas a brindar espacios agradables para las personas en un entorno natural.

Asimismo, se observa que las personas están en busca de lugares especiales para efectuar convivencias de acuerdo a fechas específicas que resultan especiales e idóneas para disfrutar.

Por otro lado, es importante resaltar que no sólo se requiere de un lugar espacioso y paisajes agradables visualmente, sino también recae en importancia el hecho de contar con diversas amenidades que les permitan a los huéspedes tener momentos agradables y cubrir las expectativas que perciben.

Un factor importante a detonar es la relevancia que captura el brindar servicios de este tipo en zonas reconocidas por su cultura y cercanía a diversas actividades que complementen la visita y mejoren la experiencia, mencionando también la denotación de Pueblo Mágico.

Un claro ejemplo es Atlixco, perteneciente de Puebla que se reconoce por la cultura que alberga, haciendo énfasis en el entorno natural con el que cuenta y la ubicación de fácil acceso.

Sin duda es necesario contar con una planeación y estructura documental para mejorar la dirección y el modo de operar las diferentes actividades que comprende el desarrollo de un lugar así.

4.1.3 Descripción del Proyecto

El proyecto pretende estructurar las bases para brindar servicio de hospedaje amigable para el público en un entorno visualmente agradable, para ello se considera el desarrollo de diversos estudios que permitirán la evaluación y el reconocimiento de áreas de oportunidad.

En primera instancia se cuenta con la casa, la cual se ubica en el Municipio de Atlixco, en Tenextepec, estando dentro del Estado de Puebla. La extensión a la cual se alude comprende 2,700m². Los cuales prevén el desarrollo de diferentes actividades que mejoran la experiencia de los huéspedes, dentro de la extensión total se cuenta con 150m². De construcción siendo la casa en la cual se ofrece el hospedaje.

El lugar enunciado cuenta con privacidad, comodidad, descanso para adultos mayores, personas con mascotas que deseen vivir momentos agradables en compañía de sus seres queridos, con el fin de vacacionar y con enfoque de recreación.

Se considera que un aspecto importante a resaltar es la contemplación de los diferentes servicios a ofrecer, así como la infraestructura adecuada para tener una estancia cómoda en un entorno agradable, es por ello que el proyecto estima la ubicación de este centro de convivencia cerca del volcán Popocatepetl, a pocos kilómetros del Municipio de Atlixco, Puebla, además de la cercanía a los criaderos de trucha en Atlimeyaya así como la práctica de deportes extremos y ecoturísticos aledaños.

Se mencionan algunos servicios contemplados:

- Fogatero
- Infraestructura de servi-bar

4.1.4 Misión y Visión

4.1.4.1 Misión

Somos una empresa que brinda hospedaje, comodidad y limpieza a huéspedes mediante una casa de campo en Atlixco, Puebla, a través de un entorno natural para que estos logren tener una experiencia inolvidable con enfoque en atención personalizada; diseñada para adultos, incluyendo, con mascotas y de edad avanzada.

4.1.4.2 Visión

Ser para el 2023 una casa de campo posicionada en materia de hospedaje en Atlixco, Puebla, logrando una calificación de cinco estrellas en plataformas especializadas.

Valores

Servicio: El principal valor está enfocado en brindar un buen servicio de tal forma que el servicio sea personalizado.

Convivencia: Generar un espacio con ambiente de convivencia y privacidad para los usuarios.

Comodidad: Contar con las instalaciones y servicio adecuado para brindar una experiencia cómoda.

Limpieza: Un valor importante a resaltar es la limpieza de las instalaciones para poner a disposición de los usuarios.

4.1.5 Objetivo General y Específicos

4.1.5.1 Objetivo General

Brindar un servicio de calidad en materia de hospedaje que proporcione privacidad y descanso a turismo nacional y extranjero.

4.1.5.2 Objetivos Específicos

1. Concretar alianzas con empresas e instituciones en el ramo turístico para diciembre de 2018.
 - Ayuntamiento, a través de Secretaria de Cultura de Atlixco.

- Xtremo parque
- 2. Generar un espacio atractivo con amenidades para diciembre 2018.
- 3. Entrar en el sistema de hospedaje en plataformas digitales en noviembre 2018.
- 4. Contar con la logística adecuada conforme al uso de las plataformas de hospedaje para brindar un servicio.

4.1.6 Alcances del Proyecto

Debido a que se cuenta con la propiedad se prevé la captación de recursos mediante la utilización de un espacio que actualmente se encuentra en situación pasiva, promoviéndolo a ser un espacio proactivo de uso apropiado a personas con interés en la privacidad.

El proyecto contempla al inicio de sus operaciones a cuatro personas que den soporte a la organización, posteriormente a un plazo medio de dos años se comprenderá la generación de empleos a dos personas más que provean economía a su familia.

Por otro lado, se concluye que es necesario generar un espacio inclusivo para personas mayores de edad, con lo que el establecimiento contará con el apoyo para la atención a adultos mayores, asimismo, el acceso a mascotas domésticas es un factor determinante que influirá en el desarrollo de la empresa así como la atención personalizada.

Durante el proceso se visualiza la generación de alianzas con empresas afines del sector público y privado enfocadas al ramo turístico, promoviendo entonces el desarrollo económico de la zona.

Se comprende que es de vital importancia hacer adaptaciones que permitan la mejora del establecimiento para la comodidad del huésped, para ello se contemplan las siguientes actividades:

- Diagnosticar las necesidades de adecuación mediante una evaluación arquitectónica.
- Solicitar cotizaciones.

- Elegir la más viable.
- Iniciar y concluir la obra.
- Adquirir el mobiliario necesario para su funcionamiento.

4.1.7 Análisis FODA

Cuadro 3 FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura. • Amenidades múltiples. • Clima favorable. • Cercanía a la Ciudad de México. • Privacidad de instalaciones. • Seguridad en las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de turismo en Puebla • Oportunidad de mejora en conocimientos administrativos. • Tendencia tecnológica actual para ofrecer el servicio • Región con afluencia de festividades
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Inexperiencia en el ramo turístico. • Inexperiencia en plataformas de hospedaje. • Gastos de movilidad actual. 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con seguro de responsabilidad civil. • Posibles contingencias meteorológicas y volcánicas. • Incremento de competencia. • Fluctuaciones económicas en el país. • Incremento de precios.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.7.1 Estrategias

1.- Estrategia de alianzas

Un factor importante a detonar es el involucrarse con diversas instancias que brinden aportación esencial al proyecto, tales como apoyo gubernamental y empresas afines. Las metas necesarias son las siguientes:

- Conectarse con el medio turístico y aprovechar su infraestructura.
- Enlistar el directorio con el nombre de la institución y empresa responsable.
- Agendar citas.
- Realizar los contratos
- Firmar acuerdos

2.- Estrategia de atracción

Un aspecto a destacar es la atracción percibida por el usuario final para obtener viabilidad en el negocio, para ello se considera adecuado generar alianzas que sean de atracción para los usuarios y buscar los medios para conseguir la renta del inmueble de al menos 9 noches, cubriendo entonces los costos que la propiedad genera. Conforme a la estrategia idealizada se espera:

- Promocionar imágenes de impacto a través de las redes sociales focalizadas al segmento al que se quiere llegar acerca del ambiente con el que se cuenta.
- Contar con personal que brinde atención al cliente adecuada.
- Definición de costos y reducción posible en los mismos.

3.- Estrategia de plataformas

La globalización obliga a las empresas a mantenerse en constante cambio y actualización, con lo que se observa como necesario prever estrategias de marketing digital puesto que será el medio más completo por el cual se capturará al cliente. Para ello se comprenden las siguientes metas:

- Crear alianzas con personas expertas en materia de manejo de plataformas para hospedaje.
- Generación de usuario para brindar los servicios obtenidos en plataforma de alojamiento.
- Mejorar comprensión de plataformas para hacer uso de ellas.
- Dar seguimiento a plataformas de alojamiento y a usuarios.

4.- Estrategia de logística

De acuerdo a la ocupación del inmueble se comprende que es necesario contar con una estrategia de logística adecuada para llevar a cabo las actividades pertinentes, para ello es vital contar con personal que proporcione la limpieza adecuada a las instalaciones y con ello se pueda crear una mejor relación con los usuarios finales. Para ello se contempla:

- Adaptación óptima del inmueble.
- Contratación de personal.
- Dar atención personalizada.
- Mantener instalaciones limpias.

Imagen 25 Alineación estratégica



Fuente: Elaboración propia.

4.1.8 Ventaja Competitiva

Se considera la extensión territorial con la que se cuenta como una ventaja competitiva debido a que es espacio disponible para el usuario, así como para el desarrollo de diversas amenidades que se visualicen como adecuadas, así como los servicios ofrecidos para el cliente.

4.1.9 Canvas del modelo de negocio

Socio clave	Actividades clave	Propuesta de valor	Relación con el cliente	Segmento de mercado
Ayuntamiento del Municipio de Atlixco Turismo del Estado Asociaciones turísticas y ecoturísticas X-tremo Parque Asociaciones de adultos mayores	Celebrar convenios con Instituciones Públicas, Asociaciones e Instituciones privadas. Contar con capacitación adecuada al personal. Logística	Comodidad Amenidades Privacidad Limpieza	Dar atención personalizada y con un respeto a través de correo electrónico, Messenger, WhatsApp, Teléfono.	Adultos mayores de 18 años a 70 años Instituciones de Pensionados Personas con mascotas domésticas Turistas internos del país o externos, con nivel socioeconómico C+ o A/B con gustos afines a la naturaleza
	Recursos clave		Canales de comunicación	
	Financiamiento, Infraestructura, Tecnologías de la información y Comunicación, Mano de obra calificada		AirBNB, Booking	
Estructura de costes		Flujo de ingresos		
<ul style="list-style-type: none"> • Nómina de trabajadores • Mantenimiento infraestructural • Insumos • Community Manager 		<ul style="list-style-type: none"> • Pago por hospedaje • Servicios de cocina, fogata, lavandería, cuidados médicos • Medios de pago: Transferencias, efectivo 		

Fuente: Elaboración propia.

4.1.9.1 Propuesta de Valor

- Acercamiento de servicios que no ofrecen otras casas de campo denominados “amenidades”.
- Privacidad en “Hoom Atlixco”.
- Área rodeada de naturaleza.
- Comodidad, limpieza, privacidad, apoyo personalizado y segmento delimitado (estatus social).

4.1.9.2 Mercado Meta

Personas mayores de 18 años hasta 70 años de edad, Turistas internacionales que visiten la región de Atlixco, o provenientes del interior del Estado de Puebla, con nivel socioeconómico C+ o A/B con gustos afines a la naturaleza. Incluyendo personas con mascotas domésticas.

4.1.9.3 Canales de Comunicación

Uso de plataformas como:

- Booking
- AIRNB

Para ponerse en contacto directo con la dirección de la organización “Hoom Atlixco” y los usuarios finales.

4.1.9.4 Relación con el Cliente

Mantener una relación sincera, transparente y de confianza por medio de nuestra alta ética profesional basada en tiempo, dedicación, esfuerzo y comunicación bidireccional.

Contando con una evaluación de expectativas a través de encuestas en línea (google drive o docs., y/o por medio de encuestas impresas al finalizar su hospedaje). Generando un vaciado de información esencial para una futura mejora continua del negocio.

Asimismo, generar el seguimiento pertinente a los usuarios.

4.1.9.5 Actividades Clave

Celebrar convenios con Instituciones Públicas, Asociaciones e Instituciones privadas que apoyen el proyecto para penetrar rápidamente en el mercado, por otro lado, se debe contar con proveedores confiables.

El Marketing usado por el Community manager es de gran importancia para apoyar al posicionamiento de la empresa.

Un factor clave en el hospedaje es la logística que brinde a los usuarios mejor experiencia.

4.1.9.6 Recursos Clave

Es primordial contar con los recursos que permitirán el desarrollo de operaciones de la organización, para ello se contempla:

- Mantenimiento del inmueble y su entorno.
- Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).
- Insumos básicos (comida, higiene, limpieza).
- Personal capacitado.

4.1.9.7 Socios Clave

Un factor importante a enunciar son los socios clave que brindarán del apoyo necesario para el esquema de trabajo planeado, para ello se observa importante contar con las alianzas con:

- Ayuntamiento del Municipio de Atlixco.
- Turismo del Estado.
- X-tremo Parque.
- E inversión privada por el señor Rómulo Arredondo Gutiérrez.

4.1.9.8 Estructura de Costos

Entre los principales costeos se comprende la Nómina del talento humano, mantenimiento infraestructural, Insumos y el soporte de plataformas y redes sociales.

4.1.9.9 Fuente de Ingresos

Se obtendrán ingresos por el pago de hospedaje y la renta de “Hoom Atlixco” para eventos privados, por otro lado, se generarán ingresos dados los servicios que se ofrecen, tales como servicios de cocina, fogata, lavandería, cuidados médicos.

Para ello se aceptará como medio de pago transferencias bancarias y pago en efectivo. Cabe resaltar que el primer ingreso será de inversión privada.

4.2 ESTUDIO DE MERCADO

4.2.1 Análisis de Oferta y Demanda

Atlixco se ubica a 30 kilómetros de la ciudad de Puebla, capital del estado, por lo que para su acceso se cuenta con dos vías, una es la Carretera Federal 190 y la Autopista Vía Atlixcáyotl. A lo largo del tiempo se ha visto reflejada su influencia para el ingreso turístico, así como su producción de flor y gastronomía.

Actualmente cuenta con más de cien mil habitantes que aportan a la oferta económica para atraer turistas mediante diversas actividades comerciales a las que se dedica cada habitante, asimismo, cuenta con denominación de Pueblo Mágico debido a su aportación cultural y atractivo turístico.

Por otro lado, está el Plan de Dinamización Turística de Atlixco (PDT) puesto en marcha en el año 2014, conformando gran avance en la interacción con turistas y constituyendo al Pueblo Mágico de Atlixco en un destino turístico.

En el mismo se identifica que el flujo de turismo es debido a la actividad turística puentes y festivos: Semana Santa, Día de Muertos, Navidad y, durante el mes de septiembre, las celebraciones de San Miguel y el Huey Atlixcayotl. Además, el calendario de eventos incluye otras citas como el Aeroshow o las competencias de MTB (Mountain Bike).

Respectivamente el sector hotelero de Atlixco está compuesto por MiPyMEs, con pequeños establecimientos de entre 10 y 20 habitaciones en su mayoría. Ello implica en ocasiones capacidad baja, así como fallas en la estructura organizacional debido a que estas empresas generalmente empiezan empíricamente.

Conforme al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas “DENUE” consultado el 08 de octubre de 2018, existen 42 unidades económicas enfocadas a brindar alojamiento temporal en Atlixco contemplando a todas las empresas que tengan desde 1 persona trabajadora hasta 251 o más.

De acuerdo a (UNIÓN, 2018) Atlixco tiene mayor afluencia de visitantes con 587,244 personas después de Puebla capital con 9, 643, 399, Tehuacán con 893, 253 y Cholula con 660, 598 visitantes anualmente. Se hace alusión a la ocupación hotelera como medición de hospedaje en Atlixco con un 47.09%.

Se ha observado un auge en el turismo de acuerdo a la atracción de Xtremo Parque quien ofrece experiencias cercanas a la naturaleza de gran interés e innovación como lo es salto en paracaídas, gotcha, tirolesa, toboganes, bumperballs, entre otros.

Durante el periodo de finales del mes de noviembre hasta el 06 de enero existe atracción turística debido a un recorrido que resalta la belleza arquitectónica de la ciudad denominado “Villa iluminada” para dicho recorrido las calles de la ciudad forman un circuito atractivo visualmente, también se pueden ver figuras alusivas a la navidad, las tradiciones e identidad de Atlixco.

(Velázquez, Incrementa el Turismo Residencial en región de Atlixco, 2018) Puntualiza que los actuales generadores de demanda aquí son las bodas. En cuanto a la inercia del mercado, destacan los residentes en el centro de México que buscan escapadas de fines de semana y encuentran a este lugar como una verdadera opción.

Asimismo, se observa que la demanda para esta zona es generada por balnearios y eventos privados, mismos que son atribuidos al clima agradable con el que se cuenta.

Se conceptualiza benéfico acercarse a los embajadores de Atlixco como medios de vinculación para promoción y apoyo a captación de huéspedes.

Se determina necesario realizar un análisis de enfoque experimental para sondear las expectativas y comportamientos del consumidor al que se desea satisfacer, con

lo que se pretende aplicar un instrumento mostrado a continuación que permita recabar información a corto plazo y que no permitirá observar una evolución en la investigación de mercados.

Dicho análisis contempla a 177 personas mayores de 18 años con nivel socioeconómico C y C+.

Cuestionario Hoom Atlixco

Buen día, agradecemos su aportación para brindar un mejor servicio de hospedaje.

Edad: () 18 a 30 () 31 a 55 () 55 en adelante

1. ¿Tiene hijos menores a 10 años?
() Sí () No
2. ¿Qué busca al rentar una casa de campo?
() Servicios () Precio () Ubicación () Seguridad ()
Experiencias () Comodidad
3. ¿Cuáles experiencias espera al rentar una casa de campo?
() Deportiva () Cultural () Descanso () Otra: _____
4. ¿Con qué frecuencia renta una casa de campo?
() Semanal () Quincenal () Mensual () Anual
5. ¿Por qué motivo renta una casa de campo?
() Privacidad y descanso () Experiencias cercanas a una región
() Otra: _____
6. Cuando renta una casa de campo ¿cuánto tiempo la renta?
() Un día () Fin de semana () Una semana () Una
quincena () Un mes
7. ¿Qué tan relevante considera las siguientes amenidades donde 1 es poco y 3 es mucho?

Amenidad	1	2	3
Mesa de billar			
Cancha de Fútbol			
Cancha de Básquetbol			
Cancha de Voleibol			
Alberca			
Mesa de póker			
Futbolito			
Juegos de mesa			
Hamacas			

8. ¿Cuáles son los servicios extra que prefiere?
() Fogatero () Lavandería () Cocinera () Recorridos turísticos ()
Limpieza

Aplicación de instrumento a 177 personas de Puebla Capital.

Gráfica 1



Fuente: Elaboración propia.

El 59% de los encuestados indica tener una edad de 31 a 55 años, consecutivamente con 21% son personas de 55 en adelante, por otro lado el 20% de los encuestados señala tener edad en un rango de 18 a 30 años.

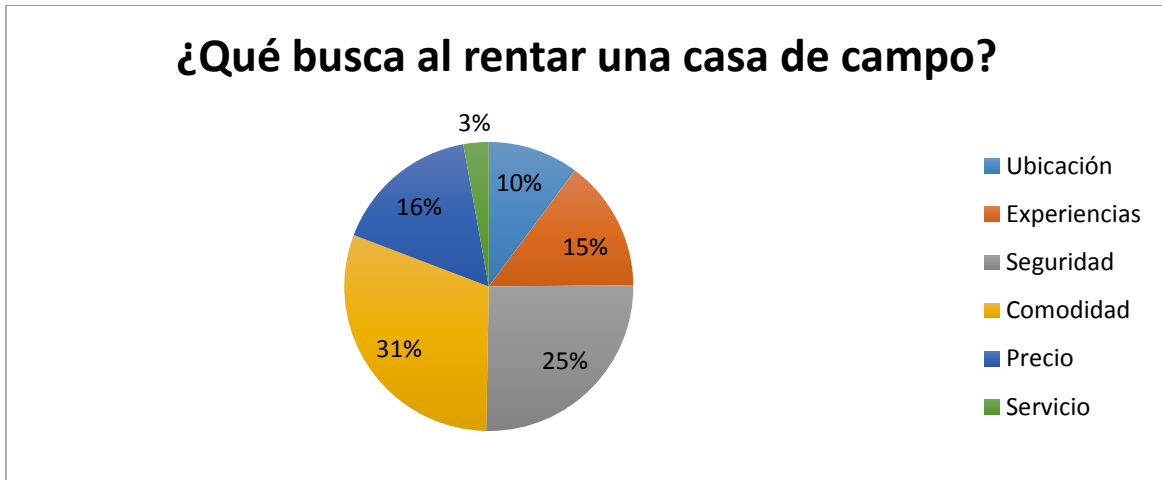
Gráfica 2



Fuente: Elaboración propia.

135 personas señalan no tener hijos menores a 10 años, 42 personas de las encuestadas señala tener hijos menores a 10 años.

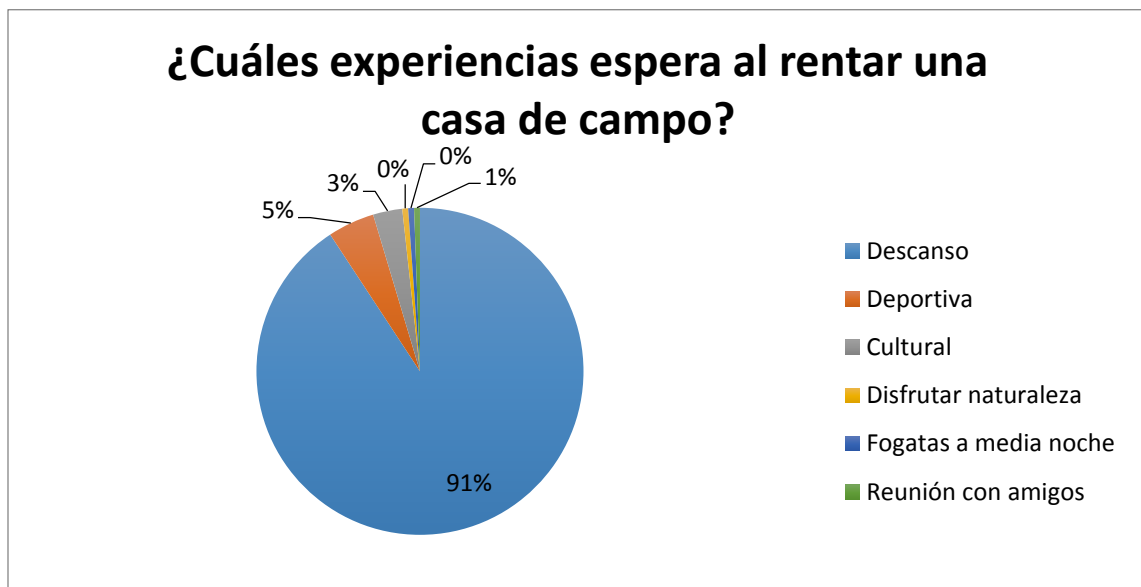
Gráfica 3



Fuente: Elaboración propia.

31% de los encuestados señala buscar comodidad al rentar una casa de campo, un 25% busca seguridad, sólo un 16% señala buscar accesibilidad en precios.

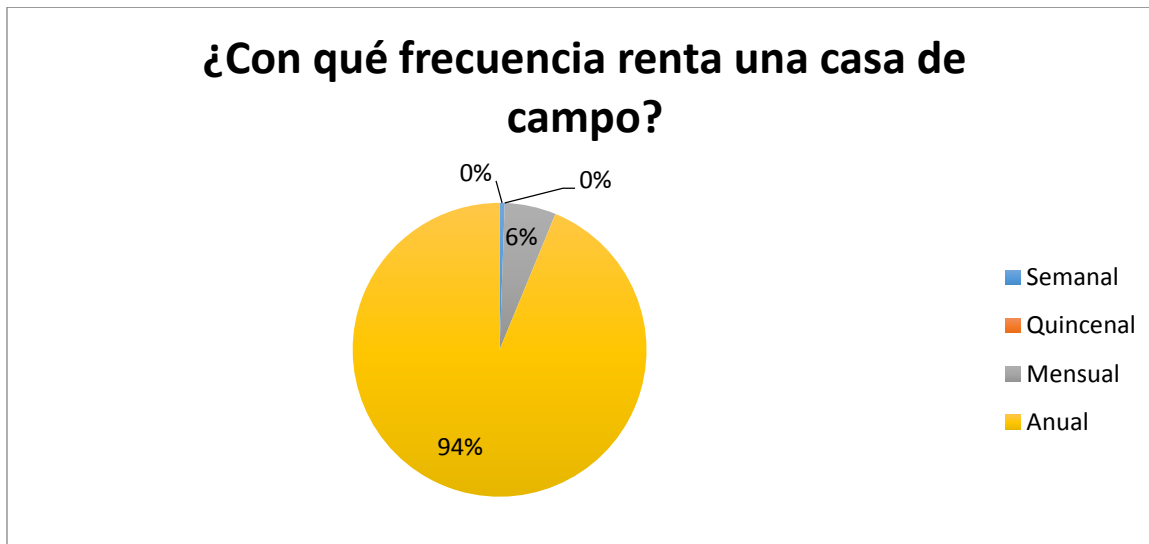
Gráfica 4



Fuente: Elaboración propia.

Las experiencias que los consumidores buscan tener son afines al descanso con un 91%.

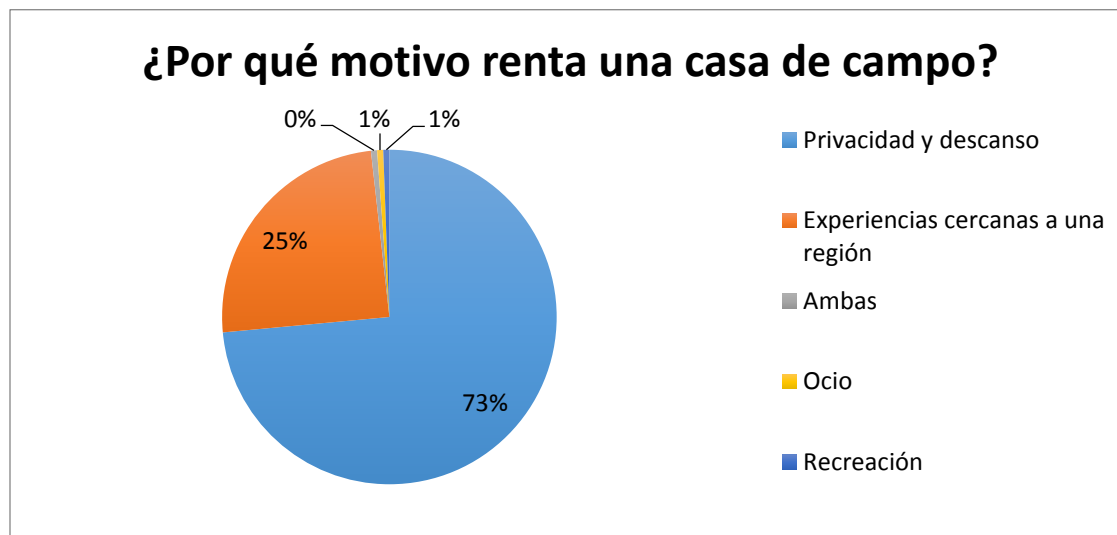
Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la frecuencia de renta en una casa de campo por los encuestados señalan ser anual con un 94%.

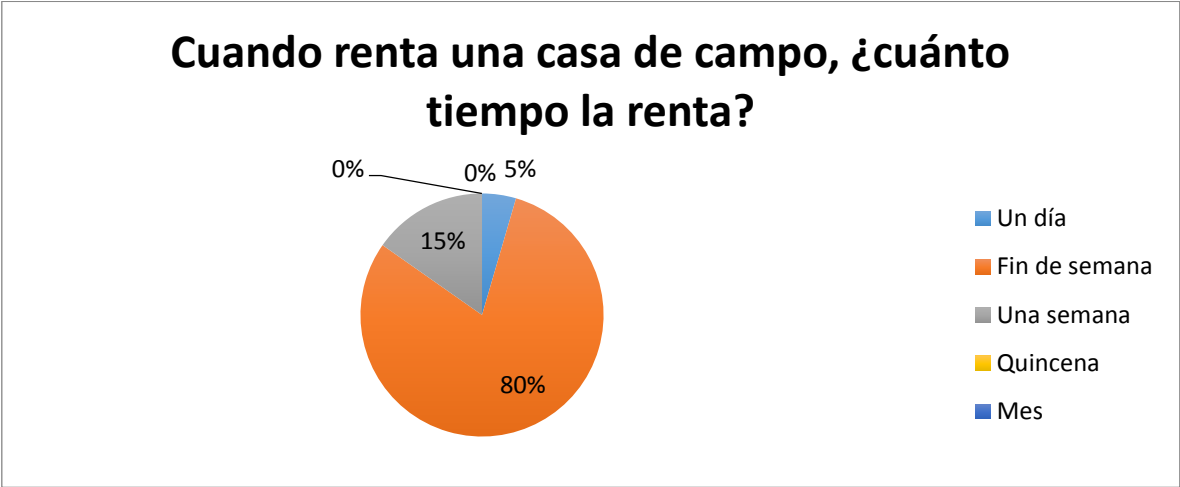
Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia.

Los motivos de renta que arrojaron los resultados de la encuesta, puntualizan basarse en la privacidad y descanso con un 73%, y experiencias cercanas a una región con un 25%.

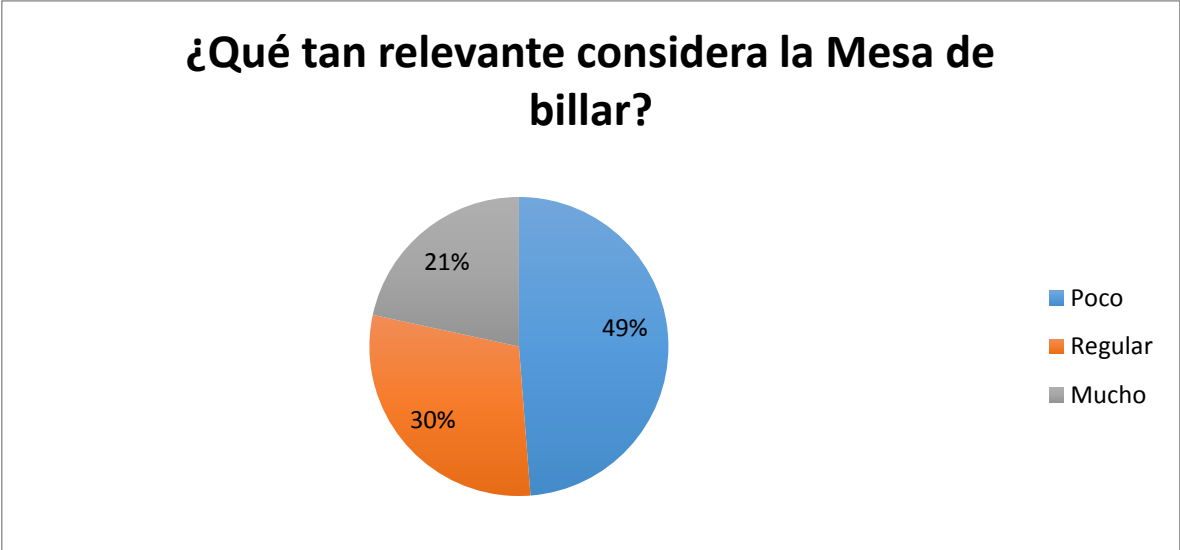
Gráfica 7



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 80% de los encuestados rentan una casa de campo el fin de semana, 0% señaló rentar por mes y quincena respectivamente.

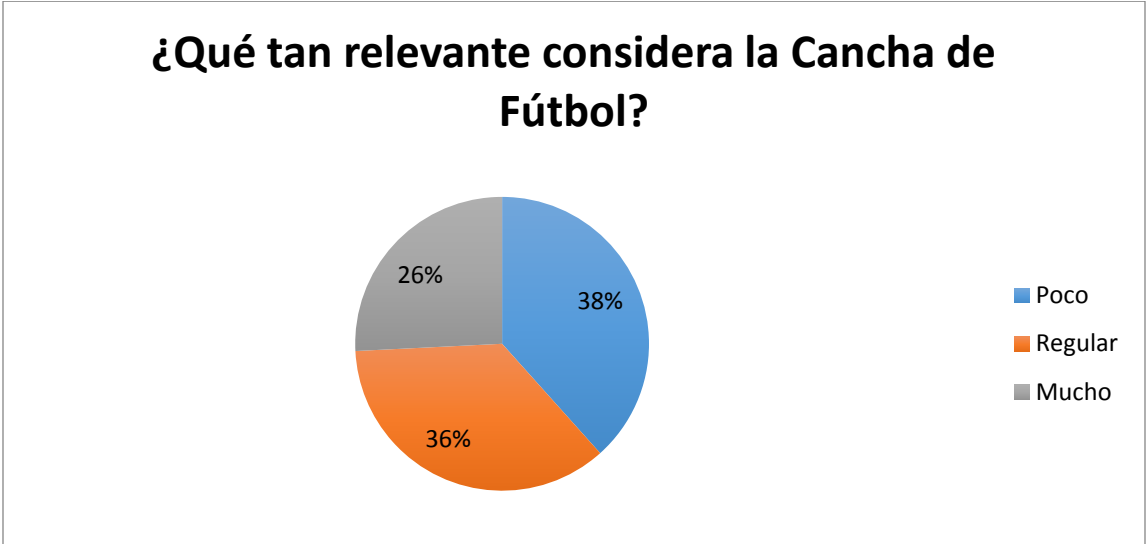
Gráfica 8



Fuente: Elaboración propia.

El 49% de los encuestados considera poco relevante tener a disposición una mesa de billar, un 30% señala ser regularmente relevante.

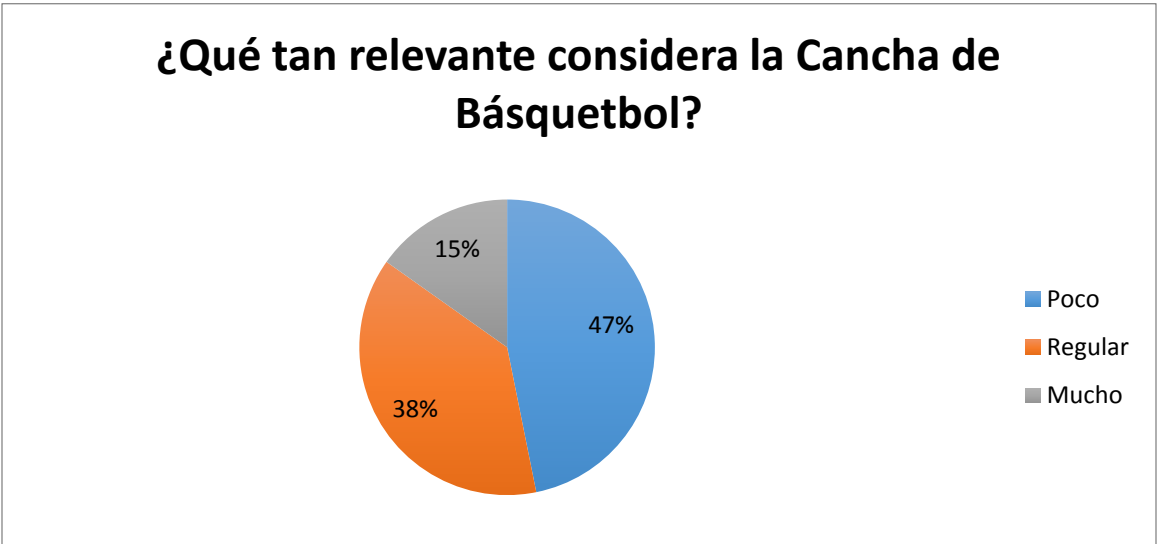
Gráfica 9



Fuente: Elaboración propia.

El 38% considera ser poco relevante la cancha de fútbol, un 36% puntualiza es regularmente relevante.

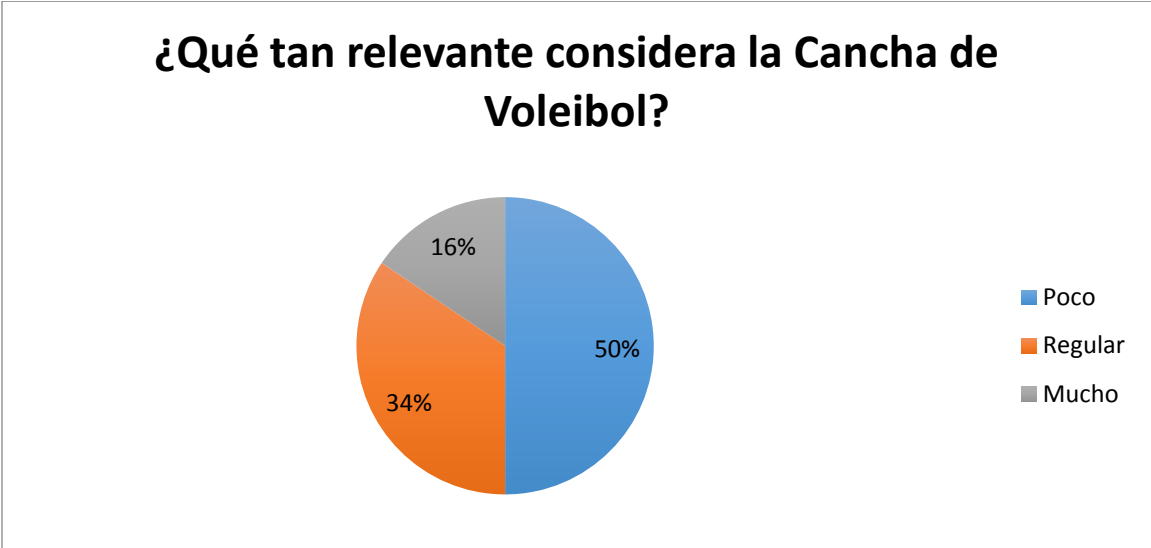
Gráfica 10



Fuente: Elaboración propia.

47% de los encuestados indica considerar poco relevante contar con una cancha de básquetbol a disposición.

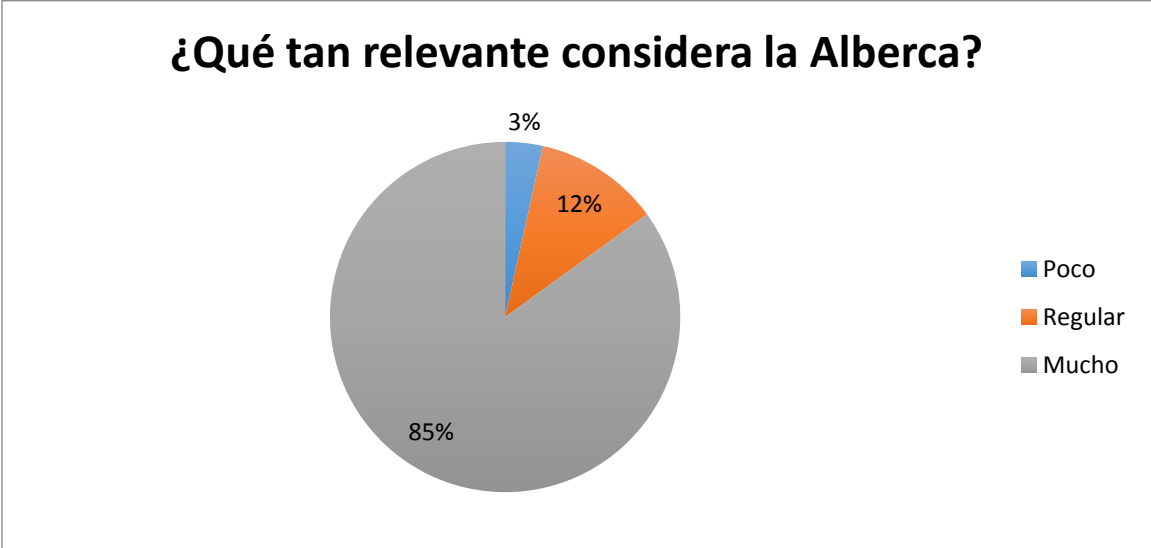
Gráfica 11



Fuente: Elaboración propia.

50% de las personas a quienes se les aplicó la encuesta consideran poco relevante contar con una cancha de Voleibol, un 34% considera ser regularmente importante.

Gráfica 12



Fuente: Elaboración propia.

El 85% de los encuestados señala considerar muy importante contar con alberca a disposición.

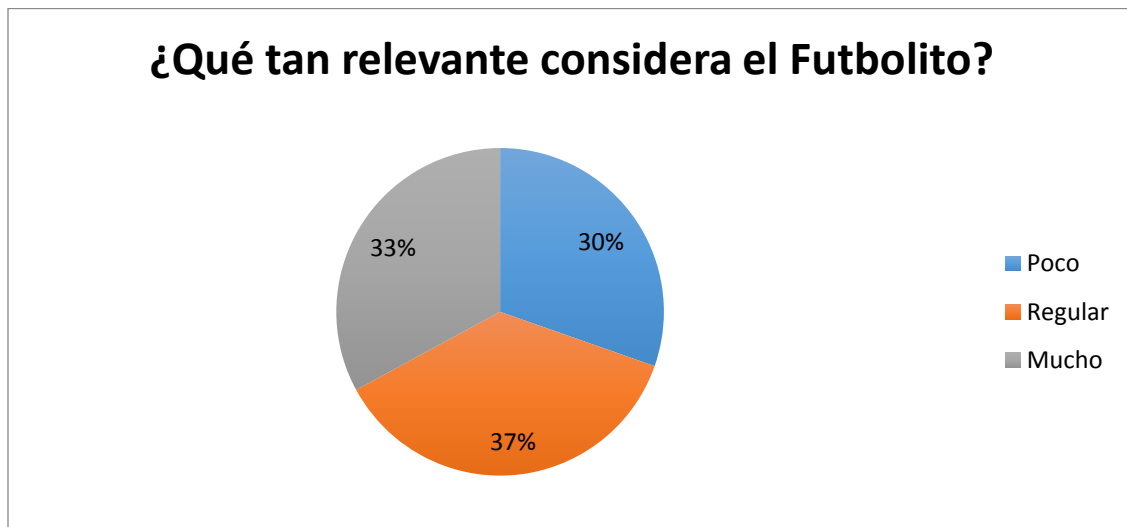
Gráfica 13



Fuente: Elaboración propia.

El 49% puntualiza considerar poco relevante una mesa de póker a disposición.

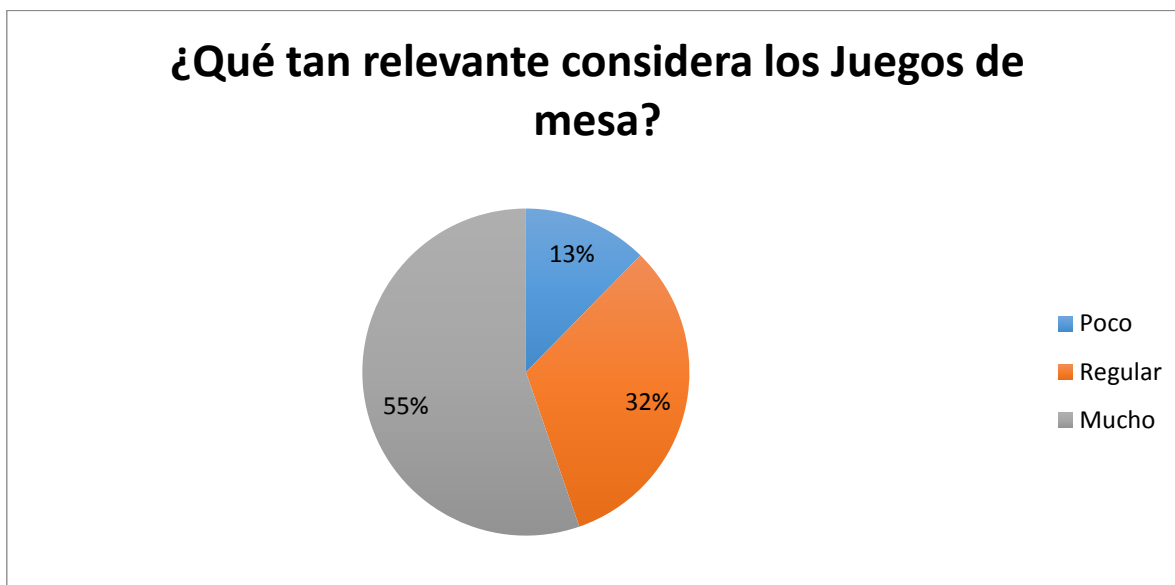
Gráfica 14



Fuente: Elaboración propia.

37% de los encuestados puntualizó considerar regularmente relevante contar con un futbolito a disposición, un 33% señaló es muy relevante.

Gráfica 15



Fuente: Elaboración propia.

55% de los encuestados considera es muy relevante contar con juegos de mesa a disposición.

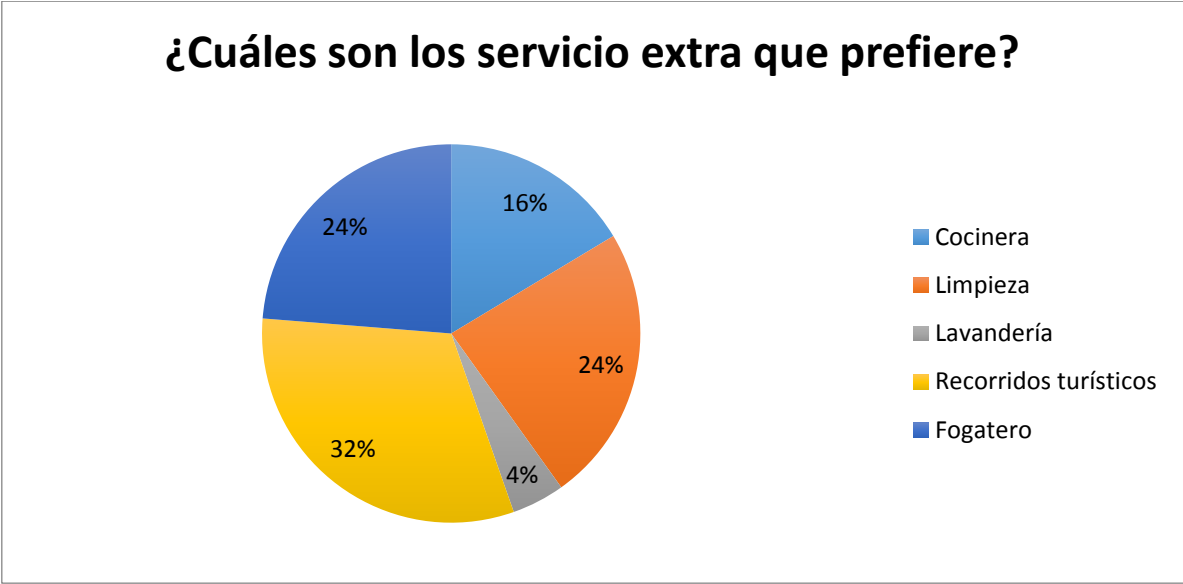
Gráfica 16



Fuente: Elaboración propia.

77% de los encuestados considera ser muy relevante contar con hamacas en una casa de campo.

Gráfica 17



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a las respuestas de los encuestados, un 32% considera agradable brindar recorridos turísticos, un 24% cree adecuado contar con servicio extra de limpieza y fogatero respectivamente.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta se pueden puntualizar diversas inferencias que son benéficas para la toma de decisiones. Se puede aludir a que de acuerdo a la recopilación de datos el segmento al que se enfoca la empresa es a adultos puesto que 59% de los encuestados indica tener una edad de 31 a 55 años, asimismo, indican no tener hijos menores a 10 años.

Por otro lado, asertivamente se enfocó a hacer un espacio de comodidad, puesto que 31% señala es lo que busca al rentar una casa de campo, se alude también a gustos por ambiente de descanso, privacidad y experiencias cercanas a una región.

Conforme a la frecuencia se observa que el mercado meta renta una casa de campo por un fin de semana, lo cual puede ser un referente para estrategias de promoción en fines de semana.

Las amenidades son un factor clave para brindar comodidad, descanso y relajación con lo respecto a la medición realizada por medio de la encuesta se observa que la alberca es una amenidad clave, consecutivamente contar con juegos de mesa, hamacas, futbolito, mesa de billar y canchas deportivas.

Finalmente se puede determinar que es viable considerar brindar recorridos turísticos o hacer alianzas para englobar dicho servicio extra, también es conveniente contar con personal que brinde limpieza y fogatero.

4.2.2 Análisis de Competencia

Cuadro 4 Competencia

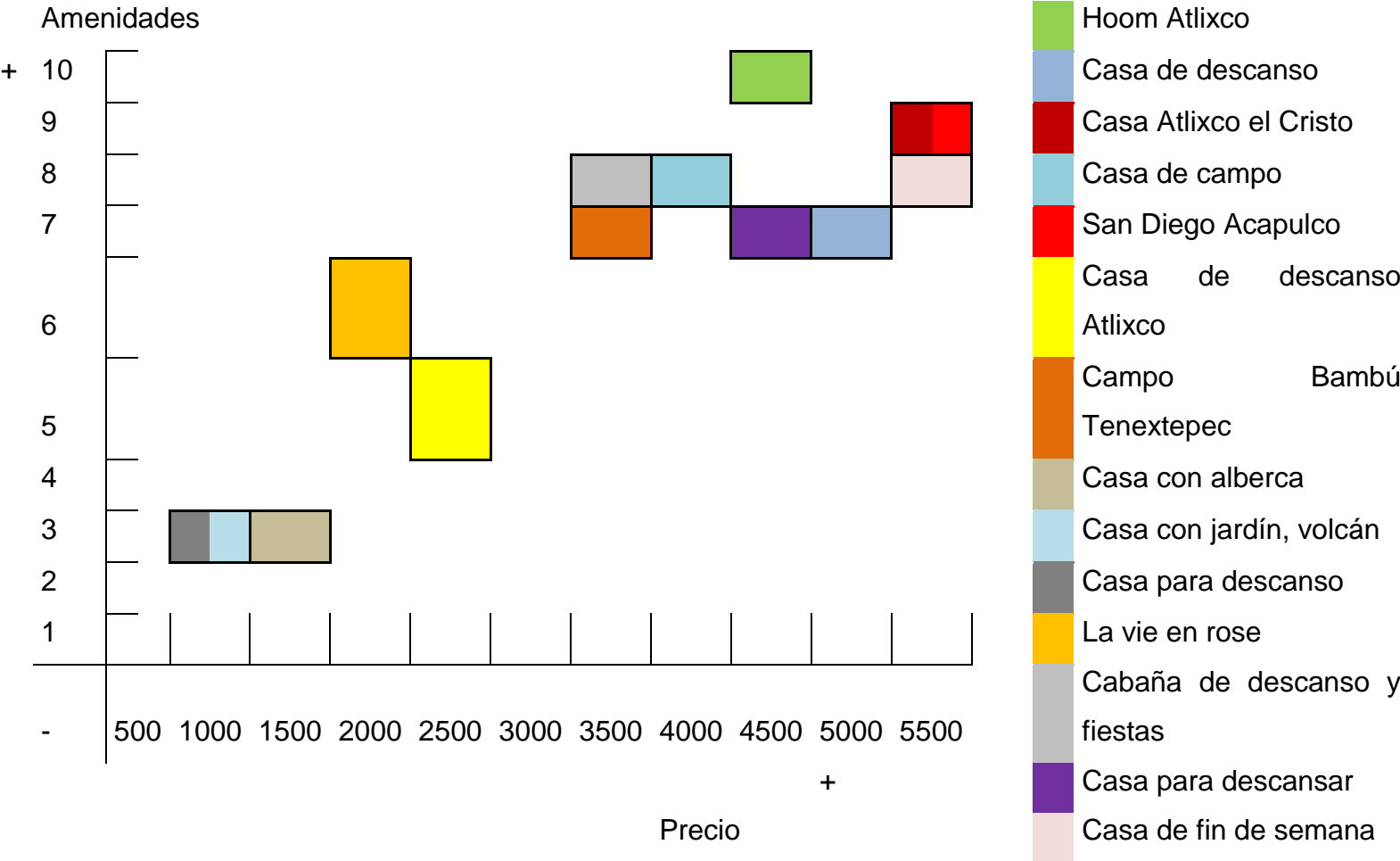
#	Nombre	Ubicación	Precio	Servicios
1	Casa de descanso	Tenextepec, Atlixco, Puebla	\$ 4,700	Alberca, Jacuzzi climatizado, asador, fogatero, hamacas, billar, garaje para 4 autos, está amueblada, no acepta mascotas. Espacio para 11 personas.
2	Casa Atlixco el Cristo	Paseo del Cristo 1030, Campestre el Cristo, 74293 Atlixco, Pue.	4501 más 200 por persona en amenidades	Alberca, jacuzzi con caldera, asadores, jardín para eventos, baños y regaderas para la alberca, cocina, microondas, refrigerador, cafetera, televisión de plasma 50p., Sky, DVD, sillones reclinatorios, sala de juegos, chimenea, mesa de póker, sala comedor, Acepta mascotas, 4 recámaras, espacio para 10 personas, espacio para fumadores, espacio para 4 autos.
3	Casa de campo	Tenextepec, Atlixco, Puebla	\$4,000	Segunda noche gratis, alberca con chapoteadero, cocina, vestido, regaderas, 3 baños, asador, televisión, internet., acepta mascotas, tiene 4 recámaras, capacidad para 15 personas, espacio para fumadores, garaje para 4 autos.
4	San Diego Acapulco	San Diego Acapulco, Atlixco, Pue.	\$2400. Fin de semana \$5400. Depósito \$1500	Alberca con 9 paneles, asador, billar, dos salas, comedor para 20 personas, cocina, bar, televisión con cable, acepta mascotas, tres recámaras, capacidad para 12 personas, espacio para fumadores, garaje para 4 autos.
5	Casa de descanso Atlixco	Tenextepec, Atlixco, Puebla	\$2,350	Acepta mascotas, 3 recámaras, capacidad para 12 personas, espacio para fumadores, garaje para 3 autos.
6	Casa de campo Bambú Tenextepec	Tenextepec, Atlixco, Puebla	\$3,500	Mesa de billar y comedor, espacio para fumadores, 2 recámaras, acepta mascotas, garaje para 4 autos, capacidad para 10 personas.

7	Casa con alberca	Club de golf Atlixco	\$1222 noche	por	6 huéspedes, 3 dormitorios, 3 camas, 2 baños completos y uno de tocador, asador, palapa, mesa de ping pong, Chimenea, jacuzzi, Oxxo dentro del fraccionamiento.
8	Casa con jardín, terraza y vista al volcán	10 minutos del Zócalo	\$790 noche	por	8 huéspedes, 3 dormitorios, 2 baños completos y uno e tocador, es parte de una ex - hacienda, área de juegos, lago.
9	Casa para descanso	Atlixco	\$1000 noche	por	4 huéspedes, cocina, jacuzzi, alberca techada, jardín frutal y floral.
10	La vie en rose	10 minutos del zócalo	\$2000 noche	por	Equipo de esnórquel, estacionamiento, piscina, jardín, patio, asador.
11	Cabaña de descanso y fiestas familiares.	Jardín la Flor	\$3500 noche	por	Más de 16 huéspedes, 11 camas, juegos infantiles, área de fogata, porterías, alberca a temperatura ambiente, estacionamiento, acceso a mascotas, vista al volcán, área de piñatas.
12	Casa para descansar	3 km del centro y restaurantes	\$4150 noche	por	Dentro de un fraccionamiento, vista al volcán, jacuzzi, estacionamiento, piscina, mesas de juego.
13	Casa de fin de semana	Calle Carmen Serdán #3	\$5000 noche	por	Estacionamiento, baño privado, admite mascotas, balcón, juegos infantiles, 3 camas individuales, una cama doble grande, sofá cama, capacidad 9 personas.

Fuente: Elaboración propia.

Como se visualiza, existe un alto nivel de competitividad en relación a las empresas que se dedican al hospedaje y que brindan amenidades que resultan de atracción y comodidad para los huéspedes.

Por lo anterior se realiza un esquema para comprensión interna de la posición competitiva con respecto a otras empresas enfocados a segmentos similares.



Fuente: Elaboración propia.

En la anterior matriz se representa gráficamente la ubicación en comparación a otras empresas que se dedican al hospedaje de acuerdo a algunas características ponderadas como lo es el precio y las amenidades que ofrece cada lugar siendo Hoom Atlixco quien denota mayor número de amenidades con las cuales el huésped se puede entretener.

4.2.3 Descripción del Producto

De acuerdo al espacio con el que se cuenta se observa gran oportunidad de mercado mediante adaptaciones y creación de un espacio agradable y cómodo para una estancia periódica, es por ello que el servicio se centra en poner a disposición un inmueble con entorno natural, lleno de amenidades las cuales son de agrada al usuario final, con la intención de generar un ambiente de descanso, comodidad, relajación y fortalecimiento de lazos afectivos.

Entre las amenidades con las que se cuenta se encuentra:

- Alberca con profundidad de 42,000 metros³. Con 9 calentadores solares “ecosun” de 3x110 y caldera “master cal”, cuenta con área de chapoteadero.
- Juegos de mesa entre los cuales hay cartas, póker y monopoly.
- Hamacas siendo dos ubicadas estratégicamente en zonas con sombra y de vista agradable, así como ambiente relajante.
- Futbolito de tamaño metro y medio de alto, madera con grosor de 5 centímetros y metal duradero.
- Mesa de billar con forraje color verde, material de caoba, tizas color azul y tacos de caoba.
- Cancha de fútbol con porterías de aluminio, medidas de 5 metros de largo, 2 metros y medio de alto y 1 metro y medio de hondo.
- Cancha de Básquetbol con red de cuenda.
- Cancha de Voleibol
- Fogatero

De acuerdo a lo que se planea se conciben complementariamente los siguientes servicios:

- Planeación de paseos: Debido a la cercanía a diferentes puntos atractivos turísticamente se observa que es agradable contar un servicio de paseo que permita reconocer el lugar a modo de una experiencia especial con lo que será necesaria la intervención de alianzas turísticas municipales para el

traslado de los huéspedes y así fortalecer el desarrollo local de otras empresas como restaurant, parques y balnearios ubicados en Atlixco.

- Servicio de lavandería: Un aspecto a reducir es la necesidad de lavar la ropa, con lo que se pone a disposición el servicio de lavandería para mayor comodidad y limpieza.
- Fogatero: El fogatero está a disposición de los usuarios y se les es proporcionada la leña necesaria para una noche espectacular.
- Servi-bar: Se pone a disposición el servicio de bar para la preparación de bebidas que conlleven la convivencia.

4.2.4 Precio

Una vez contemplados costos que intervienen en la operación de la casa de campo se puede inferir que el precio al público será elevado respecto a la competencia puesto que el concepto al que se pretende llegar es conformar un espacio con diversas amenidades atractivas para el usuario, brindando una experiencia de descanso y relajación en un ambiente privado.

El precio al que se hace alusión es de \$5,000 comprendiendo dos noches siendo el fin de semana, y \$3,000 siendo el precio ofertado entre semana. Los precios mencionados están relacionados con la competencia, de igual modo, las casas de campo que ofrecen alojamiento temporal y cuentan con múltiples amenidades ofertan un precio similar.

4.2.4.1 Estrategia de precios

Se estima que existe gran número de competidores en los alrededores que ofrecen servicios de hospedaje de fin de semana en casas de campo similares, por lo que se comprende que la estrategia de precios es promedio dada la similitud mencionada. Por lo tanto, se deduce que de acuerdo al paso de los años el nivel socioeconómico ha bajado con lo que los propietarios de casas de campo y alrededores se han visto forzados a rentar sus propiedades como hospedaje a externos para generar fuente de ingresos.

4.2.5 Estrategias de Comercialización

4.2.5.1 Condiciones Comerciales por Compra a través de Sitio WEB

La organización considera adecuado contar con intervención de plataformas especializadas para la búsqueda de alojamiento temporal por parte de usuarios finales, con lo que contar con el servicio, promoción y publicidad de las plataformas brindaría un alcance benéfico de acuerdo al segmento de mercado que se desea satisfacer. Respectivamente las condiciones que comprenden las plataformas son de vital importancia para el desarrollo del plan de negocio, con ello se enuncia una formalidad que permita optimizar la imagen de la empresa ante sus usuarios finales.

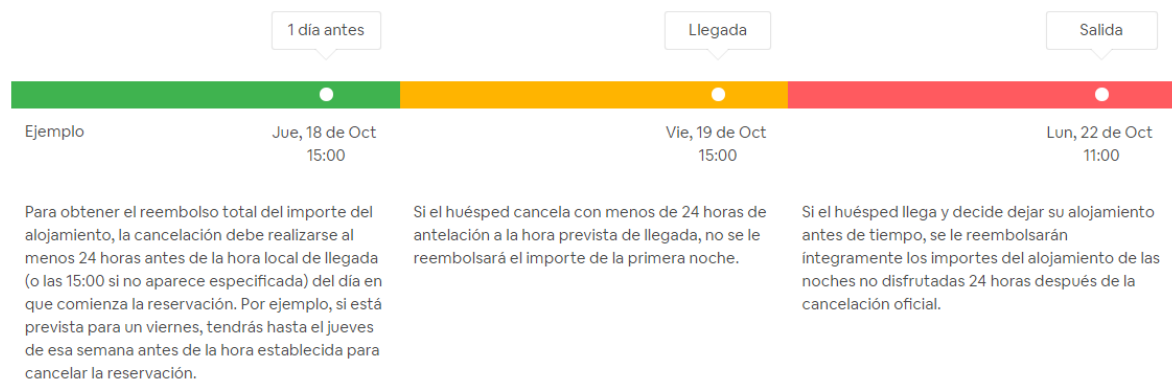
Actualmente son dos plataformas que vinculan el servicio de alojamiento siendo Airbnb y Booking, cabe mencionar que ambas ofrecen atención telefónica las 24 horas para el alojamiento y apoyo diario al propietario del inmueble para obtener soporte sobre las plataformas. También existe la “**Garantía al Anfitrión**” para cubrir desperfectos que un huésped podría causar en la vivienda y un “Seguro de Protección para el Anfitrión”.

4.2.5.2 Condiciones Comerciales de Entrega, Cancelación y/o Devolución

En Airbnb hay tres políticas de cancelación estándar (Flexible, Moderada y Estricta) en todas se enuncia que comisiones de limpieza son reembolsadas siempre antes de la llegada del huésped. Se hace alusión de cada política a continuación:

Imagen 26 Condiciones de plataforma 1

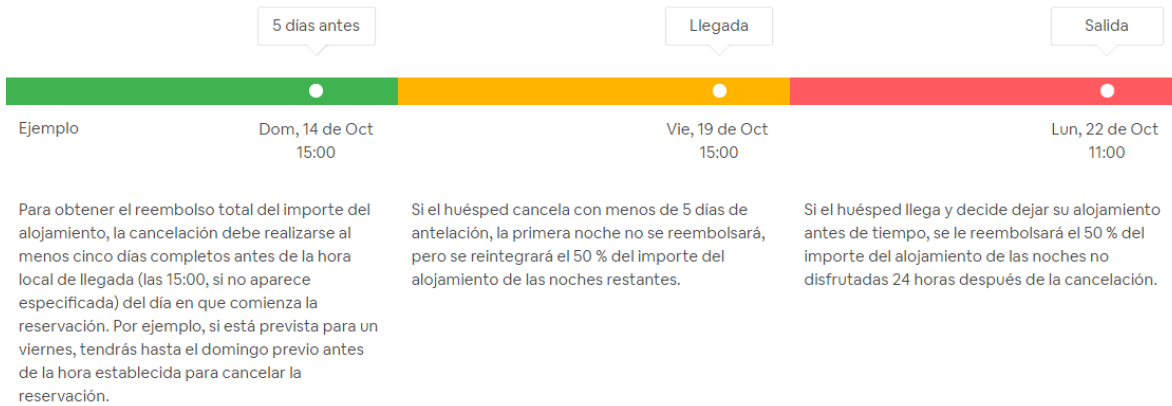
Flexible: Reembolso total dentro de un plazo limitado.



Fuente: Airbnb.

Imagen 27 Condiciones de plataforma 2

Moderada: Reembolso total dentro de un periodo limitado.



Fuente: Airbnb.

Imagen 28 Condiciones de plataforma 3

Estricta (periodo de gracia): Reembolso total si cancelan dentro de las 48 siguientes a hacer la reservación.



Fuente: Airbnb.

Imagen 29 Condiciones de plataforma 4

Estricta: 50 % reembolsable hasta una semana antes de la llegada.



Fuente: Airbnb

La comisión de Airbnb se puede reembolsar hasta tres veces al año si el huésped cancela en un plazo de 48 horas desde el momento de la reservación.

También hay reembolso en caso de presentarse alguna queja en las siguientes 24 horas o menos tras la llegada, para ello, Airbnb fungirá como mediador según lo que indica (Airbnb, 2018).

Con relación a Booking las condiciones generales de cancelación y no show de cada propietario están a disposición en la plataforma y van de acuerdo a lo que estipula cada propietario.

Para cancelar se debe revisar el correo de confirmación de alojamiento y seguir cada paso que permitirán hacer la cancelación pertinente. Por otro lado, en caso de haber algún retraso es conveniente notificar.

Como se observa, en esta segunda plataforma el modo de trabajo es más abierto permitiendo concretar indicaciones a consideración.

De acuerdo a la cancelación sin usar como medio las plataformas se puntualiza que se usará el método de devolución de AIRBNB puesto que se solicitará la

transferencia o depósito al hacer la reserva, respecto a la anticipación que se notifique la cancelación se cobrará una parte.

4.2.6 Imagen, Publicidad y Promoción

4.2.6.1 Imagen

Imagen 30 Logotipo



Fuente: Elaboración propia.

Se ha generado el logotipo que resulta agradable al público y fácil de recordar, los colores hacen alusión a la serenidad y el descanso, así como a la cercanía a la naturaleza.

La primera palabra “Hoom” se rescata de hacer la unión de la sílaba “Ho” por hospedaje y “om” por ser la fonética usada frecuentemente para meditar o símbolo de relajación.

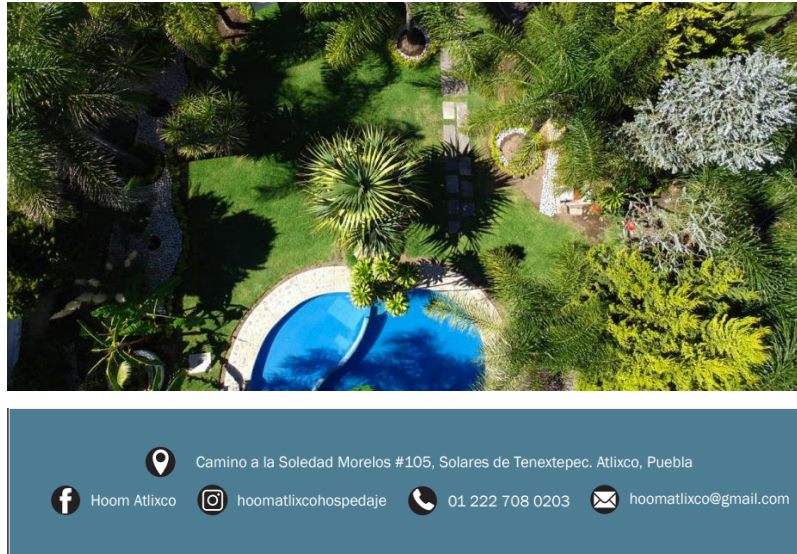
4.2.6.2 Plan de Promoción y Publicidad

De acuerdo a Marketing Booking ofrece Marketing gratis anunciando el alojamiento ofrecido por el propietario por medio de Google, Bing y Yahoo, en cambio AirBNB no ofrece Marketing.

Asimismo se considera benéfico contar con tarjetas de presentación, folletos y volantes para poder emitirlos respecto a las alianzas que se pretenden generar, mismos elementos contribuirán a captar atención del mercado al dar a conocer a la empresa.

De igual forma se contemplan Banners para llamar la atención del público:

Imagen 31 Ejemplo de publicidad



Fuente: Elaboración propia.

4.2.6.3 Medios y Frecuencia

Conforme a los métodos de pago en AirBNB los clientes pagarán las reservas cuando lleguen al establecimiento, existe el método de pago por transferencia bancaria con la condición de recibir el pago de 15 a 30 días después de haberse alojado el cliente. El cliente paga el precio de la reserva antes en caso de tratarse de una reserva no reembolsable.

En Booking a los huéspedes se les cobra antes de la llegada a las instalaciones, el pago es recibido automáticamente al propietario del inmueble después de que los huéspedes llegan a las instalaciones, menos una comisión por servicio de 15%.

El medio de pago puede ser a través de PayPal, por depósitos directos o transferencias internacionales, entre otras formas de pagar.

4.2.6.4 Costos

Sin embargo en aspectos de cobro por uso de la plataforma en el caso de AirBNB exigen dos comisiones al realizarse la reserva, una es proporcionada por el huésped nombrada “tarifa de servicio para huéspedes” y varía de entre el 3% y el 12% del costo total; la otra comisión es cobrada al propietario que anuncia su inmueble en la plataforma llamada “tarifa de servicio para anfitriones” cobrando un 3% por noche,

en cambio Booking no aplica cobro a huéspedes, sólo al propietario del inmueble siendo u 15% del costo total en Puebla, siendo pagada a final del mes mediante una factura a final de mes.

Por otro lado se contempla adquirir los servicios de un co-anfitrión o un cannel manager para el manejo de plataforma y apoyo para alcanzar un mayor número de rentas del inmueble, de acuerdo al costo que genera estará en función a una negociación de la comisión que puede ofrecerse yendo de un 5% a un 15% del total de precio de venta.

También se contemplan los costos de elementos impresos siendo los siguientes:

Cuadro 5 Costos de publicidad

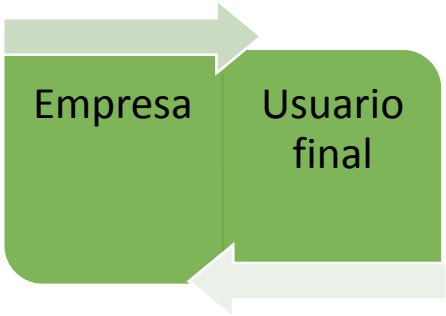
Concepto	Importe
Tarjetas de presentación (millar)	\$400.00
Volantes y folletos (500 c/u)	\$520.00
Banner	\$450.00

Fuente: Elaboración propia.

4.2.7 Canal de Distribución

Debido a que es un servicio no se contará con canales de distribución más que el de empresa y usuario final.

Imagen 32 Canal de distribución



Fuente: Elaboración propia.

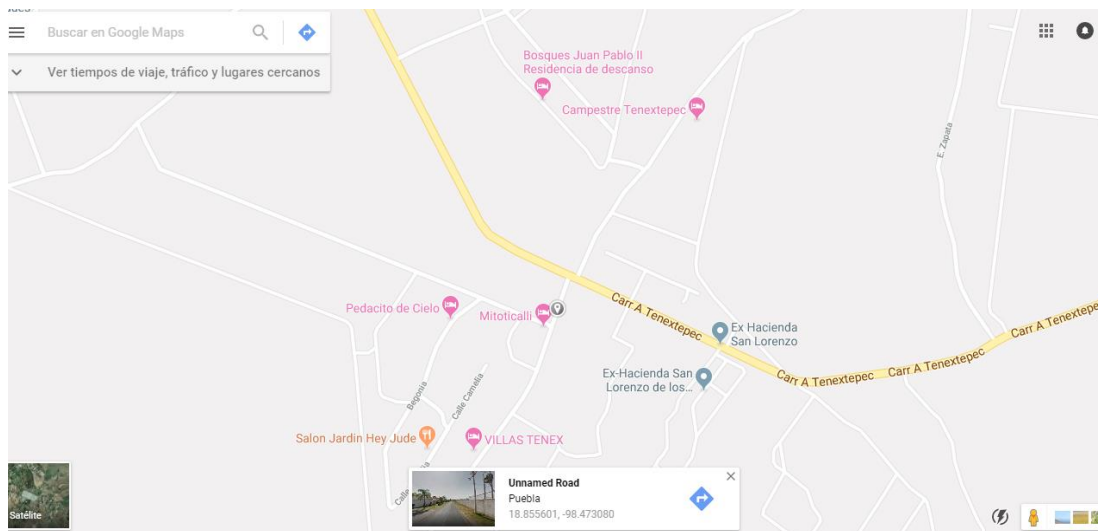
En este canal el usuario o consumidor final adquiere el producto directamente con la empresa que ofrece el producto/servicio, por lo que el precio no aumenta al generar utilidades para intermediarios.

4.2.8 Ubicación Geográfica de la Empresa

Macrolocalización

De acuerdo al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas están registradas 8,290 empresas en el Municipio de Atlixco, Puebla sin delimitar por giro, actividad económica, tamaño del establecimiento, entre otras.

Mapa 7 Atlixco



Fuente: google maps.

Microlocalización

El punto de localización será en Camino a la soledad Morelos 105, Atlixco, Puebla debido a que se cuenta con el inmueble y es un bien que al situarse en Atlixco, cuenta con un clima agradable para descansar, con lo que un alojamiento temporal es una opción viable.

Por otro lado las vías de comunicación brindan la oportunidad de trasladarse a la Ciudad de México dada la cercanía, asimismo, cuentan con acceso al centro de

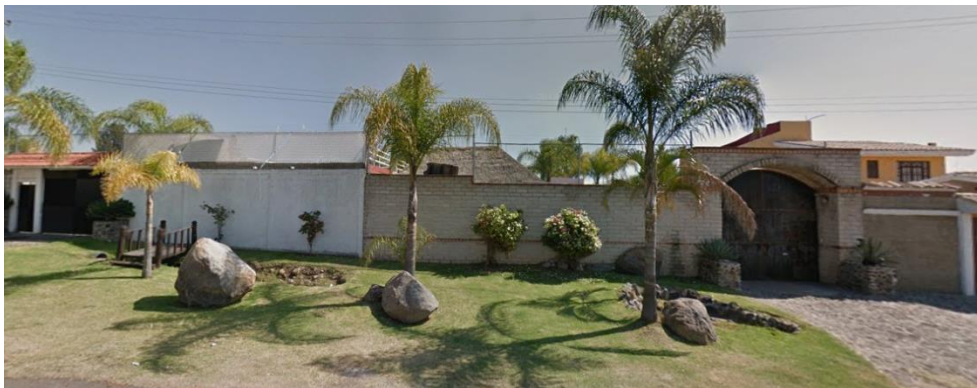
Atlixco en el cual se puede encontrar diferentes atracciones culturales por lo que se le dio la denominación de Puebla Mágico.

Imagen 33 Fachada casa 1



Fuente: google maps.

Imagen 34 Fachada casa 2



Fuente: google maps.

4.3 PRODUCCIÓN

4.3.1 Materia Prima y Proveedores

Las prácticas necesarias para sostener a la empresa requieren de insumos y proveedores quienes emitan estos insumos, para lo que es adecuado puntualizar a los proveedores de servicios de mantenimiento y de materias primas conforme a las actividades pertinentes.

Los proveedores son:

Telecomunicaciones \$700

- Teléfono
- Internet Telmex

Plataformas:

- Booking 15% por concepto de comisión.
- Airbnb 3% por concepto de comisión.

Tabla 3 Proveedores

LISTA DE PROVEEDORES MATERIA PRIMA				
PRODUCTO	U. MEDIDA	EUROWIPE	BENINO S.A. DE C.V	WALMART
ROMA(10)	KILO	324	320	220
SUAVITEL LIQUIDO	LITRO	17.2	10	15
DETERGENTE LIQUIDO	LITRO	17.2	13.5	20
LIMPIA VIDRIOS	LITRO	24.4	12	19.62
PINOL	LITRO	18.6	4.74	13.2
SARRICIDA	LITRO	13.4	10	27
COLORO	LITRO	11.8	1.75	12
AJAX	BOTE	25	19	28
ESCOBAS	PIEZA	37	35	40
TRAPEADOR	PIEZA	65	50	60
SANITAS(12)	PAQUETE	186	125	161
ROLLO(12)	PIEZA	305	180	215
SHAMPOO DE MANOS	PIEZA	35	37	40
JABÓN	PAQUETE	72	59	74
TRAPOS	PIEZA	13	12.5	12
DESODORANTE AMBIENTAL	PIEZA	47	49	46
BOLSA DE BASURA	PAQUETE	51	50.5	50

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se contempla a un proveedor de mezcals que oferte una pieza de mezcals en \$300 y leña a un precio de \$50 por costal.

4.3.2 Descripción de Proceso Productivo

La descripción de los procesos consiste en una serie de pasos a seguir para llevar a cabo una actividad, dentro de la cual se especifican las actividades, tiempos y responsables de las mismas.

Con lo anterior se puede observar la importancia de definir los procesos para desenvolver las actividades frecuentes.

4.3.2.1 Proceso de monitoreo de plataforma Booking

De acuerdo a la actividad realizada en las plataformas se debe estar pendiente de las reservaciones que se realicen para posteriormente marcar en el calendario disponible de hospedaje, asimismo para poner a disposición el inmueble con antelación.

Para ello es necesario contemplar los siguientes pasos:

1. La Dirección de la empresa debe contar con la accesibilidad de dos aplicaciones “Extranet” y “Pulse”, mismas que pueden ser descargadas en la nube, por otro lado hacer revisión periódica del correo que se ha creado: hoomatlixco@gmail.com ya que ahí llegarán las notificaciones sobre las reservaciones.
2. La Dirección debe entrar a booking extranet: <https://admin.booking.com/?lang=es>.
 - 2.1 La Dirección hace revisión de la actualización del portal en la bandeja de entrada y reservaciones.
 - 2.2 La Dirección debe entrar a “Tarifas y Disponibilidad” (pestaña que se encuentra en la plataforma), seleccionar el calendario y bloquear las fechas reservadas, posteriormente el color cambiará a rojo, lo que significa que está cerrada en esa fecha en concreto.
 - 2.3 La Dirección analiza el ofertar las plazas disponibles a un precio que se considere apropiado.
 - 2.4 Salir de la “Extranet” una vez concluidos los asuntos.

3. La Dirección debe entrar a la App “Pulse”, misma que incluye un calendario y una visión general de las llegadas y salidas.

3.1 La Dirección General revisa las notificaciones sobre las nuevas reservas, los comentarios de los clientes y las cancelaciones, así como la disponibilidad del inmueble.

3.2 Hacer revisión de peticiones realizadas por el mercado meta.

3.3 Responder a las peticiones y mensajes o comentarios realizados por los usuarios, también es posible ponerse en contacto con ellos para aclarar dudas.

3.4 Salir de “Pulse” una vez concluidos los asuntos.

4.3.2.2 Proceso de monitoreo de plataforma Airbnb

1. La Dirección General debe contar con un dispositivo que le permita el acceso a la página <https://www.airbnb.es/multicalendar/20123237> con la cuenta de correo electrónico de la empresa hoomatlixco@gmail.com.

2. La Dirección General revisa si existen notificaciones sobre las reservaciones.

2.1 Hacer revisión de mensajes, reservaciones y calendario de acuerdo a la actualización.

2.2 Se puede decidir entre confirmación automática o manual a las reservaciones hechas por los usuarios, con lo que en caso de decidir hacerlo manual, se debe aceptar solicitudes manualmente.

2.3 La Dirección General por medio de la plataforma emite aceptación de solicitud.

3. La Dirección General verifica si existe algún aspecto al cual dar seguimiento para lo que la plataforma cuenta con un panel que contiene “inicio”, “Mensajes”, “Reservas”, “Calendario”, “Anuncios”, “Progreso”, “Ayuda”, respectivamente.

4. Si no hay otro aspecto a revisar, cerrar sesión.

Imagen 35 Plataforma Airbnb



Inicio Mensajes Reservas Calendario Anuncios Progreso Ayuda

Crear nuevo anuncio



Fuente: Airbnb

4.3.2.3 Proceso de preparación

La imagen empresarial que se desea proyectar parte desde la presentación del inmueble con lo que es necesario contar con una preparación anterior a la llegada del usuario final. Para ello el proceso de preparación pretende definir los pasos a seguir.

1. Empleada doméstica hace acomodo de espacios y sacude mobiliario para dejar caer basura. Puede realizarse con un paño seco o un paño húmedo con agua. En un área administrativa se comienza por el mobiliario más cercano a la puerta, se recorre todo el ambiente y se finaliza donde se comenzó.
2. La empleada procede al barrido con escoba siendo el procedimiento mediante el cual se remueve del piso los residuos y el polvo existente, o cual permite recorrer el área observando las condiciones de ésta, para así planificar mejor el trabajo. Se deben recoger los residuos en un recipiente específico.
3. La empleada debe introducir agua en una cubeta, después meter el trapeador en ésta, continuar echando un poco de limpiador de pisos, antes de ponerlo en el suelo y empezar a limpiar es necesario exprimir bien el trapeador. Para que se seque rápido se puede abrir ventanas y puertas para dejar entrar el aire.
4. La empleada continua con la limpieza de vidrios para lo que utilizará limpiador de vidrios y periódico para limpiar los mismos, es importante no dejar manchas sin embargo tampoco es recomendable aplicar demasiada fuerza. Una vez aplicado el limpiador de vidrios con el periódico debe limpiarse en forma circular. Dejar se ventile para secar.
5. La empleada asea el baño retirando las toallas sucias y limpia cortinas de ducha, las paredes, sanitarios, espejos, lámparas. Procede a desinfección del inodoro y fregar el suelo.
6. Se continúa colocando insumos en el baño tales como jabón para manos e higiénico.

7. La empleada procede al aseo de la cocina para lo que requiere quitar la suciedad mediante lavado, enjuagado y secado. Se requiere el uso de trapo húmedo combinado con limpiador haciendo movimientos lineales y circulares de acuerdo al área a limpiar. Asimismo llevar a cabo el lavado de trastes.
8. La empleada arregla las camas poniendo juegos de blancos limpios y edredones limpios.
9. La empleada hace revisión de instalaciones y disposición de agua, gas, electricidad e internet.
10. Para finalizar la empleada debe aplicar desodorante ambiental.

Se emiten algunos insumos necesarios para dicho proceso:

Limpieza

Cloro	Jergas	Papel higiénico
Pinol	Cubetas	Servilletas de papel para manos
Limpia vidrios	Trapeadores	Jabones para manos
Detergente	Escobas	
Suavizante	Desodorante de baño	

4.3.2.4 Proceso de entrega Check In

De acuerdo al proyecto se considera un proceso clave puesto que comprende la logística de la organización y la interacción directa con el usuario final, por lo que depende de su percepción la calificación que asigne a la empresa.

1. Al momento de la llegada del usuario la Dirección General da la bienvenida y recibe al cliente en las instalaciones brindando un mezcál de cortesía por la reservación.
2. Una vez tenido el primer acercamiento con el cliente se procede a entrar al inmueble para brindar un recorrido por las instalaciones.

2.1 El Director muestra el mobiliario está en óptimas condiciones, haciendo mención de contarse con electricidad, internet, equipo de audio, televisión, amenidades ofertadas.

2.2 El Director alude al reglamento interno previamente implantado en ubicaciones visibles.

2.3 La Dirección General continúa el recorrido, una vez concluyendo las instalaciones internas del hospedaje se procede a mostrar las áreas verdes, canchas, alberca, entre otros espacios externos.

2.4 Se hace mención de servicios extra que se ofertan con un costo adicional.

3. Se cuestiona al cliente si tiene alguna duda sobre la reserva realizada con la empresa.

4. Se reiteran datos de contacto del Director General para estar a disposición del cliente.

Nota: La hora de llegada de los clientes es a partir de las 13:00 horas.

Se adjunta reglamento interno.

Imagen 36 Reglamento

“REGLAMENTO INTERNO DE HOOM ATLIXCO”

El presente es de cumplimiento obligatorio para nuestros Visitantes. Este reglamento establece las premisas para un correcto disfrute de los espacios del inmueble, uso de servicios y sana convivencia.

Por lo que se recomienda hacer cumplir todas las disposiciones contenidas en el presente Reglamento; así como aquellas que disponga la Dirección General.

- a) El visitante debe pagar los desperfectos que se ocasionen durante su estancia, generados por los compañeros de convivencia que lleve.
- b) No se permite pintar paredes.
- c) Está prohibido el uso de electrodomésticos destinados a la preparación de comidas dentro de las habitaciones.
- d) Se prohíbe fumar cerca de mobiliario inflamable y dentro de las instalaciones
- e) Se deben seguir las indicaciones de señalización de protección civil.
- f) Se prohíbe nadar en estado de ebriedad.

- g) Se prohíbe el uso de drogas o estupefacientes
- h) Se prohíbe dejar en mal estado la ropa de cama y toallas
- i) Serán sancionados los huéspedes que lleven mascotas domésticas y causen perjuicio a la propiedad
- j) Será ejecutado el depósito que realicen los huéspedes si al entregar la propiedad se detectan daños o desperfectos al inmueble o a cualquiera de los muebles de la casa y fuera de la misma.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.5 Proceso de salida Check out

1. Una vez concluida la visita del usuario y sus acompañantes se procede a hacer la revisión pertinente del inmueble para dar salida al usuario sin encontrar desperfectos,
2. Se hace revisión de instalaciones en acompañamiento del cliente.
 - 2.1 Revisión de baño, con lo que se debe verificar el adecuado funcionamiento del mismo.
 - 2.2 Revisión de recámaras, se encuentren en condiciones adecuadas y con la cantidad de mobiliario con la que se entregó, (sábanas, toallas, edredones, entre otros).
 - 2.3 Revisión de áreas verdes.
 - 2.4 Revisión de amenidades.
3. Una vez revisadas las instalaciones se notifica algún desperfecto identificado, en caso de no encontrarse ningún desperfecto se continúa con el paso 5.
4. Se llega a acuerdo con el cliente respecto al desperfecto identificado y el valor del mismo.
5. Se procede a agradecer a visita del cliente y se repite datos de contacto para poder enviar de forma electrónica una encuesta que le será mandada, tomando en cuenta el contacto mail que señaló en su registro.
6. Se despide al Cliente.

Se adjunta inventario para revisión de condiciones del inmueble.

Tabla 4 Inventario

Tabla de inventario					
					
Cantidad	Concepto	Estado (marcar con "x")			Observaciones
		Están todos	Falta 1	Falta más de 1	
2	Lámparas de servicio de emergencia				
25	Platos				
12	Juego de cubiertos				
6	Tazas				
12	Vasos				
1	Jarra				
1	Tostador				
1	Microondas				
1	Licudadora				
1	Cafetera				
1	Exprimidor de jugos				
1	Sándwichera				
1	Sartén				
1	Tabla de picar				
10	Toallas				
16	Bolas de billar				
6	Tacos				
3	Portafolios de juegos de mesa				
5	Balones de Básquet				
3	Lámparas				
9	Sarapes				
1	Control LG				
4	Mesas de servicio				
1	Juego de dardos				
1	Bomba para inflar balones				

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.6 Proceso de mantenimiento

1. Personal de seguridad y mantenimiento realiza revisión física de inmueble que presente anomalías de funcionamiento o que se le ha indicado específicamente de acuerdo a la infraestructura que provee la empresa Hoom Atlixco.
2. El personal de seguridad y mantenimiento genera un diagnóstico de las necesidades que requieren ser cubiertas de acuerdo al inmueble, detallando los requerimientos.
3. Se evalúa la funcionalidad del inmueble, en caso de ser funcional aún; se procede a dar mantenimiento, en caso de no ser funcional se procede a la adquisición de otro bien que provea de los mismos beneficios para la organización.
4. Se determina si requiere de mantenimiento mayor o mantenimiento menor, en caso de sólo requerir mantenimiento menor continúa con el paso 5, en caso de requerir mantenimiento mayor pasar al paso 6.
5. Se inicia proceso de mantenimiento menor.
 - 5.1 El personal de mantenimiento presenta propuesta que cubre la necesidad de mantenimiento del inmueble, con lo que la Dirección General evalúa la viabilidad.
 - 5.2 Una vez que la Dirección General defina es una alternativa viable de mantenimiento emite autorización de actividad y presupuesto.
 - 5.3 El personal de mantenimiento realiza las actividades pertinentes para dar el mantenimiento menor óptimo de acuerdo al bien diagnosticado defectuoso.
 - 5.4 El personal de mantenimiento evalúa el mantenimiento haya sido el adecuado y cubra las necesidades para que el bien sea funcional para la organización y sus visitantes.
 - 5.5 El personal de mantenimiento elabora un reporte de acuerdo al defecto identificado, buscando se prevenga o sea menor dicho mantenimiento.
 - 5.6 El personal de mantenimiento entrega el reporte realizado con la información adecuada a la Dirección General.

6. Se inicia proceso de mantenimiento mayor.
 - 6.1 El personal de mantenimiento determina se requiere mantenimiento especializado con lo que realiza la presupuestación y cotización de acuerdo al inmueble que requiere el mantenimiento.
 - 6.2 El personal de mantenimiento presenta a la Dirección General las alternativas de solución (proveedores) y costos que conlleva cada alternativa.
 - 6.3 Después de una evaluación exhaustiva la Dirección General indica la opción conveniente y autoriza su contratación.
 - 6.4 Personal de mantenimiento contrata los servicios pertinentes de mantenimiento de acuerdo a las indicaciones obtenidas de la Dirección General.
 - 6.5 El Personal de mantenimiento espera a la empresa contratada para brindar los servicios acordados de acuerdo a la necesidad.
 - 6.6 Personal de mantenimiento supervisa las reparaciones que se generen en el bien.
 - 6.7 Al terminar la reparación solicitada se agradece el servicio y se procede a la paga del mismo.
 - 6.8 El personal de mantenimiento elabora un reporte de acuerdo al defecto identificado, buscando se prevenga o sea menor dicho mantenimiento.
 - 6.9 El personal de mantenimiento entrega el reporte realizado con la información adecuada a la Dirección General.
7. El personal de Hoom Atlixco, da el seguimiento adecuado a los bienes que han presentado necesidad de reparación.
8. Personal de Hoom Atlixco está al pendiente de posibles necesidades de mantenimiento.

Se emiten algunas necesidades de mantenimiento que pueden presentarse y los insumos que requiere:

Mantenimiento mayor

- Impermeabilizante
- Pintura
- Barniz
- Albañilería
- Plomería
- Electricidad

Mantenimiento Alberca

- Paneles
- Cloro
- Cambio de filtros
- Lona
- Aclarador de agua

Jardinería

- Tierra
- Fertilizante
- Plantas
- Utensilios
- Servicio a podadora
- Cuchillas de podadora
- Aceite
- Gasolina

Fumigación

- Insecticida.

4.3.2.7 Proceso de seguimiento

Cada cliente es importante para la empresa, por ello mismo la opinión y perspectiva que tiene del establecimiento es influyente para determinar la renta que efectúe.

Se comprende que la información obtenida de la encuesta de seguimiento podrá retroalimentar todas las actividades que se realizan en la organización.

1. La Dirección General debe contar con una base de datos en la cual contenga la información de sus visitantes para dar el seguimiento adecuado.
2. Se debe determinar un instrumento aplicable a los visitantes como seguimiento con lo cual se puede obtener información clave, con lo que será necesario actualizar de acuerdo a las necesidades de información.
3. Una vez contemplados ambos aspectos se procede a aplicar instrumento enviando a los contactos con los que se ha tenido relación comercial.
4. Al haber sido aplicado satisfactoriamente el instrumento se procede a generar el vaciado de la información a una sábana de datos, es decir a una tabla de Excel.
5. La Dirección General continúa con la creación de gráficas por pregunta, considerando las respuestas.
6. La Dirección General hace un análisis de la información rescatando aspectos clave a mejorar.
7. La Dirección General toma las decisiones que considere oportunas para mejorar el servicio que se brinda.
8. Se genera un archivo que contenga la información que ha sido relevante como punto de mejora.
9. Se inicia la implementación de estrategias de acuerdo a lo que se ha considerado benéfico para la organización, asimismo se da el seguimiento de las actividades.

Instrumento de seguimiento

Hoom Atlixco, se alegra de su visita con nosotros. Como queremos brindarte un servicio adecuado a sus expectativas queremos saber acerca de su percepción durante tu estancia con nosotros.

1. ¿Cómo considera que fue la calidad del servicio que recibiste?
() Excelente () Buena () Regular () Mala () Pésima

2. Sus necesidades fueron satisfechas de manera:

Ineficiente Mala Normal Buena Excelente

3. ¿Qué tan agradable le resultó el inmueble?

Muy Insatisfecho Insatisfecho Conforme Muy satisfecho

4. ¿Qué tan agradable le resultaron las amenidades?

Muy Insatisfecho Insatisfecho Conforme Muy satisfecho

5. ¿El personal de Hoom Atlixco fue cortés?

Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo

6. ¿El personal de Hoom Atlixco estaba bien informado?

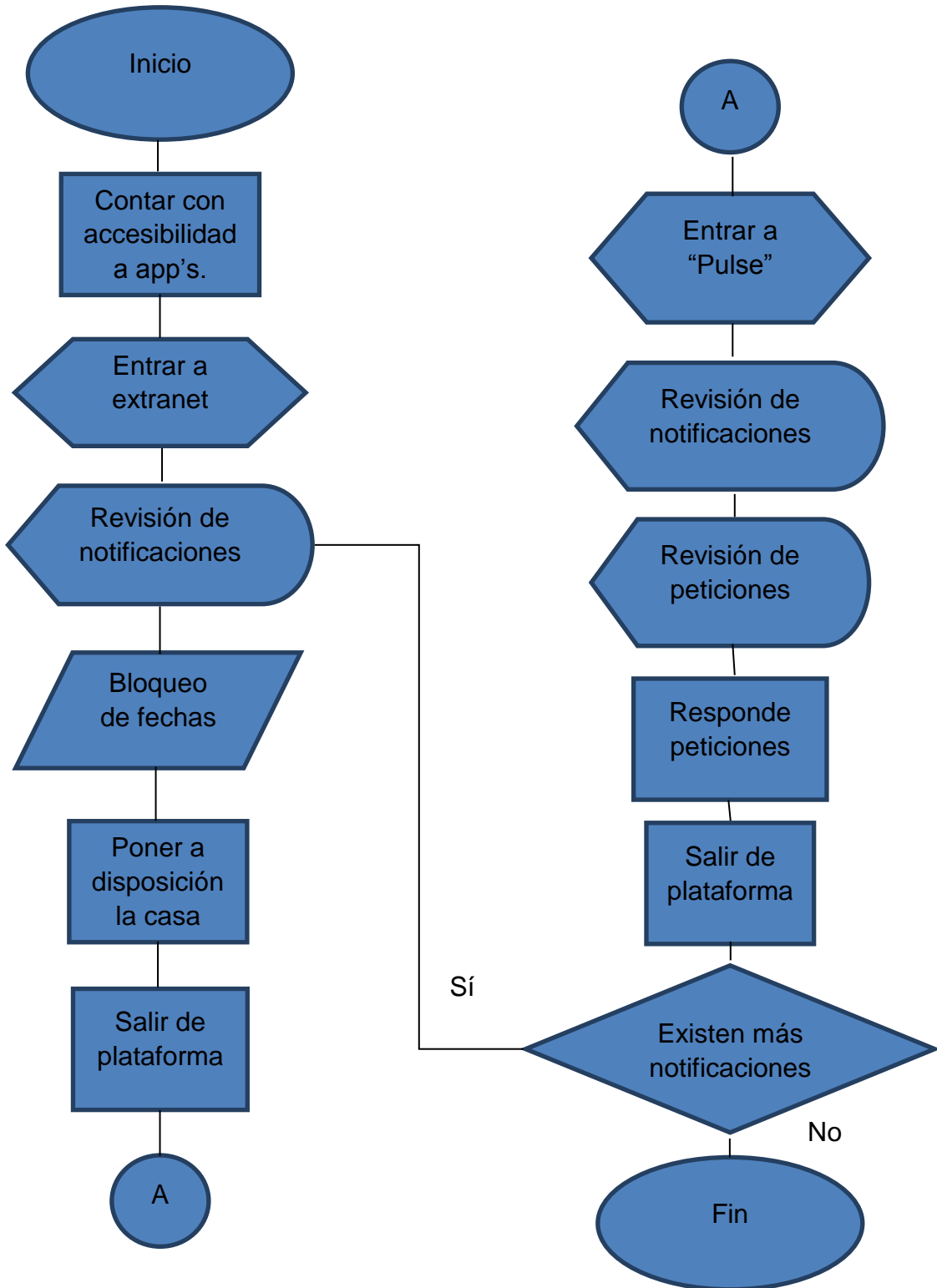
Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo

7. ¿Hay algún otro comentario que le gustaría añadir?

Agradecemos sus comentarios y se tomará en cuenta para brindar un mejor servicio.

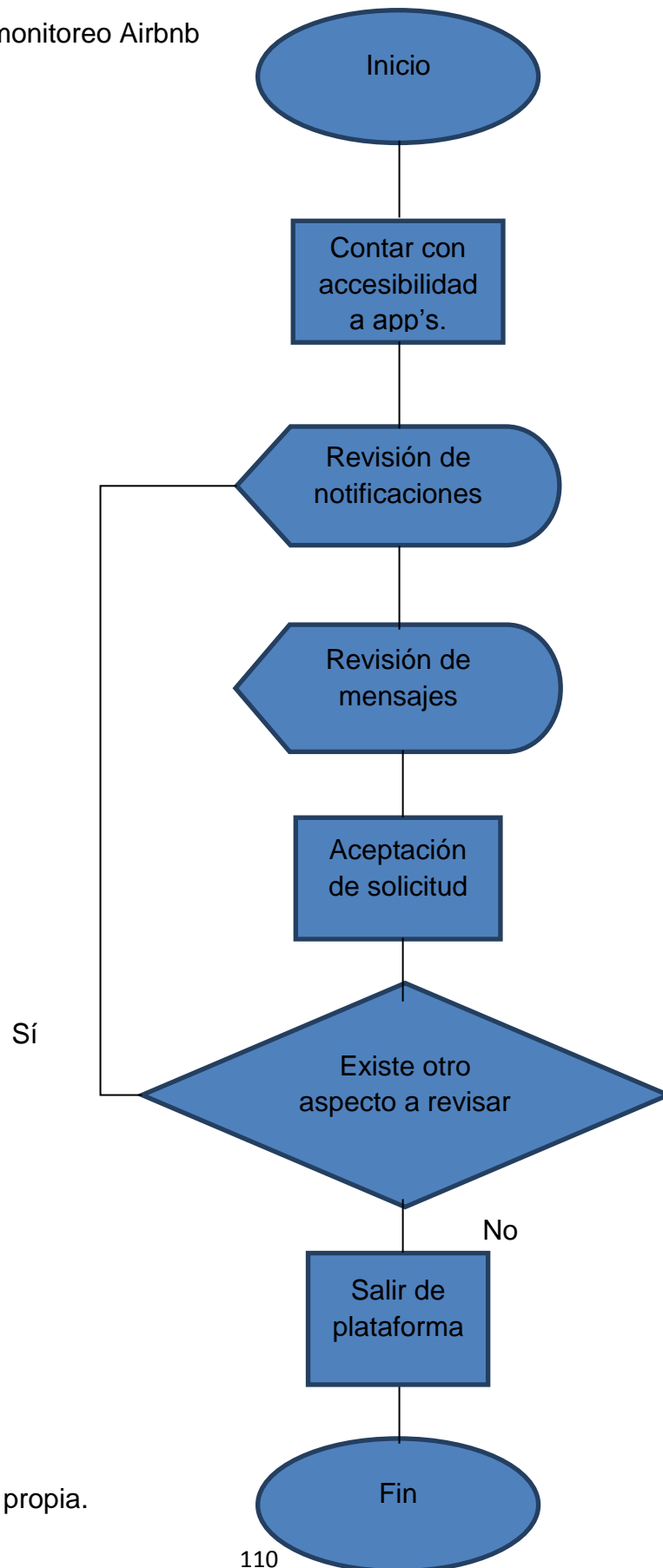
4.3.3 Diagrama del Proceso Productivo

4.3.3.1 Proceso monitoreo de booking



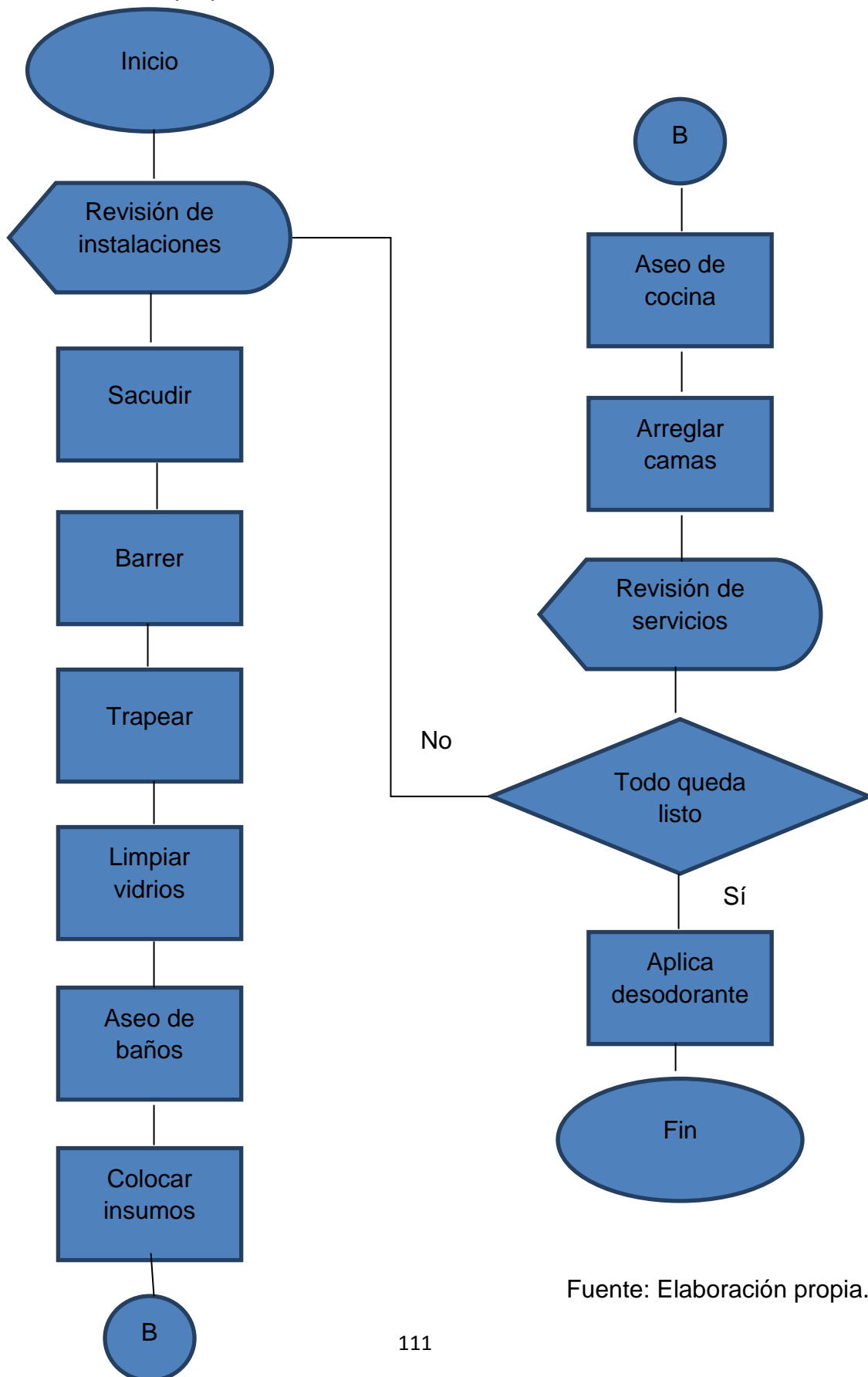
Fuente: Elaboración propia.

4.3.3.2 Proceso de monitoreo Airbnb



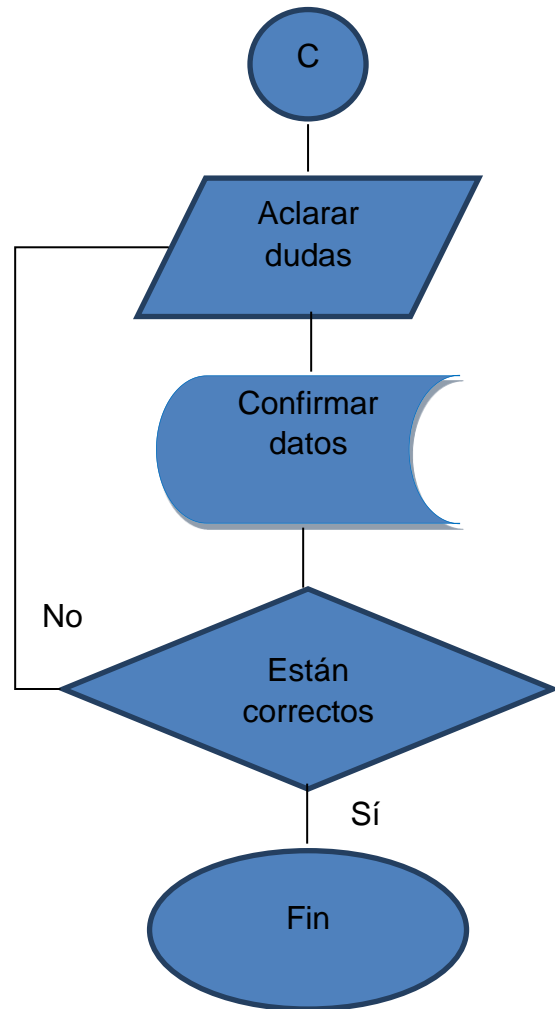
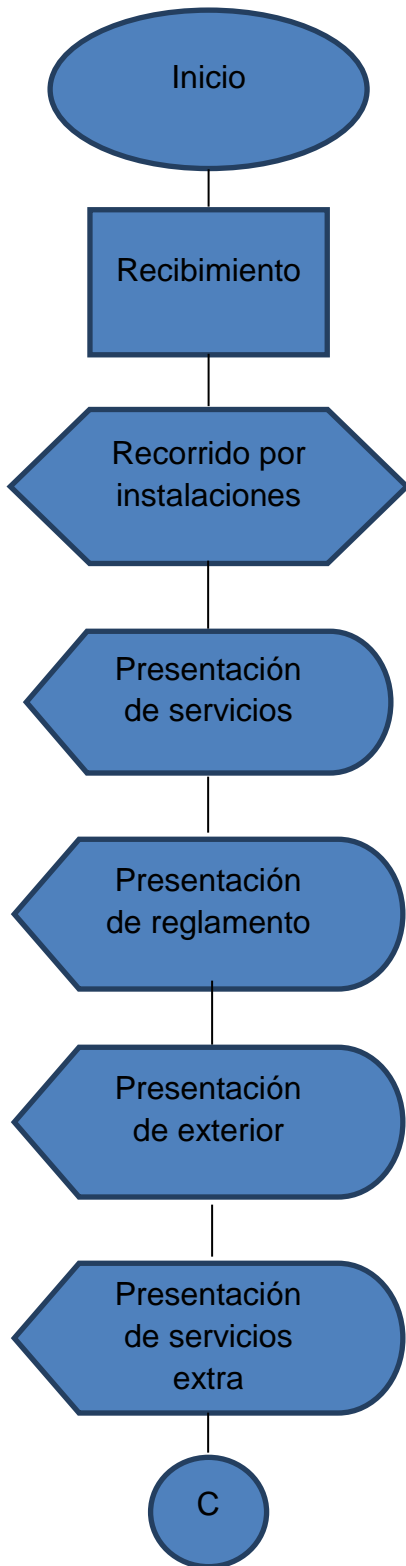
Fuente: Elaboración propia.

4.3.3.3 Proceso de preparación



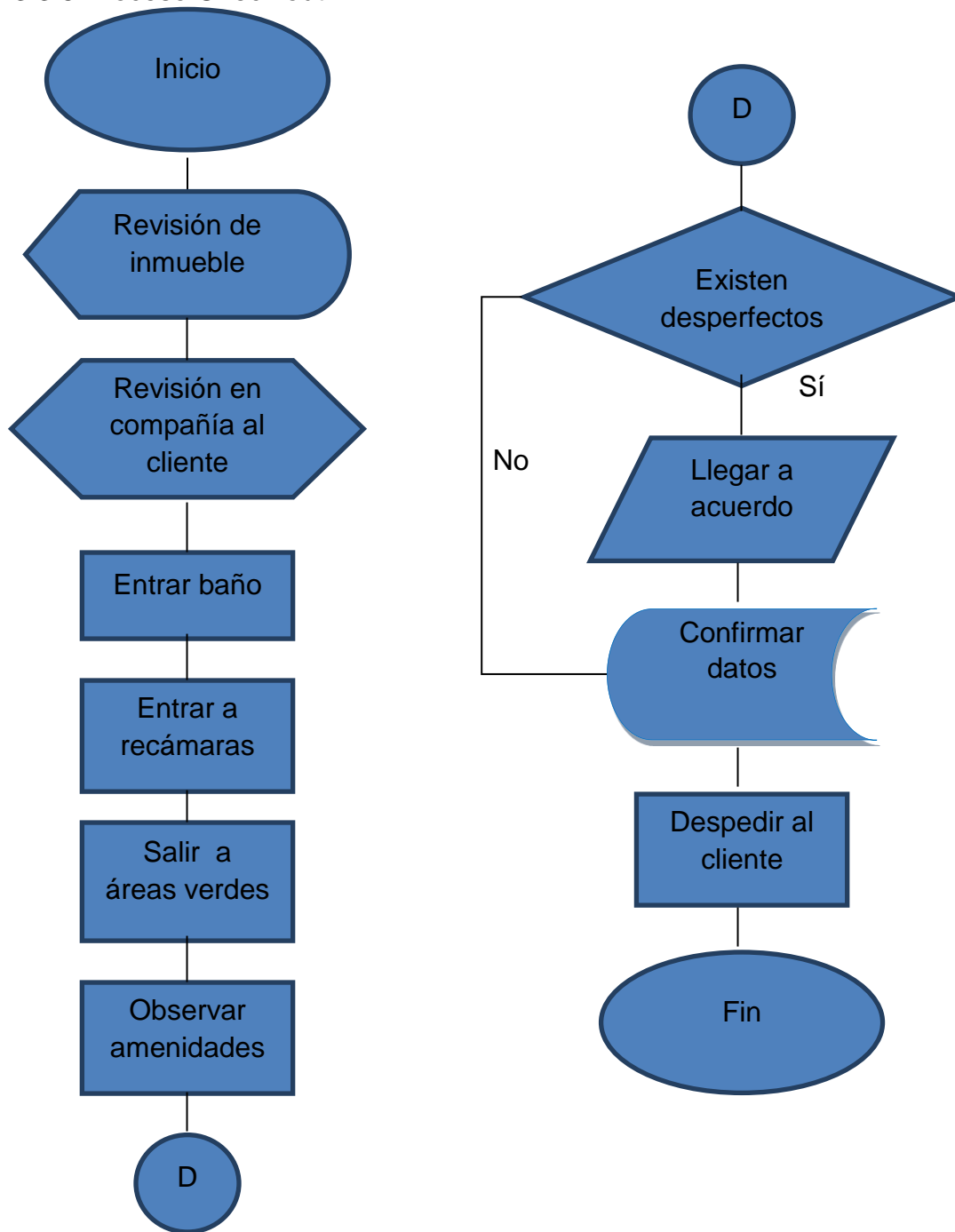
Fuente: Elaboración propia.

4.3.3.4 Proceso Check In



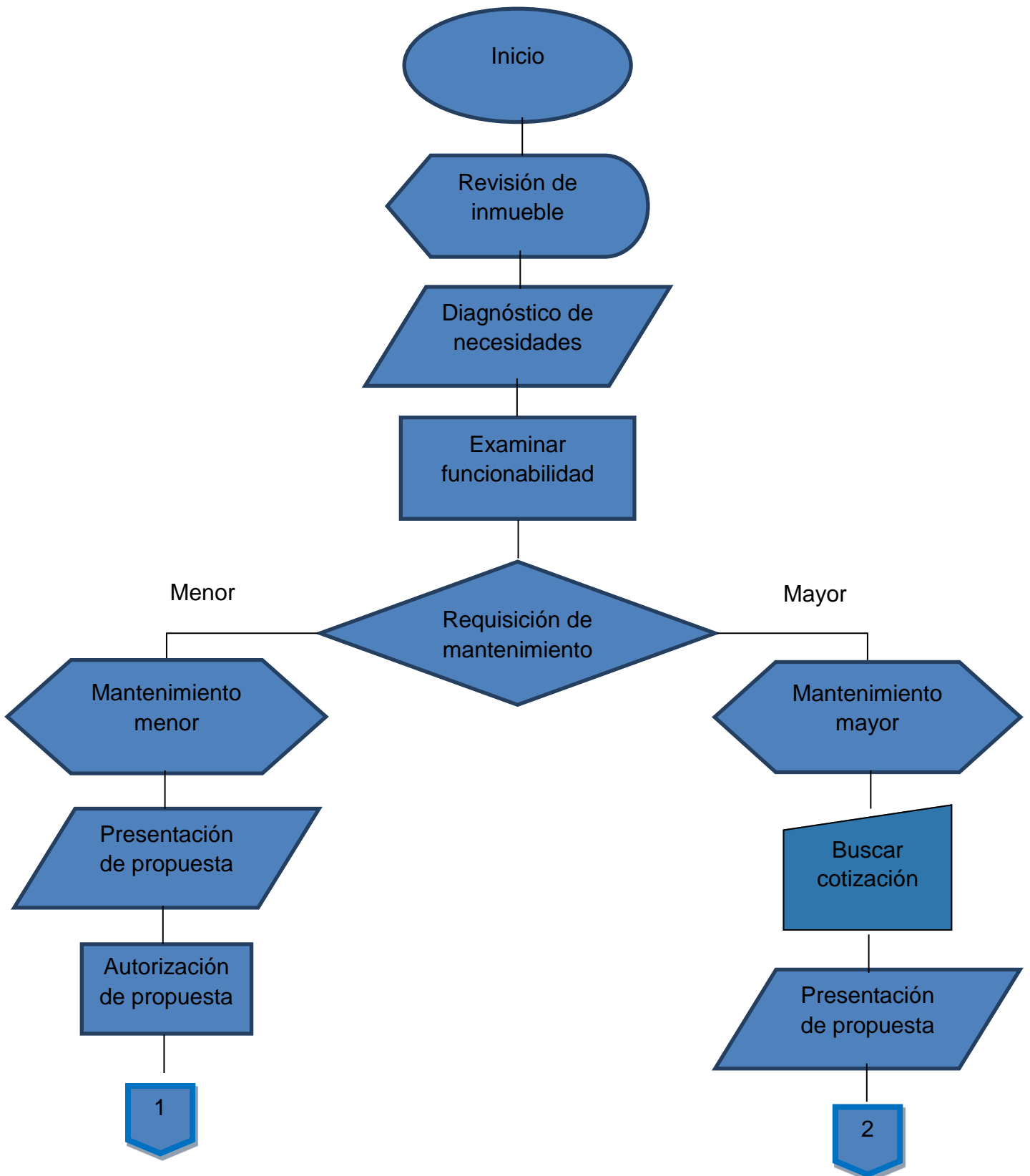
Fuente: Elaboración propia.

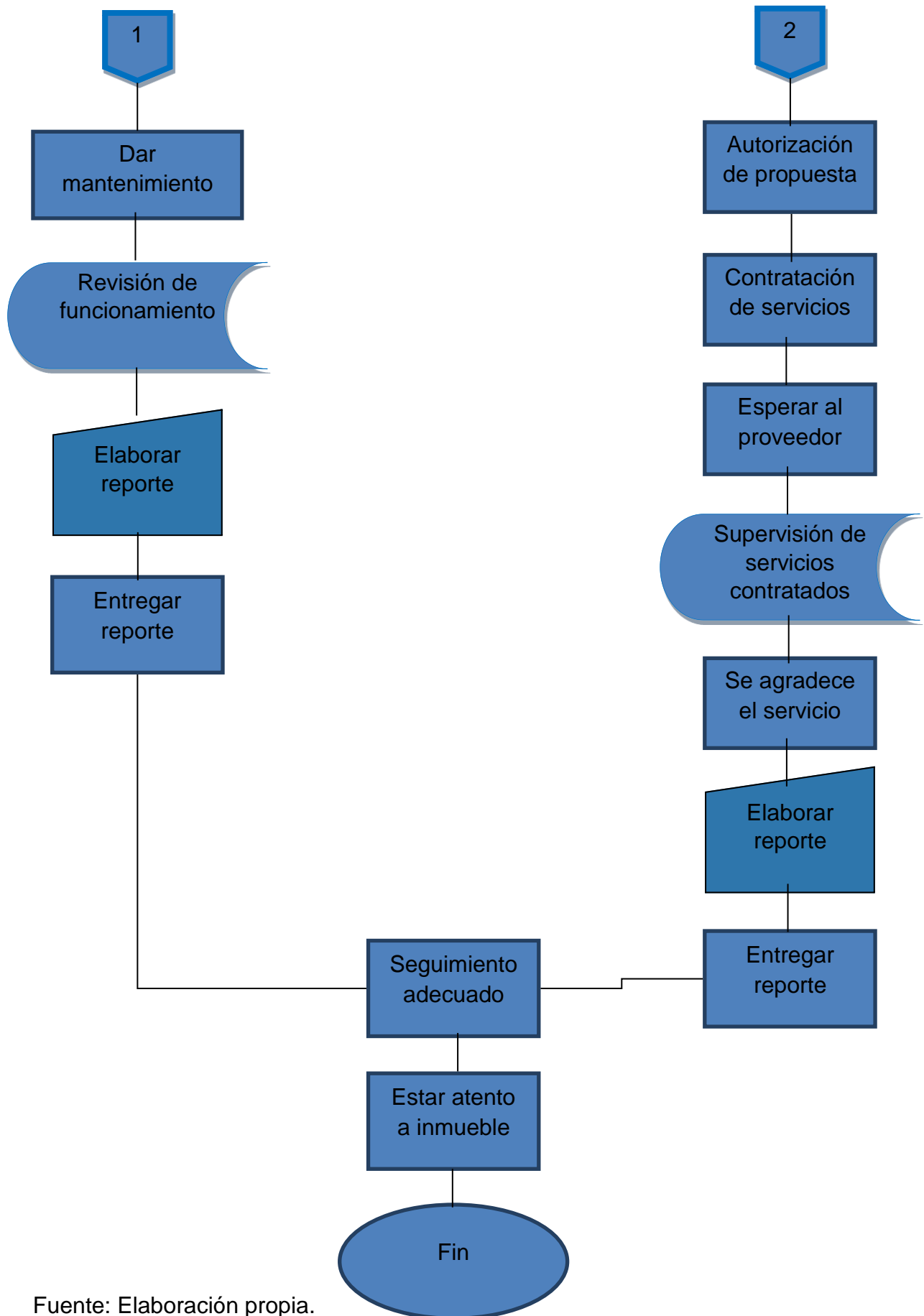
4.3.3.5 Proceso Check out



Fuente: Elaboración propia.

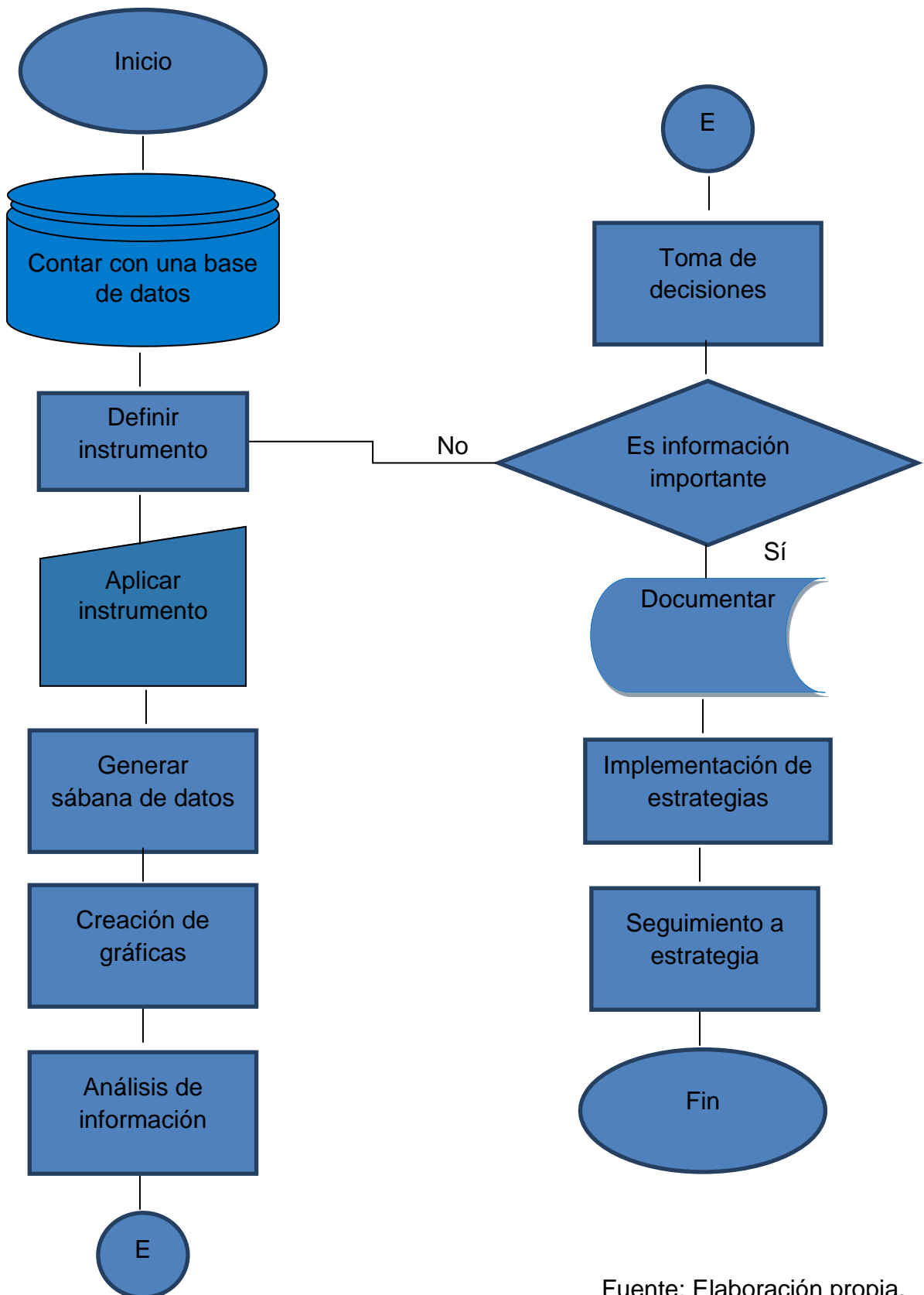
4.3.3.6 Proceso mantenimiento





Fuente: Elaboración propia.

4.3.3.7 Proceso de seguimiento

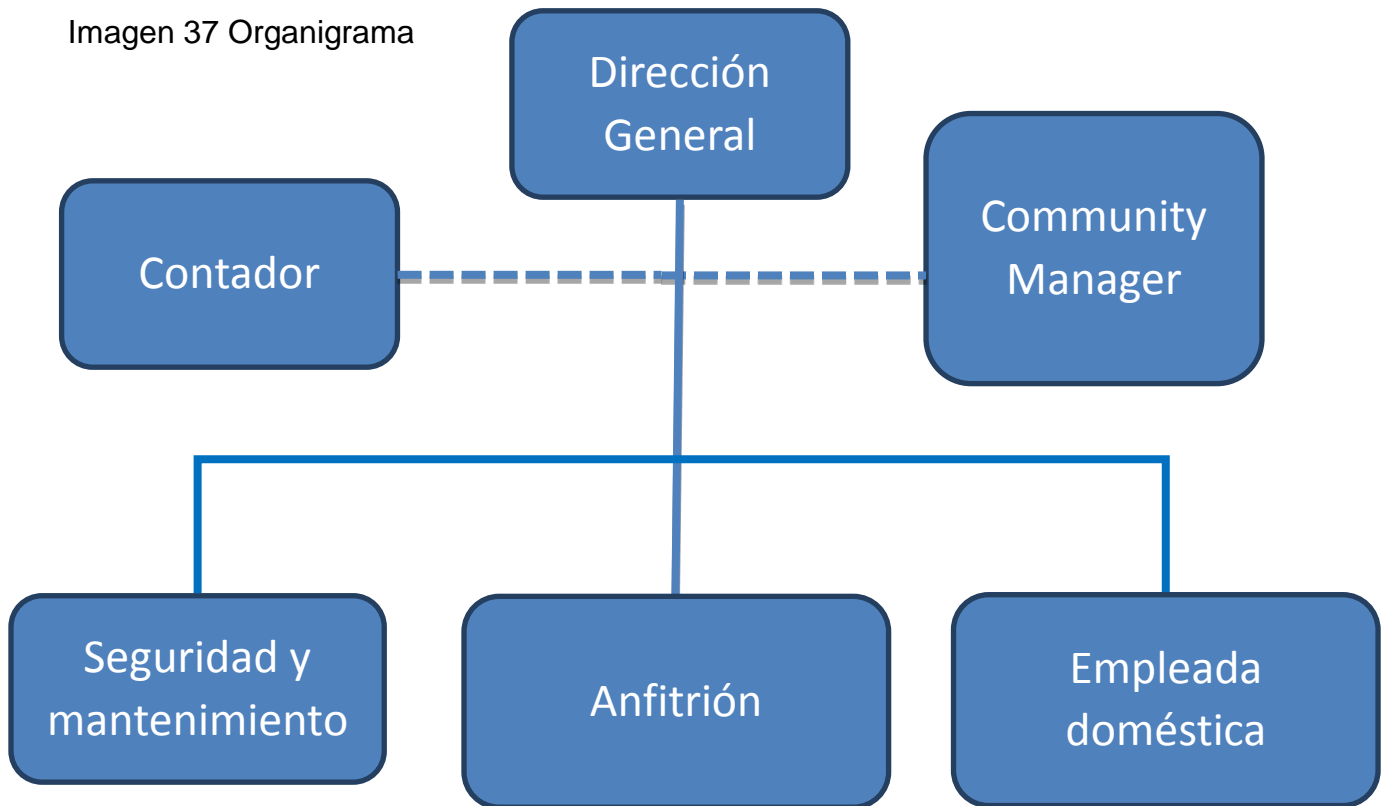


Fuente: Elaboración propia.

4.4 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANO

4.4.1 Organigrama

Imagen 37 Organigrama



Fuente: Elaboración propia.

Esta representación gráfica de la estructura organizacional de la empresa es de tipo vertical de acuerdo a su disposición visual, por otro lado, se puede hablar de una estructura funcional debido a que los puestos que integran esta arquitectura organizacional están basados en las funciones necesarias a cubrir para poder desempeñar las prácticas empresariales adecuadamente.

Se puntualiza la importancia de poder observar la jerarquía con la que se cuenta para poder determinar actividades así como las líneas de comunicación vigentes para la resolución de necesidades.

Como se puede visualizar se pretende contar con personal fijo y personal por honorarios según se ha contemplado para llevar a cabo actividades que mejoren la formalidad y posicionamiento de la empresa.

4.4.2 Descripción de Puestos

Cuadro 6 Descripción de puestos 1

Descripción de puestos			
Información General			
Puesto:	Dirección General	Clave del puesto:	DG01
Reporta a:	Socios	Fecha de creación:	nov-18
Área:	Dirección	Fecha de revisión:	nov-18
		No. de revisión:	Uno

Total de personas que le reportan:	5	Directos:	5	Indirectos:	0
------------------------------------	---	-----------	---	-------------	---

Propósito General del Puesto
Administrar, controlar y tomar las decisiones pertinentes para el desarrollo de la empresa, así como el seguimiento a las actividades de alojamiento temporal en Hoom Atlixco.

Principales actividades
<p>Principales Actividades Generales:</p> <p>Tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a las necesidades del mercado y delegación de tareas y actividades para el personal de la empresa.</p> <p>Principales Actividades Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de las reservaciones diariamente. • Evaluación de cumplimiento de actividades propias de cada puesto. • Verificación de situación fiscal y pagos periódicamente. • Análisis de mantenimiento de la propiedad. • Gestión de alianzas estratégicas. Desarrollar estrategias. • Identificar canales de promoción.

Relaciones críticas del puesto		
Puesto que son sus proveedores	Insumo	Frecuencia
Contador	Reporte fiscal	Bimestral
Seguridad y mantenimiento	Estado de la propiedad	Mensual
Community Manager	Análisis del mercado	Semanal
Atención al cliente	Insumos necesarios	Semanal
Atención al cliente	Quejas y sugerencias del usuario final	Semanal

Puesto que son sus clientes	Insumo	Frecuencia
Contador	Información para facturación	Mensual
Community Manager	Enfoque de estrategias deseado	Mensual
Seguridad y mantenimiento	Indicaciones de mantenimiento	Semanal
Atención al cliente	Indicaciones de Atención al cliente	Semanal

Perfil de puesto	
Formación profesional y experiencia	
Formación profesional	Licenciatura relacionada a Negocios
Áreas y años de experiencia laboral	3 años de experiencia en Administración de empresas.

Competencias					
Institucionales		Genéricas		Técnicas	
Competencia	Dominio	Competencia	Dominio	Competencia	Dominio
Compromiso	Único	Delegación	IV	Informática	Avanzado
Comunicación	Único	Iniciativa	IV	Análisis de datos	Avanzado
Responsabilidad	Único	Innovación	V	Manejo de plataformas	Avanzado
Liderazgo	Único	Enfoque de Calidad	III	Manejo de Redes Sociales	Avanzado
		Comunicación	IV	Manejo de base de datos	Avanzado
		Desarrollo de actividades	IV		

Idiomas			
Idioma	Inglés	Nivel	Intermedio
	Español		Avanzado (redacción)

Habilidades computacionales	
Paquetería o sistema	Nivel de dominio
Paquetería, uso de plataformas y redes sociales	Intermedio

Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Cuadro 7 Descripción de puestos 2

Descripción del puesto			
Información General			
Puesto:	Jefe de seguridad y mantenimiento	Clave del puesto:	SM01
Reporta a:	Dirección General	Fecha de creación:	nov-18
Área:	Seguridad y mantenimiento	Fecha de revisión:	nov-18
		No. de revisión:	Uno

Total de personas que le reportan:	0	Directos:	0	Indirectos:	0
------------------------------------	---	-----------	---	-------------	---

Propósito General del Puesto
Generar un ambiente de tranquilidad al personal y al huésped al brindar la protección adecuada así como mantenimiento a la infraestructura del inmueble.

Principales actividades
<p>Principal actividad general:</p> <p>Encargarse del mantenimiento y cuidado de las instalaciones procurando la seguridad dentro de las instalaciones al personal y a los huéspedes para brindar un servicio de calidad.</p> <p>Principales actividades específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitar a su superior los insumos y personal necesarios para el mantenimiento oportuno del inmueble siendo áreas de alberca, utensilios para jardinería, plomería, electricidad, pintura e impermeabilización, cerca electrificada, etc. Reportar necesidades de mantenimiento.

Relaciones críticas del puesto		
Puesto que son sus proveedores	Insumo	Frecuencia
Dirección General	Indicaciones de mantenimiento	Mensual
Atención al cliente	Necesidades de mantenimiento	Semanal

Puesto que son sus clientes	Insumo	Frecuencia
Dirección General	Reporte de necesidades de mantenimiento e insumos necesarios	Semanal
Atención al cliente	Aviso de inmueble en mantenimiento	Semanal

Perfil de puesto	
Formación profesional y experiencia	
Formación profesional	No necesaria
Áreas y años de experiencia laboral	3 años en seguridad y mantenimiento

Competencias					
Institucionales		Genéricas		Técnicas	
Competencia	Dominio	Competencia	Dominio	Competencia	Dominio
Compromiso	Único	Control de actividades	II	Manejo de maquinaria doméstica	Básico
Comunicación	Único	Trabajo en equipo	IV	Conocimiento de electricidad	Básico
Responsabilidad	Único	Perseverancia	V	Conocimiento de plomería	Básico
				Conocimiento de albañilería	Básico

Idiomas		
Idioma	Español	Nivel Intermedio

Habilidades computacionales	
Paquetería o sistema	Nivel de dominio
No aplica	N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Cuadro 8 Descripción de puestos 3

Descripción del puesto			
Información General			
Puesto:	Anfitrión	Clave del puesto:	AN01
Reporta a:	Dirección General	Fecha de creación:	nov-18
Área:	Ventas	Fecha de revisión:	nov-18
		No. de revisión:	Uno

Total de personas que le reportan:	0	Directos:	0	Indirectos:	0
------------------------------------	---	-----------	---	-------------	---

Propósito General del Puesto
Brindar atención al cliente para la creación de una relación sólida por medio de la confianza mediante la presentación y acercamiento al inmueble y despedida de los visitantes con la empresa.

Principales actividades
<p>Principal actividad general:</p> <p>Estar a disposición de servicio para atender los requerimientos que tenga el huésped en materia de servicio.</p> <p>Principales actividades específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y despedir al huésped. • Reportar a su superior las quejas y necesidades de los usuarios. • Hacer requerimiento de insumos. • Tener una relación clara y fuerte con los visitantes.

Relaciones críticas del puesto		
Puesto que son sus proveedores	Insumo	Frecuencia
Dirección General	Materias primas	Semanal
Seguridad y mantenimiento	Aviso de inmueble en mantenimiento	Semanal

Puesto que son sus clientes	Insumo	Frecuencia
Dirección General	Quejas y sugerencias	Semanal
Dirección General	Requisición de materias primas	Semanal
Seguridad y mantenimiento	Necesidades de mantenimiento	Mensual

Perfil de puesto	
Formación profesional y experiencia	
Formación profesional	No aplica
Áreas y años de experiencia laboral	2 años de Trabajo doméstico

Competencias					
Institucionales		Genéricas		Técnicas	
Competencia	Dominio	Competencia	Dominio	Competencia	Dominio
Compromiso	Único	Negociación	III	Manejo de maquinaria doméstica	Básico
Comunicación	Único	Manejo de problemas	III		
Responsabilidad	Único				

Idiomas			
Idioma	Español	Nivel	Intermedio
	Inglés		Intermedio

Habilidades computacionales	
Paquetería o sistema	Nivel de dominio
No aplica	N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Cuadro 9 Descripción de puestos 4

Descripción del puesto			
Información General			
Puesto:	Empleada doméstica	Clave del puesto:	AC01
Reporta a:	Dirección General	Fecha de creación:	nov-18
Área:	Ventas	Fecha de revisión:	nov-18
		No. de revisión:	Uno

Total de personas que le reportan:	0	Directos:	0	Indirectos:	0
------------------------------------	---	-----------	---	-------------	---

Propósito General del Puesto
Mantener el inmueble en óptimas condiciones para su uso y visita de los huéspedes para crear una expectativa de limpieza y ambiente agradable.

Principales actividades
<p>Principal actividad general:</p> <p>Estar a disposición de servicio para atender los requerimientos que tenga el huésped en materia de servicio.</p> <p>Principales actividades específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender al huésped en sus requerimientos de servicios de limpieza. • Mantener la propiedad en orden y limpieza. • Reportar a su superior las quejas y necesidades de los usuarios.

Relaciones críticas del puesto		
Puesto que son sus proveedores	Insumo	Frecuencia
Dirección General	Materias primas	Semanal
Seguridad y mantenimiento	Aviso de inmueble en mantenimiento	Semanal

Puesto que son sus clientes	Insumo	Frecuencia
Dirección General	Quejas y sugerencias	Semanal
Dirección General	Requisición de materias primas	Semanal
Seguridad y mantenimiento	Necesidades de mantenimiento	Mensual

Perfil de puesto	
Formación profesional y experiencia	
Formación profesional	No aplica
Áreas y años de experiencia laboral	2 años de Trabajo doméstico

Competencias					
Institucionales		Genéricas		Técnicas	
Competencia	Dominio	Competencia	Dominio	Competencia	Dominio
Compromiso	Único	Negociación	III	Manejo de maquinaria doméstica	Básico
Comunicación	Único	Manejo de problemas	III		
Responsabilidad	Único				

Idiomas			
Idioma	Español	Nivel	Intermedio
	Inglés		Intermedio

Habilidades computacionales	
Paquetería o sistema	Nivel de dominio
No aplica	N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Cuadro 10 Requisición de personal 1

Ficha de requisición de personal	
Personal:	Community Manager
Formación profesional:	Licenciado en mercadotecnia o comunicación
Experiencia:	1 años con experiencias en comunicación

Propósito:	Apoyo en el manejo de redes y plataforma así como recomendaciones de estrategias a implementar de acuerdo a un análisis de mercado.
Actividades:	Monitoreo de plataformas y de tendencias aplicables a la empresa, actualización de estrategias y seguimiento de mercado meta.
Habilidades:	Manejo de Photoshop, Excel, Programas de Administración de Redes Sociales, Adobe Ilustrador y Windows Movie Maker.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 11 Requisición de personal 2

Ficha de requisición de personal	
Personal:	Contador
Formación profesional:	Licenciado en contaduría.
Experiencia:	1 año de experiencia laboral en el ramo.

Propósito:	Apoyo en cuestiones fiscales para administrar adecuadamente la organización.
Actividades:	Facturación, declaraciones fiscales.
Habilidades:	Manejo de software especializado de facturación.

Fuente: Elaboración propia.

4.4.3 Cantidad de Personal y Costo de Nómina

Tabla 5 cantidad de personal y costo de nómina

Puesto	Tiempo		
	Corto (1 año)	Medio (2 a 3 años)	Largo (3 a 5 años)
Dirección	1	1	1
General	\$7,500	\$7,750	\$8,000
Mantenimiento y seguridad	1	1	1
	\$7,000	\$7,250	\$7,500
Anfitrión	1	1	1
	\$300 por visita.	\$300 por visita.	\$300 por visita.
Empleada doméstica	1	1	1
	\$300 por visita.	\$300 por visita.	\$300 por visita.

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa sólo se contemplan salarios base de aportación, para obtener el Salario Base de Cotización es necesario tener en cuenta las siguientes prestaciones de ley:

- 6 días de vacaciones.
- Una prima vacacional del 25% de las vacaciones, es decir 1.5 días.
- 15 días de aguinaldo.

La fórmula se obtiene de los pasos siguientes:

- Salario Base de Cotización = (Ingreso total anual del trabajador) / 365
- SBC = 365 + 1.5 + 15
- SBC = 381.5 / 365
- SBC = 1.0452 * Ingreso diario del trabajador.

4.5 ESTUDIO FINANCIERO

4.5.1 Análisis de Costo-Beneficio

Tabla 6 Costo-beneficio

Tasa de descuento		5%			
Año	Inversión	Ingresos	Costos		
2018	\$373,337	\$ -	\$ -	VNAI	\$2,868,496.37
2019	\$ -	\$577,100.00	\$520,018.63	VNAC	\$2,468,006.81
2020	\$ -	\$627,000.00	\$550,931.74	VNAC + I	\$2,841,344.07
2021	\$ -	\$673,800.00	\$577,640.92		
2022	\$ -	\$702,900.00	\$591,424.07	RBC	1.009556146
2023	\$ -	\$752,800.00	\$622,168.94		

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que la relación costo beneficio es aceptable al generar ingresos suficientes para cubrir las diferentes necesidades del proyecto y dejar un margen positivo dada la fluidez de efectivo.

4.5.2 Punto de Equilibrio

Se visualizan los siguientes costos que intervienen en el proyecto durante sus operaciones bajo las suposiciones insertadas en las tablas. Para alcanzar cubrir los costos totales mensuales se requiere rentar la casa 9.35 veces bajo la premisa de una contribución marginal ponderada de \$2094.73.

Tabla 7 Punto de Equilibrio 1

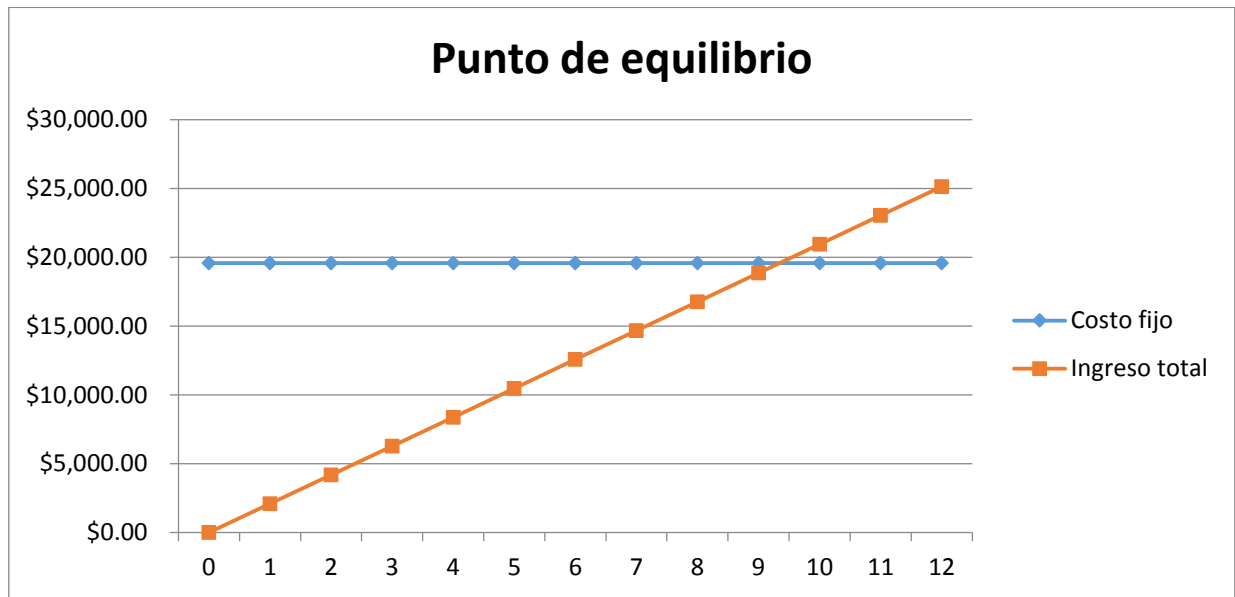
Producto	Precio de venta por unidad	Costo variable por unidad	Ventas estimadas por producción
Casa entre semana	\$3,000.00	\$1,189.48	4
Casa fin de semana	5000	\$1,768.43	1
Fuente: Elaboración propia.			5

Tabla 8 Punto de equilibrio 2

Contribución marginal unitaria	Número de participación en las ventas	Contribución marginal ponderada	Cantidad de equilibrio general	Cantidad de equilibrio por producción
1810.5225	0.8	1448.418	9.35037978	7.48030382
3231.5675	0.2	646.3135		1.87007596
	1	2094.7315		9.35037978

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 18 Punto de equilibrio



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9 Punto de equilibrio 3

Cantidad	Costo fijo	Ingreso total
0	\$19,586.54	\$ -
1	\$19,586.54	\$ 2,094.73
2	\$19,586.54	\$ 4,189.46
3	\$19,586.54	\$ 6,284.19
4	\$19,586.54	\$ 8,378.93
5	\$19,586.54	\$ 10,473.66
6	\$19,586.54	\$ 12,568.39
7	\$19,586.54	\$ 14,663.12
8	\$19,586.54	\$ 16,757.85
9	\$19,586.54	\$ 18,852.58

10	\$19,586.54	\$ 20,947.32
11	\$19,586.54	\$ 23,042.05
12	\$19,586.54	\$ 25,136.78

Fuente: Elaboración propia.

4.5.3 Presupuesto, Estado de Resultados y Balance General

Tabla 10 Presupuesto de capital

Presupuesto de capital		
Gastos preoperativos		
Publicidad	\$ 1,370.00	
Protección civil	\$ 4,000.00	
Adaptación	\$ 95,000.00	
Total de Gastos preoperativos		\$ 100,370.00
Inversiones fijas		
Maquinaria y equipo	\$121,960	
Mobiliario y equipo	\$108,829	
Equipo de computo	\$18,000	
Total de Inversión Fija		\$248,789
Capital de trabajo		
Gastos indirectos	\$6,400	
Materiales e insumos	\$2,231.64	
Sueldos y salarios	\$14,546.63	
Honorarios	\$1,000.00	
Total de Capital de Trabajo		\$24,178
Total de inversión		\$373,337

Fuente: Elaboración propia.

Para el proyecto se comprenden los aspectos aludidos en el presupuesto de capital para la puesta en marcha, con lo que cubrir esta inversión dará pauta a la servucción del inmueble.

Tabla 11 Estado de resultados 2019

2019		
ESTADO DE RESULTADOS		
Ingresos	\$577,100.00	
Costos Variables	\$246,925.96	
Utilidad Bruta		\$330,174.04
Gastos administrativos	\$235,038.42	
Utilidad antes de impuestos		\$95,135.62
ISR	\$28,540.69	
PTU	\$9,513.56	
Utilidad neta		\$57,081.37

Fuente: Elaboración propia.

Se observa el margen de utilidad neta tras haber emitido supuestos que proyectan las operaciones de la empresa.

Tabla 12 Balance general 2019

Balance General Año 2019						
Activo Circulante				Pasivo a mediano plazo		
Caja y bancos	\$109,738.54					
Total Activo circulante		\$109,738.54				
Activo Fijo				Capital Contable		
Maquinaria	\$121,960			Capital Social	\$373,337.27	
Dep. Acum. Maquinaria	\$12,196.00	\$109,764.00				
Mobiliario	\$108,829					
Dep. Acum. Mobiliario	\$10,882.90	\$ 97,946.10		Utilidad del ejercicio	\$57,081.37	
Equipo de computo	\$18,000			Total capital contable		\$430,418.64
Dep. Acum. Equipo de computo	\$5,400.00	\$ 12,600.00				
Total activo fijo		\$ 220,310.10				
Activo Diferido						
Publicidad	\$ 1,370.00					
Protección civil	\$ 4,000.00					
Adaptación	\$ 95,000.00					
Total Activo diferido		\$100,370.00				
TOTAL ACTIVO			\$430,418.64	PASIVO+CAPITAL CONTABLE		\$430,418.64

Fuente: Elaboración propia.

Se observa el balance general del primer año de operatividad de la empresa con fines demostrativos de la rentabilidad y viabilidad del proyecto con un cuadro de activos, pasivos y capital.

4.5.4 Estructura de Inversión

Tabla 13 Estructura financiera

ESTRUCTURA FINANCIERA						
Concepto	Aportación Socios		Aportación Crédito		Total	
	%	\$	%	\$	%	\$
Activo Circulante	6.48	\$24,178.27	0%	\$ -	6.48	\$24,178.27
Inversiones Fijas	66.64	\$248,789.00	0%	\$ -	66.64	\$248,789.00
Activo Diferido	26.88	\$ 100,370.00	0%	\$ -	26.88	\$100,370.00
ESTRUCTURA FINANCIERA	100.00	\$373,337.27	0.00	\$0.00	100	\$ 373,337.27

Fuente: Elaboración propia.

Se muestra la aportación para cada aspecto necesario para el proyecto y la fuente de donde se pretende obtener el capital para las actividades contempladas en el proyecto.

4.5.4.1 Plan de Inversión

Se considera adecuado generar las inversiones necesarias para dar el mantenimiento y el apoyo respecto a las necesidades del inmueble. Mismas inversiones serán variables de acuerdo al bien que requiera la inversión y la necesidad a cubrir.

El plan de inversión será la evaluación constante de la factibilidad de los materiales para brindar la experiencia adecuada, pudiendo ser semestral o anualmente.

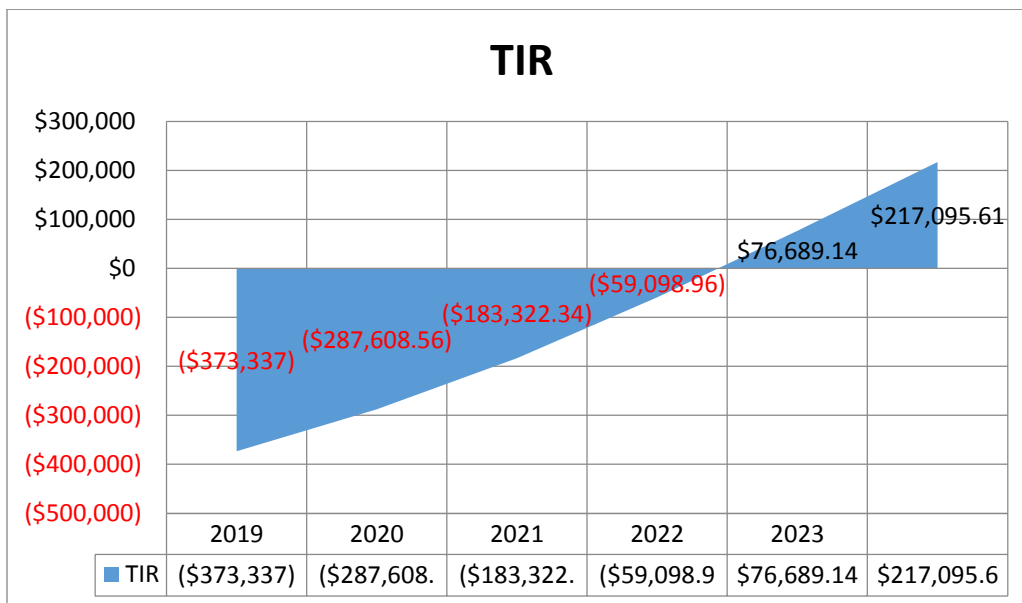
4.5.4.2 Período de Recuperación de la Inversión

Tabla 14 Período de recuperación de la inversión

			Flujo neto			
Año	Flujo de ingresos	Flujo de egresos	-\$373,337	-\$373,337		
2019	\$577,100.00	\$491,539.73	\$85,560.27	-\$287,608.56		
2020	\$627,000.00	\$522,452.84	\$104,547.16	-\$183,322.34	\$65,240.13	VAN
2021	\$673,800.00	\$549,162.02	\$124,637.98	-\$59,098.96	16%	TIR
2022	\$702,900.00	\$566,545.17	\$136,354.83	\$76,689.14		
2023	\$752,800.00	\$611,690.04	\$141,109.96	\$217,095.61		

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 19 Tasa interna de retorno



Fuente: Elaboración propia.

Se visualiza, de acuerdo a la proyección de ventas estimada, la tasa de retorno de inversión será de 16% siendo un porcentaje aceptable debido a que la inversión expuesta para el proyecto, indica que se recuperará en tres años dejando margen para mayor contribución en los posteriores años.

4.5.4.3 Fuentes de Financiamiento

Se considera necesario contar con una tabla que indique las fuentes de financiamiento existentes en México, para posibles intenciones de financiamiento externo.

Cuadro 12 Fuentes de financiamiento

INSTITUCIÓN BANCARIA	MONTO	TASA	AÑOS	DESTINO
BANREGIO	Hasta \$125,000	39%	3 años	Capital de trabajo y activo fijo
Afirme Crédito Simple Pyme	De \$50,000 hasta \$1,500,000	18%	3 años para capital de trabajo y 5 años para activo fijo	Capital de trabajo
Santander Crédito simple RIF	Hasta \$300,000 negocios nuevos	Tasa fija	3 años	Capital de trabajo
Banco Azteca (empresario Azteca)	Desde \$12,000 hasta \$500,000	3% mensual	13 a 100 semanas	Capital de trabajo y activo fijo
Banamex Crédito simple Pymes	Desde \$75,000 hasta \$4,500,000	Desde 11%	12 a 4 años	Activo fijo
Mifel	Desde \$1,000,000 hasta 19 millones	16%	Hasta 4 años	Capital de trabajo y activo fijo
Banorte Crediactivo	Desde \$100,000 hasta 20 millones	13%	Hasta 10 años	Capital de trabajo y activo fijo
Multiva	Desde \$500,000 hasta 10 millones	12%	Hasta 10 años	Capital de trabajo y activo fijo
Bancomer	Desde \$50,000 hasta 15 millones	16%	Hasta 5 años	Capital de trabajo y activo fijo
HSBC Crédito simple Negocios	Hasta \$5,000,000	13%	Hasta 5 años	Capital de trabajo y activo fijo
Crédito Joven	Desde \$50,000 hasta \$150,000	10%	Hasta 4 años	Nuevos proyectos

Fuente: SAGARPA.

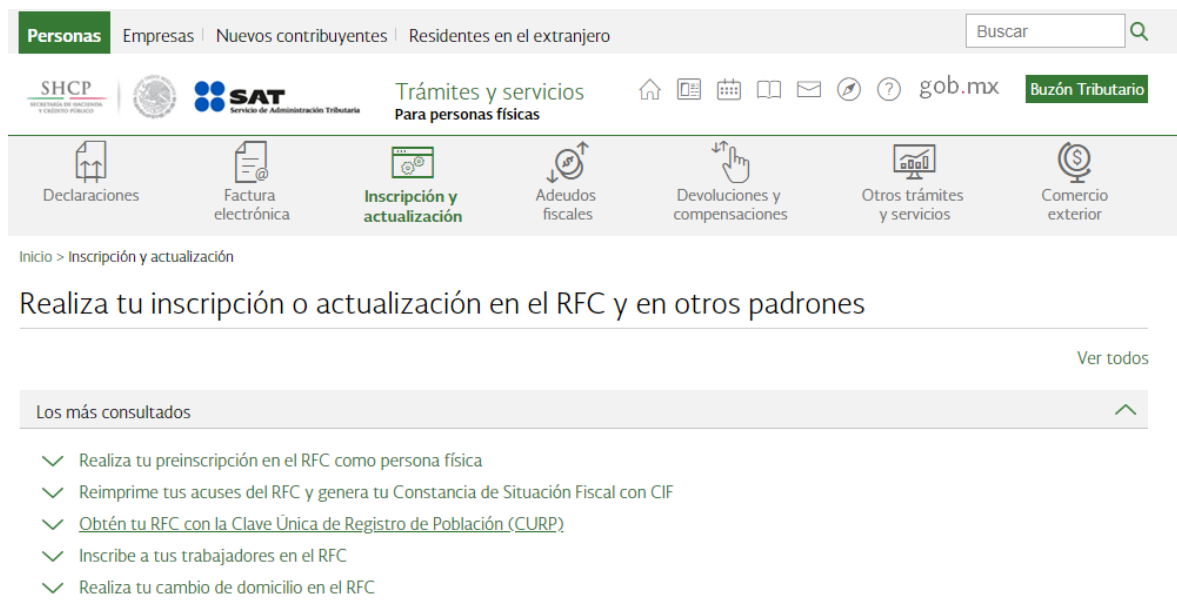
4.6 ASPECTOS LEGALES

4.6.1 Plan de Formalización

Se considera hacer el acercamiento legalmente como Persona Física con Actividad Empresarial, con lo que se adopta como oportuno el seguimiento para dar de alta.

Se debe entrar a <https://www.sat.gob.mx/personas> posteriormente entrar al apartado de “trámites y servicios”, después a “inscripción y actualización”, finalmente “a través de CURP”.

Imagen 38 SAT



Fuente: SAT

Se despliega una ventana que solicita datos de contacto de quien desea darse de alta, continúa con una ventana la cual requiere datos de donde se desempeñará la actividad empresarial.

También pide un aproximado de cuánto será le ingreso por dicha actividad.

Posteriormente muestra una ventana de las diferentes formas de darse de alta de acuerdo al tipo de ingreso. Para señalar RIF se debe tener en cuenta:

- Es para realizar actividades que no requieran título profesional.

- Obtener Ingresos no mayores a \$2,000,000 al año.
- Si adicionalmente a la actividad empresarial, se cuenta con ingresos extra, la suma total no deberán ser mayores a \$2,000,000 al año.
- Se pueden tener ingresos por comisión, agencia mediación, correduría, consignación sin exceder del 30% del total de los ingresos.
- No se debe obtener ingresos de espectáculos públicos y franquiciarios.
- No se puede ser:
 - Socio, accionista o integrante de persona moral.
 - Promotor de bienes raíces excepto casa habitación.
 - Integrante de una asociación en participación o fideicomiso.

Se procede a la selección de giro del negocio por el cual se está dando de alta, también información de las prácticas operacionales de la empresa y de los empleados a requerir.

Finalmente se muestran los campos llenados para corroborar la información, si todo está de acuerdo se finaliza y se emite la Cedula de Identificación fiscal con los datos y con las obligaciones fiscales, se recomienda guardar e imprimir. Cabe mencionar que dicho trámite no tiene costo alguno.

De acuerdo al (SAT, 2018) se adquieren las siguientes obligaciones:

- Mantener actualizada tu información ante el RFC.
- Expedir tus facturas electrónicas.
- Llevar tu contabilidad.
- Presentar tus Declaraciones Mensuales, Declaración Anual y Declaraciones Informativas.
- Formular tu estado de posición financiera y levantar el inventario de existencias al 31 de diciembre de cada año.
- Realizar la retención del ISR cuando pagues sueldos o salarios a tus trabajadores, y en su caso, entrégales en efectivo las cantidades que resulten a su favor por concepto de subsidio para el empleo.

- Calcular en la Declaración Anual del impuesto sobre la renta, la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa (PTU).

En caso de no presentar la declaración informativa de Operaciones con Terceros se procede a pagar una multa por un monto que va desde los \$10,370.00 hasta \$20,740.00. En caso de reincidencias la multa aumenta al 100% por cada nuevo incumplimiento.

Asimismo se puntualiza que como plazo para expedir facturas se debe expedir a más tardar dentro de las 24 horas siguientes en la que se haya realizado la operación, acto o actividad.

4.6.2 Normatividad Aplicada a la Actividad Productiva

Respectivamente con Protección Civil no se requiere de normatividad a seguir puesto que sigue siendo una propiedad el inmueble al que se le da uso para alojamiento.

Sin embargo se considera adecuado contar con un sistema que permite generar un entorno de seguridad y confianza, para ello es necesario basarse en las siguientes normas:

De acuerdo a la NORMA Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, se establece que son parte del campo de aplicación de la misma todos los centros de trabajo, por lo cual es de suma importancia su aplicación en la empresa.

En esta NOM se puntualiza el uso de señalización pertinente de acuerdo a color de fondo y contraste así como la geometría a usar.

Cuadro 13 NOM-026-STPS-2008 1

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO	Paro.	Alto y dispositivos de desconexión para emergencias.
	Prohibición.	Señalamientos para prohibir acciones específicas.
	Material, equipo y sistemas para combate de incendios.	Ubicación y localización de los mismos e identificación de tuberías que conducen fluidos para el combate de incendios.
AMARILLO	Advertencia de peligro.	Atención, precaución, verificación e identificación de tuberías que conducen fluidos peligrosos.
	Delimitación de áreas.	Límites de áreas restringidas o de usos específicos.
	Advertencia de peligro por radiaciones ionizantes.	Señalamiento para indicar la presencia de material radiactivo.
VERDE	Condición segura.	Identificación de tuberías que conducen fluidos de bajo riesgo. Señalamientos para indicar salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, regaderas de emergencia, lavajos, entre otros.
AZUL	Obligación.	Señalamientos para realizar acciones específicas.

Fuente: (DOF, 2008)

El color debe cubrir al menos el 50% de la señal. Se puede contrastar con:




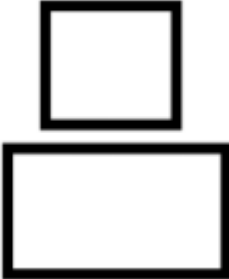
Cuadro 14 NOM-026-STPS-2008 2

COLOR DE SEGURIDAD	COLOR CONTRASTANTE
ROJO	BLANCO
AMARILLO	NEGRO MAGENTA
VERDE	BLANCO
AZUL	BLANCO

Fuente: (DOF, 2008)

De acuerdo a la geometría La NOM indica lo siguiente:

TABLA 3.- Formas geométricas para señales de seguridad e higiene y su significado.

SIGNIFICADO	FORMA GEOMETRICA	DESCRIPCION DE FORMA GEOMETRICA	UTILIZACION
PROHIBICION		Círculo con banda circular y banda diametral oblicua a 45°, con la horizontal, dispuesta de la parte superior izquierda a la inferior derecha.	Prohibición de una acción susceptible de provocar un riesgo.
OBLIGACION		Círculo.	Descripción de una acción obligatoria.
PRECAUCION		Triángulo equilátero. La base deberá ser paralela a la horizontal.	Advierte de un peligro.
INFORMACION		Cuadrado o rectángulo. La relación de lados será como máximo 1:2.	Proporciona información para casos de emergencia.

Fuente: (DOF, 2008)

Algunos señalamientos consideras a aplicar son:

Señales de prohibición

Imagen 40 Señales de prohibición



Prohibido fumar y encender fuego cerca de contenido inflamable



Entrada prohibida a personas no autorizadas



No tocar



Agua no potable

Señales de advertencia

Imagen 41 Señales de advertencia



Materiales inflamables



Materiales explosivos



Caída a distinto nivel



Riesgo eléctrico



Peligro en general



Riesgo de tropezar

Señales de obligatoriedad

Imagen 42 Señales de obligatoriedad



Obligación general (acompañada, si procede, de una señal adicional)

Señales informativas

Imagen 43 Señales informativas



Vía / Salida de emergencia



Dirección que debe seguirse. (Señal indicativa adicional a las siguientes)

Son la señalética importante a implantar en puntos adecuados para su entendimiento y correcto uso de las instalaciones, principalmente para el cuidado y protección del usuario.

4.6.3 Normatividad Ambiental y Sanitaria

Conforme a aspectos de Normatividad Ambiental se hace referencia a la NORMA MEXICANA NMX-AA-171-SCFI-2014 denominada Requisitos Y Especificaciones De Desempeño Ambiental De Establecimientos De Hospedaje, específicamente:

5.1 Flora y fauna

5.1.1 No se introducen especies exóticas invasoras en el establecimiento de hospedaje, ni en su entorno de referencia por parte del huésped.

5.1.5 Aplica un manejo integrado para el control de plagas y mantenimiento de jardines.

5.1.6 Adopta medidas para que el ruido y la iluminación no afecten la vida silvestre, tales como:

a) No se instala iluminación directamente sobre zonas de conservación, jardines, playa y zona federal marítima terrestre, con excepción de aquellas que por razones de protección civil tuvieran que colocarse. En estos casos se tiene que demostrar la necesidad de contar con dicha iluminación mediante manifestación expresa de la autoridad local de Protección Civil.

5.2.2 Para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, así como sustancias para el control de plagas y enfermedades se evita el contacto físico de los contenedores directamente con el suelo.

5.2.4 En los establecimientos de hospedaje, se llevará a cabo la separación de los residuos conforme a lo siguiente:

a) Separación primaria (orgánico e inorgánico).

b) Separación secundaria (orgánico, vidrio, papel, metales, etc.).

c) Separación seleccionada depende del destino y aprovechamiento de los residuos que tenga el establecimiento de hospedaje.

2.8.- Medidas de Seguridad

2.8.2 Atender estrictamente las acciones que se establezcan en el establecimiento de hospedaje para prevención de incendios y accidentes.

Qué Hacer En Caso De Emergencia

Condiciones Generales.

Se comprende por emergencia cualquier fenómeno imprevisto que ponga en peligro la integridad física de las personas y los recursos materiales de la organización.

En caso de emergencia, todo el personal que se encuentre en la organización deberá prestar su colaboración y servicio por el tiempo que sea necesario.

Solo se evacuará el inmueble cuando suene la alarma, respetando las instrucciones del personal encargado de combatir la emergencia y evacuación.

Es obligación de todo el personal, conocer en su totalidad el presente procedimiento, así como llevarlo a cabo durante simulacros o evacuaciones que se originen por siniestro o atentado.

Será responsabilidad única de las personas guiar al huésped, e indicar (en caso de siniestro o atentado), lleven a cabo las disposiciones en este procedimiento.

Queda estrictamente prohibido a todo el personal hacer uso de la alarma sin causa justificada, sancionándose seriamente a quien lo hiciera.

En una emergencia, las líneas telefónicas deberán mantenerse libres.

En Caso De Incendio

La empresa cuenta con extintores estratégicamente colocados para su fácil identificación, los de polvo químico seco, los mismos sirven para extinguir fuego, la responsable área ira por delante de su grupo con el extintor o manguera, para actuar en cualquier momento sin detener la fluidez de la evacuación.

El jefe de la organización se presentará de inmediato a cerciorarse de la existencia del fuego. Si la magnitud del incendio requiere de evacuación, deberá solicitar ayuda del jefe de evacuación para que accione la alarma para evacuar la planta.

Al recibir el aviso de evacuación de las instalaciones, el personal y usuarios de inmediato deberán mantener la calma.

- Suspender las labores que estén realizando.
- Bajar interruptores.
- Evacuar a los visitantes que se encuentren dentro de la empresa.
- Abandonar el área sin correr, por las rutas de salida indicadas.
- No correr rumores infundados y obedecer órdenes del jefe de área o suplente.
- El personal evacuado deberá permanecer en la zona de concentración, no debiendo volver a las instalaciones o ir a otro lugar hasta que se le pase lista de presente o se le dé instrucciones finalmente dejar el siniestro en manos de los Bomberos Municipales.

En Caso De Sismo O Temblor

El personal y los visitantes deben conservar la calma. Por ningún motivo gritar.

Iniciar la evacuación del edificio debiendo ser hacia las puertas de salida de emergencia, cuidándose de toda clase de objetos que obstruyan su camino, caminar en forma ágil y rápida sin correr ni empujar a otras personas, no acercarse a cristales; así como libreros, estanterías, lámparas colgantes, transformadores, herramienta, entre otros.

- No se debe salir corriendo de los edificios, porque hay peligro de que caigan cables o postes de corriente eléctrica.
- En todo momento deben estar libres las puertas de salida de emergencia, ya que estas son de vital importancia. No deben cerrarse con seguro o llaves.
- Una vez pasado el sismo o temblor, el responsable, debe hacer un recorrido a todo el edificio para revisar la infraestructura.
- Una vez recabados todos los datos y hayan tomado las observaciones durante su inspección general el responsable de la empresa pasarán su informe correspondiente a la unidad de Protección Civil quien decidirá al respecto.

En Caso de Erupción Volcánica

Se debe proceder inmediatamente a la evacuación para evitar los escombros volantes, gases calientes, explosiones laterales y corrientes de lava.

Se debe considerar el uso de ropa que le cubra todo el cuerpo para proteger la piel.

Usar gafas y mascarilla o un paño húmedo para facilitar la respiración

En caso de haberse quedado dentro de la casa de campo se debe cerrar ventanas, puertas y toda abertura al exterior. En caso de estar en el exterior se debe buscar un refugio.

Es necesario estar atento a las indicaciones que se hagan por los medios necesarios y evitar el contacto con la ceniza por las vías respiratorias.

Se adjuntan los números de contacto de las instancias que brindan apoyo de acuerdo a casa emergencia.

Tabla 15 Directorio de emergencia

DIRECTORIO		
EMERGENCIAS		911
CRUZ ROJA		44-5-00-33 44-5-38-47
Ambulancias Municipal	Hospital	066 (funciona con Celular sin crédito)
BOMBEROS		44-5-57-57 072
POLICIA ESTATAL		44-5-11-63 44-5-00-71 119 y 072

Fuente: Elaboración propia.

4.7 PROYECCIÓN DE CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

Imagen 45 Proyección de crecimiento del negocio

Revisar anexos.

2020		2021		2022	
Flujo de efectivo		Flujo de efectivo		Flujo de efectivo	
Flujo de entrada.		Flujo de entrada.		Flujo de entrada.	
Ingresos	\$627,000.00	Ingresos	\$673,800.00	Ingresos	\$702,900.00
Total flujo de entrada	\$627,000.00	Total flujo de entrada	\$673,800.00	Total flujo de entrada	\$702,900.00
Flujo de salida		Flujo de salida		Flujo de salida	
Materia prima	\$17,155.73	Materia prima	\$18,411.03	Materia prima	\$19,247.90
Sueldos y salarios	\$180,205.44	Sueldos y salarios	\$180,205.44	Sueldos y salarios	\$186,934.14
Honorarios	\$12,000.00	Honorarios	\$12,000.00	Honorarios	\$12,000.00
Anfitrión	\$31,350.00	Anfitrión	\$33,690.00	Anfitrión	\$35,145.00
Empleada	\$36,900.00	Empleada	\$39,600.00	Empleada	\$41,400.00
Gastos indirectos	\$76,800.00	Gastos indirectos	\$76,800.00	Gastos indirectos	\$76,800.00
Plataforma	\$94,050.00	Plataforma	\$101,070.00	Plataforma	\$105,435.00
Mantenimiento	\$20,000.00	Mantenimiento	\$20,000.00	Mantenimiento	\$20,000.00
ISR	\$39,017.98	ISR	\$49,063.39	ISR	\$54,317.72
PTU	\$13,005.99	PTU	\$16,354.46	PTU	\$18,105.91
Total flujo de salida	\$520,485.14	Total flujo de salida	\$547,194.32	Total flujo de salida	\$569,385.66
Flujo de entrada	\$627,000.00	Flujo de entrada	\$673,800.00	Flujo de entrada	\$702,900.00
Flujo de salida	\$520,485.14	Flujo de salida	\$547,194.32	Flujo de salida	\$569,385.66
Saldo inicial	\$109,738.54	Saldo inicial	\$216,253	Saldo inicial	\$342,859
Flujo neto de efectivo	\$216,253.39	Flujo neto de efectivo	\$342,859.07	Flujo neto de efectivo	\$476,373.41

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Costo total anual
Empleada	\$2,400.00	\$2,700.00	\$2,700.00	\$2,400.00	\$3,300.00	\$3,000.00	\$3,000.00	\$3,000.00	\$3,000.00	\$3,000.00	\$3,000.00	\$31,350.00
Plataforma	\$4,350.00	\$7,020.00	\$7,020.00	\$6,240.00	\$8,580.00	\$7,800.00	\$8,580.00	\$7,800.00	\$8,580.00	\$7,800.00	\$4,800.00	\$36,900.00
Gastos indirectos	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$6,400	\$76,800.00
Total anual	\$15,715.82	\$19,715.30	\$19,715.30	\$18,235.82	\$22,674.25	\$21,194.78	\$22,674.25	\$21,194.78	\$22,674.25	\$21,194.78	\$30,071.64	\$256,255.73

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Costo total anual
Materia Prima	\$1,115.82	\$1,255.30	\$1,394.78	\$1,394.78	\$1,534.25	\$1,534.25	\$1,534.25	\$1,534.25	\$1,673.73	\$1,534.25	\$1,673.73	\$2,231.64	\$18,411.03
Manager	\$1,450.00	\$2,340.00	\$2,600.00	\$2,600.00	\$2,860.00	\$2,860.00	\$2,860.00	\$2,860.00	\$3,120.00	\$2,860.00	\$3,120.00	\$4,160.00	\$33,690.00

CUADRO DE INGRESOS													Total anual														
Concepto	Precio de Renta	F.M.	Enero	F.M.	Febrero	F.M.	Marzo	F.M.	Abril	F.M.	Mayo	F.M.	Junio	F.M.	Julio	F.M.	Agosto	F.M.	Septiembre	F.M.	Octubre	F.M.	Noviembre	F.M.	Diciembre	Total anual	
Renta fin de semana y carbón	\$5,230.00	2	\$10,400.00	2	\$10,400.00	1	\$5,200.00	2	\$10,400.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	2	\$10,400.00	3	\$15,600.00	2	\$10,400.00	3	\$15,600.00	4	\$20,800.00				\$150,800.00
Renta entre semana y carbón	\$3,100.00	5	\$15,500.00	7	\$36,400.00	6	\$31,200.00	5	\$26,000.00	7	\$36,400.00	6	\$31,200.00	7	\$36,400.00	7	\$36,400.00	7	\$36,400.00	7	\$36,400.00	8	\$41,600.00	12	\$62,400.00		\$426,300.00
Total			\$25,900.00		\$46,800.00		\$36,400.00		\$36,400.00		\$52,000.00		\$46,800.00		\$46,800.00		\$52,000.00		\$52,000.00		\$46,800.00		\$57,200.00		\$83,200.00		\$577,100.00

CUADRO DE INGRESOS													Total anual	COSTOS TOTALES															
Concepto	Precio de Renta	F.M.	Enero	F.M.	Febrero	F.M.	Marzo	F.M.	Abril	F.M.	Mayo	F.M.	Junio	F.M.	Julio	F.M.	Agosto	F.M.	Septiembre	F.M.	Octubre	F.M.	Noviembre	F.M.	Diciembre	Total anual	Costos Variables	Materia Prima	
Renta fin de semana y carbón	\$5,230.00	2	\$10,400.00	2	\$10,400.00	2	\$10,400.00	2	\$10,400.00	3	\$15,600.00	2	\$10,400.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	2	\$10,400.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00				
Renta entre semana y carbón	\$3,110.00	6	\$18,600.00	7	\$36,400.00	7	\$36,400.00	6	\$31,200.00	8	\$41,600.00	8	\$41,600.00	8	\$41,600.00	8	\$41,600.00	8	\$41,600.00	7	\$36,400.00	8	\$41,600.00	13	\$67,600.00				
Total			\$29,000.00		\$46,800.00		\$46,800.00		\$41,600.00		\$57,200.00		\$52,000.00		\$57,200.00		\$52,000.00		\$57,200.00		\$52,000.00		\$52,000.00		\$83,200.00		\$476,200.00	\$180,205.44	\$12,000.00

CUADRO DE INGRESOS													Total anual	COSTOS TOTALES															
Concepto	Precio de Renta	F.M.	Enero	F.M.	Febrero	F.M.	Marzo	F.M.	Abril	F.M.	Mayo	F.M.	Junio	F.M.	Julio	F.M.	Agosto	F.M.	Septiembre	F.M.	Octubre	F.M.	Noviembre	F.M.	Diciembre	Total anual	Costos Variables	Materia Prima	
Renta fin de semana y carbón	\$5,240.00	2	\$10,400.00	2	\$10,400.00	2	\$10,400.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00	3	\$15,600.00				
ISR																													
PTU																													
Subtotal Costos Fijos																													

2020		2021		2022	
ESTADO DE RESULTADOS		ESTADO DE RESULTADOS		ESTADO DE RESULTADOS	
Ingresos	\$627,000.00	Ingresos	\$673,800.00	Ingresos	\$702,900.00
Costos Variables	\$256,255.73	Costos Variables	\$256,255.73	Costos Variables	\$256,255.73
Utilidad Bruta	\$370,744.27	Utilidad Bruta	\$417,544.27	Utilidad Bruta	\$446,644.27
Gastos administrativos	\$240,684.34	Gastos administrativos	\$240,684.34	Gastos administrativos	\$240,684.34
Utilidad antes de impuestos	\$130,059.93	Utilidad antes de impuestos	\$176,859.93	Utilidad antes de impuestos	\$205,959.93
ISR	\$39,017.98	ISR	\$49,063.39	ISR	\$54,317.72
PTU	\$13,005.99	PTU	\$16,354.46	PTU	\$18,105.91
Utilidad neta	\$78,035.96	Utilidad neta	\$111,432.18	Utilidad neta	\$133,531.21

Balance General Año 2020			
Activo Circulante		Pasivo a mediano plazo	
Caja y bancos	\$216,253.39		
Total Activo circulante	\$216,253.39		
Activo Fijo			
Maquinaria	\$121,960		
Dep. Acum. Maquinaria	\$24,392.00	\$ 97,568.00	
Mobiliario	\$108,829		
Dep. Acum. Mobiliario	\$21,765.80	\$ 87,063.20	
Equipo de computo	\$18,000		
Dep. Acum. Equipo de compu	\$10,800.00	\$ 7,200.00	
Total activo fijo	\$ 191,831.20		
Activo Diferido			
Publicidad	\$ 1,370.00		
Protección civil	\$ 4,000.00		
Adaptación	\$ 95,000.00		
Total Activo diferido	\$ 100,370.00		
TOTAL ACTIVO	\$508,454.59		
		PASIVO CAPITAL CONTABLE	\$508,454.59
		Capital Social	\$373,337.27
		Utilidad del ejercicio	\$78,035.96
		Utilidad del ejercicio acum.	\$57,081.37
		Total capital contable	\$508,454.59

4.8 CONCLUSIONES

La metodología que se usó llevó a conocer elementos intrínsecos para la formulación de este proyecto, que estuvo compuesto de diversos estudios mediante los cuales se obtuvo la información y conocimientos relevantes para la generación del Plan de Negocios Hoom Atlixco.

Debido a todos los estudios realizados se pudo determinar aspectos útiles para la intervención de la empresa antes mencionada con el mercado meta, buscando desarrollar benéficamente los diferentes aspectos del proyecto, siendo, mercadológico, financiero, en procesos y en cuestiones de administración de personal.

Todos los factores y aspectos de importancia para el desarrollo de una empresa se han reflejado en los estudios abarcados y con cada uno se reitera la importancia del proyecto y el beneficio económico que comprende la empresa para su entorno, mediante la proyección se verificó es viable y rentable el proyecto de acuerdo a las ideas generadas.

Una vez que se analizaron los estudios pertinentes para la elaboración de este proyecto, se concluye que la creación de la empresa Hoom Atlixco resulta benéfica tanto para la comunidad como para los inversionistas, puesto que se resuelve una problemática dentro del área y genera una utilidad apropiada dada su oferta y demanda.

CONCLUSIONES

Durante el presente trabajo se profundizó en aspectos conceptuales que aportan beneficio al uso adecuado de cada término abordado, siendo “plan de negocios” y “proyecto de inversión”.

Resulta importante inferir que las diferencias de cada término antes mencionado, recaen en el enfoque de uso de cada uno y en la profundidad de cada concepto, puesto que como se demostró, cada uno tiene elementos esenciales para su desarrollo.

En el capítulo uno se determinó la metodología y planteamientos relevantes para el estudio y desglose del tema abordado, mismo que sirvió de guía para identificar puntos importantes para el presente trabajo.

En el capítulo dos, se contempló de aspectos contextuales para mejorar la comprensión de las condiciones imprescindibles de la región a la que se hizo alusión para determinar un panorama amplio dado las condiciones del mercado al que se desea satisfacer.

El capítulo tres se enfocó a aspectos conceptuales, en donde se hizo referencia a autores con antelación para conformar parte de la investigación bibliográfica para mejor la definición de cada concepto al que se aludió en el presente trabajo y con ello discernir entre éstos.

Asimismo, para el capítulo cuatro el desarrollo del plan de negocios de una casa de campo, sentó las bases de las cuales provee un plan de negocios, siendo aspectos descriptivos del proyecto, aspectos referentes al mercado, aspectos organizacionales, aspectos de producción, legales y financieros, mediante un enfoque administrativo y de competitividad.

Mediante este trabajo se pudo validar la hipótesis planteada en el marco metodológico, la que se puntualizó:

“el desarrollo adecuado de un plan de negocios permite el posicionamiento y crecimiento exitoso de la empresa”.

Dicho enunciado se corroboró mediante el caso práctico, organización que proyecta posicionamiento y crecimiento que actualmente, debido a la estructuración vertida por el plan de negocios, se tiene.

Por otro lado, cabe mencionar que la estructuración de un plan de negocios disminuye en gran medida la incertidumbre y apoya a la formalización de organizaciones.

Sin lugar a duda, un aspecto importante para la evaluación de un plan de negocios es la viabilidad y rentabilidad, como se mostró, la organización presenta una actividad financiera “saludable” y dentro de ello se identifica márgenes de utilidad adecuados a lo que se esperaba.

De igual modo, se identificó al perfil sociodemográfico adecuado para la oferta de los servicios comprendidos en la organización, gracias al apartado referente al estudio de mercado en el plan de negocios, sin menospreciar, cada elemento que coadyuva la determinación de una organización.

“Se comprende que un plan de negocios es un análisis documental que permite vislumbrar elementos inherentes a la actividad cotidiana de una empresa”.

Se considera que la elaboración de un plan de negocios provee de diversas inferencias, que no sólo para fines organizacionales, da competitividad. Sino, para fines demostrativos como fue este el caso vierte pulcritud en la interpretación y elaboración documental.

Esta alusión referente a la pulcritud e interpretación de elaboración documental fue abordada en la intervención de acuerdo a diversos autores conforme a la conceptualización del término “plan de negocios” y “proyecto de inversión”, mismos que sirvieron como premisa para la contribución propia en el aspecto mismo.

De acuerdo a las inferencias comprendidas y las contribuciones enunciadas por diversos autores se pudo delimitar los atributos de cada término y se pudo dar pie a un margen de conceptualización para intervenir de manera certera en el apoyo hacia las organizaciones que lo requieren, es decir, poder brindar las herramientas

y coadyuvar a las empresas conforme a la elaboración de un esquema de trabajo respecto al enfoque de las necesidades y actividades propias de quien requiere dichos servicios.

El énfasis que se emitió en el desarrollo y delimitación de las cualidades inherentes a cada elemento abordado permite mejorar la comprensión en las actividades y elementos comprendidos de acuerdo a cada concepto, asimismo, determina su rumbo y su desarrollo.

La provisión de herramientas e inferencias sintetizadas en este documento permite delimitar y accionar con pulcritud, sin embargo no se considera sea el final para la actividad de discernir entre elementos parecidos, y que en muchos casos las similitudes son inevitables.

Es entonces que se anima a la evaluación de elementos y conceptos de uso profesional para poder discernir y coordinar con certeza actividades que son de gran importancia.

El documento presente pretende ser un “parteaguas” para las condiciones de elementos conceptuales que posteriormente puedan ser de apoyo para investigadores.

Se estima es un gran beneficio la estructuración de este documento para continuar con próximos estudios y dar pie a diversas investigaciones conceptuales que mejoren el desempeño laboral con rectitud en los diversos campos que sea requerido.

Bibliografía

- Airbnb.** (12 de octubre de 2018). *Políticas de cancelación*. Obtenido de Airbnb: https://www.airbnb.mx/home/cancellation_policies#strict
- Alcaraz Rodríguez, R.** (2001). *El Emprendedor de Éxito*. México: Mc. Graw Hill.
- Alín, P.** (2018). Villa Iluminada de Atlixco 2018: luces navideñas a las faldas del volcán. *Chilango* .
- Andía Valencia, W.** (2012). *Proyectos de Inversión*. Perú: El Saber.
- Andía, W., & Paucara, E.** (2013). Los planes de negocios y los proyectos de inversión. *Industrial Data*, 80-84.
- ARQHYS.** (Diciembre de 2012). *Arqhys Arquitectura*. Obtenido de Casas de descanso: <https://www.arqhys.com/arquitectura/casas-descanso.html>
- Borello, A.** (1994). *El plan de negocios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- CANACOPE.** (2019). *¿Qué es el SIEM?* Obtenido de CANACOPE: <http://canacopepue.org/siem/>
- CANIRAC.** (2019). *CANIRAC*. Obtenido de CANIRAC: <https://www.caniracpuebla.com/>
- Carlos, S.** (1992). *El proceso de investigación* . Caracas: Panapo.
- CEGAHO.** (25 de Julio de 2013). *Centro Empresarial Gastronómico Hotelero*. Obtenido de Historia de la Industria Hotelera: <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-hoteler/>
- Cortés, A.** (02 de septiembre de 2016). *Se prepara la industria restaurantera de Atlixco*. Obtenido de The Mixteca Times: <https://themixtecatimes.giganettv.com.mx/2016/09/12/se-prepara-la-industria-restaurantera-atlixco/>
- Cosio Hurtado, J. M.** (2011). Los proyectos y los planes de negocios. *PERSPECTIVAS*, 23-45.
- DocPlayer.** (2017). *DocPlayer* . Obtenido de Investigación documental y revisión bibliográfica: <https://docplayer.es/41764515-Investigacion-documental-y-revision-bibliografica-tema-1.html>

- DOF.** (2008). *Gob.mx*. Obtenido de Norma Oficial Mexicana :
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5070081
- Fleitman, J.** (2000). *Negocios Exitosos*. México: Mc. Graw Hill.
- Flores Uribe, J. A.** (2012). *Plan de Negocios para pequeñas empresas*. Colombia: U-Transversal.
- Gob.mx.** (27 de junio de 2017). *Lanzan SHCP Y SECTUR Programa De Financiamiento Para El Turismo Rural*. Obtenido de Gob.mx:
<https://www.gob.mx/sectur/prensa/lanzan-shcp-y-sectur-programa-de-financiamiento-para-el-turismo-rural?idiom=es>
- Gobierno Municipal Atlixco.** (2014). *Plan de dinamización turística de Atlixco* . Puebla: Gobierno Municipal Atlixco.
- Hernández, M.** (12 de Julio de 2018). Turismo representa motor económico para Puebla. *El Economista*.
- INAFED.** (2010). *Instituto para el Federalismo y el Desarrollo Municipal*. Obtenido de Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México:
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/municipios/21019a.html>
- Inforural.** (17 de agosto de 2015). *Al rescate de los colores y aromas en Atlixco de las Flores*. Obtenido de Inforural: <https://www.inforural.com.mx/al-rescate-de-los-colores-y-aromas-en-atlixco-de-las-flores/>
- Intolerancia.** (09 de agosto de 2017). Destaca Atlixco en producción de flor. Puebla, Puebla, México.
- LUNDBERG, D. E.** (1986). *MANUAL DE ORGANIZACION Y ADMINISTRACION DE HOTELES Y RESTAURANTES*. Barcelona: Centrum.
- Mena, M.** (19 de 02 de 2018). Quiebran 2 mil 493 empresas de Puebla. *El Sol de Puebla* .
- Nassir, S. C., & Reynaldo, S. C.** (2008). *Preparación y Evaluación de Proyectos*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Núñez, E.** (27 de 10 de 2018). Crecimiento Económico de Puebla rebasa la media nacional: INEGI. *E-Consulta*.
- Olivares, R.** (21 de Septiembre de 2015). Fiesta de San Miguel Arcángel en Atlixco. *El Sol de México*.

- OMT, O. M.** (2018). *Panorama OMT del turismo internacional*. Madrid: UNWTO.
- Ortíz, G. J.** (06 de octubre de 2014). *¿QUE ES UN PROYECTO DE INVERSION?* Obtenido de Finanzas y proyectos: <https://finanzasyproyectos.net/que-es-un-proyecto-de-inversion/>
- Pérez de la Osa, I.** (2015). Plan de Empresa y Estudio de Viabilidad de un Hostel en la ciudad de Sevilla. Sevilla, España. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/90227/fichero/Plan+de+Empresa+y+Estudio+de+viabilidad+de+un+Hostel+en+la+ciudad+de+Sevilla.pdf>
- Porter, M. E.** (2009). *Ser competitivo*. España: Ediciones Deusto.
- Puebla.** (2017). *Corazón de Puebla*. Obtenido de Atlixco : <https://www.corazondepuebla.com.mx/pueblos-magicos/atlixco/>
- SAT.** (2018). *Gob.mx*. Obtenido de Conoce cuales son las obligaciones fiscales del Régimen de Actividades Empresariales: <https://www.sat.gob.mx/consulta/30167/conoce-cuales-son-las-obligaciones-fiscales-del-regimen-de-actividades-empresariales>
- Secretaría de Cultura y Turismo.** (2018). *INDICADORES BÁSICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL Y TURÍSTICA EN PUEBLA AÑO 2018*. Puebla: Secretaría de Cultura y Turismo.
- SECTUR.** (05 de febrero de 2016). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de Atlixco, Puebla: <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/pueblos-magicos/atlixco-puebla/>
- TRAVEL, P.** (Enero de 2019). *Secretaría de Cultura y Turismo del estado de Puebla*. Obtenido de Atlixco : <http://puebla.travel/es/atlixco>
- Turismo.** (22 de Mayo de 2012). *Glosario de Turismo*. Obtenido de Moteles: <https://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/>
- Turismo.** (enero de 2019). *Turismo.Org*. Obtenido de Hoteles : <https://turismo.org/hoteles/>
- UNIÓN.** (13 de marzo de 2018). *Registra Puebla récord de turismo en 2017*. Obtenido de UNIÓN: <http://www.unionpuebla.mx/articulo/2018/03/13/turismo/registra-puebla-record-de-turismo-en-2017>
- UNAM.** (2013). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de Técnicas de Investigación: http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/tecnicas.pdf

- Valencia, A.** (2012). *Proyectos de Inversión*. Perú: El Saber.
- Velázquez, L.** (10 de agosto de 2018). Incrementa el Turismo Residencial en región de Atlixco. *Municipios*.
- Velázquez, L.** (09 de junio de 2018). Turismo, genera derrama económica por mil 677 mdp en Atlixco. Puebla, Atlixco, México.
- Villena, E.** (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo*. Madrid: CULTURAL S. A.
- Vivero.** (Enero de 2019). *Vivero de Cabrera*. Obtenido de Plantas: <https://vivero-cabrera.webnode.mx/>
- Vögler, A.** (24 de Marzo de 2013). *Bitácoras de Viaje*. Obtenido de ¿Qué es un Hostal?: <https://bitacorasdeviaje.com/tips/que-es-un-hostal>
- Weinberger Villarán, K.** (2009). *Plan de Negocios, Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*. Perú: USAID.
- Zapata, L.** (20 de junio de 2017). *Planes, proyectos y programas*. Obtenido de Talentos Reunidos: <https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-programas/>

Anexos

Tabla 15. Depreciación lineal maquinaria.

DEPRECIACIÓN MAQUINARIA			
Año	Dep. Anual	Dep. Acumulada	Valor en libros
0			\$121,960.00
2019	\$12,196.00	\$12,196.00	\$109,764.00
2020	\$12,196.00	\$24,392.00	\$97,568.00
2021	\$12,196.00	\$36,588.00	\$85,372.00
2022	\$12,196.00	\$48,784.00	\$73,176.00
2023	\$12,196.00	\$60,980.00	\$60,980.00
2024	\$12,196.00	\$73,176.00	\$48,784.00
2025	\$12,196.00	\$85,372.00	\$36,588.00
2026	\$12,196.00	\$97,568.00	\$24,392.00
2027	\$12,196.00	\$109,764.00	\$12,196.00
2028	\$12,196.00	\$121,960.00	\$0.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Depreciación lineal de mobiliario y equipo.

DEPRECIACIÓN MOBILIARIO			
Año	Dep. Anual	Dep. Acumulada	Valor en libros
0			\$108,829.00
2019	\$10,882.90	\$10,882.90	\$97,946.10
2020	\$10,882.90	\$21,765.80	\$87,063.20
2021	\$10,882.90	\$32,648.70	\$76,180.30
2022	\$10,882.90	\$43,531.60	\$65,297.40
2023	\$10,882.90	\$54,414.50	\$54,414.50
2024	\$10,882.90	\$65,297.40	\$43,531.60
2025	\$10,882.90	\$76,180.30	\$32,648.70
2026	\$10,882.90	\$87,063.20	\$21,765.80
2027	\$10,882.90	\$97,946.10	\$10,882.90
2028	\$10,882.90	\$108,829.00	\$0.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Depreciación lineal de equipo de cómputo.

DEPRECIACIÓN EQUIPO CÓMPUTO			
Año	Dep. Anual	Dep. Acumulada	Valor en libros
0			\$18,000.00
2019	\$5,400.00	\$5,400.00	\$12,600.00
2020	\$5,400.00	\$10,800.00	\$7,200.00
2021	\$5,400.00	\$16,200.00	\$1,800.00
2022	\$1,800.00	\$18,000.00	\$0.00
			\$18,000.00
2023	\$5,400.00	\$5,400.00	\$12,600.00
2024	\$5,400.00	\$10,800.00	\$7,200.00
2025	\$5,400.00	\$16,200.00	\$1,800.00
2026	\$1,800.00	\$18,000.00	\$0.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28. Cosos totales año 2019			
Costos Variables			
Materia Prima	\$15,760.96		
Anfitrión	\$33,900.00		
Empleada	\$33,900.00		
Plataforma	\$86,565.00		
Gastos Indirectos	\$76,800.00		
Subtotal Costos Variables			\$246,925.96
Costos Fijos			
<i>Gastos Administración</i>		\$235,038.42	
Sueldos y salarios	\$174,559.52		
Honorarios	\$12,000.00		
Depreciación Anual Maquinaria	\$12,196.00		
Depreciación Anual Mobiliario	\$10,882.90		
Depreciación Anual Eq.Cómputo	\$5,400.00		
Mantenimiento	\$20,000.00		
<i>Impuestos</i>		\$38,054.25	
ISR	\$28,540.69		
PTU	\$9,513.56		
Subtotal Costos Fijos			\$ 273,092.67
Costo Total Anual			\$520,018.63

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. Costos totales año 2020			
Costos Variables			
Materia Prima	\$17,155.73		
Anfitrión	\$31,350.00		
Empleada	\$36,900.00		
Plataforma	\$94,050.00		
Gastos Indirectos	\$76,800.00		
Subtotal Costos Variables			\$256,255.73
Costos Fijos			
<i>Gastos Administración</i>		\$243,963.84	
Sueldos y salarios	\$182,884.94		
Honorarios	\$12,600.00		
Depreciación Anual Maquinaria	\$12,196.00		
Depreciación Anual Mobiliario	\$10,882.90		
Depreciación Anual Eq.Cómputo	\$5,400.00		
Mantenimiento	\$20,000.00		
<i>Impuestos</i>		\$50,712.17	
ISR	\$38,034.13		
PTU	\$12,678.04		
Subtotal Costos Fijos			\$ 294,676.01
Costo Total Anual			\$550,931.74

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 30. Costos totales año 2021			
Costos Variables			
Materia Prima	\$18,411.03		
Anfitrión	\$33,690.00		
Empleada	\$39,600.00		
Plataforma	\$101,070.00		
Gastos Indirectos	\$76,800.00		
Subtotal Costos Variables			\$269,571.03
Costos Fijos			
<i>Gastos Administración</i>		\$243,963.84	
Sueldos y salarios	\$182,884.94		
Honorarios	\$12,600.00		
Depreciación Anual Maquinaria	\$12,196.00		
Depreciación Anual Mobiliario	\$10,882.90		
Depreciación Anual Eq.Cómputo	\$5,400.00		
Mantenimiento	\$20,000.00		
<i>Impuestos</i>		\$64,106.05	
ISR	\$48,079.54		
PTU	\$16,026.51		
Subtotal Costos Fijos			\$ 308,069.89
Costo Total Anual			\$577,640.92

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31. Costos totales año 2022			
Costos Variables			
Materia Prima	\$19,247.90		
Anfitrión	\$35,145.00		
Empleada	\$41,400.00		
Plataforma	\$105,435.00		
Gastos Indirectos	\$76,800.00		
Subtotal Costos Variables			\$278,027.90
Costos Fijos			
<i>Gastos Administración</i>		\$239,078.89	
Sueldos y salarios	\$193,097.49		
Honorarios	\$1,102.50		
Depreciación Anual Maquinaria	\$12,196.00		
Depreciación Anual Mobiliario	\$10,882.90		
Depreciación Anual Eq.Cómputo	\$1,800.00		
Mantenimiento	\$20,000.00		
<i>Impuestos</i>		\$74,317.28	
ISR	\$55,737.96		
PTU	\$18,579.32		
Subtotal Costos Fijos			\$ 313,396.18
Costo Total Anual			\$591,424.07

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32. Costos totales año 2023			
Costos Variables			
Materia Prima	\$20,642.67		
Anfitrión	\$37,640.00		
Empleada	\$44,400.00		
Plataforma	\$112,920.00		
Gastos Indirectos	\$76,800.00		
Subtotal Costos Variables			\$292,402.67
Costos Fijos			
<i>Gastos Administración</i>		\$242,678.89	
Sueldos y salarios	\$193,097.49		
Honorarios	\$1,102.50		
Depreciación Anual Maquinaria	\$12,196.00		
Depreciación Anual Mobiliario	\$10,882.90		
Depreciación Anual Eq.Cómputo	\$5,400.00		
Mantenimiento	\$20,000.00		
<i>Impuestos</i>		\$87,087.37	
ISR	\$65,315.53		
PTU	\$21,771.84		
Subtotal Costos Fijos			\$ 329,766.27
Costo Total Anual			\$622,168.94

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33. Estado de resultados año 2019		
Ingresos	\$577,100.00	
Costos Variables	\$246,925.96	
Utilidad Bruta		\$330,174.04
Gastos administrativos	\$235,038.42	
Utilidad antes de impuestos		\$95,135.62
ISR	\$28,540.69	
PTU	\$9,513.56	
Utilidad neta		\$57,081.37

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34. Estado de resultados año 2020		
Ingresos	\$627,000.00	
Costos Variables	\$256,255.73	
Utilidad Bruta		\$370,744.27
Gastos administrativos	\$ 243,963.84	
Utilidad antes de impuestos		\$126,780.43
ISR	\$38,034.13	
PTU	\$12,678.04	
Utilidad neta		\$76,068.26

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35. Estado de resultados año 2021		
Ingresos	\$673,800.00	
Costos Variables	\$269,571.03	
Utilidad Bruta		\$404,228.97
Gastos administrativos	\$ 243,963.84	
Utilidad antes de impuestos		\$160,265.13
ISR	\$48,079.54	
PTU	\$16,026.51	
Utilidad neta		\$96,159.08

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36. Estado de resultados año 2022		
Ingresos	\$702,900.00	
Costos Variables	\$278,027.90	
Utilidad Bruta		\$424,872.11
Gastos administrativos	\$ 239,078.89	
Utilidad antes de impuestos		\$185,793.21
ISR	\$55,737.96	
PTU	\$18,579.32	
Utilidad neta		\$111,475.93

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 37. Estado de resultados año 2023		
Ingresos	\$752,800.00	
Costos Variables	\$292,402.67	
Utilidad Bruta		\$460,397.33
Gastos administrativos	\$ 242,678.89	
Utilidad antes de impuestos		\$217,718.44
ISR	\$65,315.53	
PTU	\$21,771.84	
Utilidad neta		\$130,631.06

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38. Flujo de efectivo 2019		
Flujo de entrada.		
Ingresos	\$577,100.00	
Total flujo de entrada		\$577,100.00
Flujo de salida		
Materia prima	\$15,760.96	
Sueldos y salarios	\$174,559.52	
Honorarios	\$12,000.00	
Anfitrión	\$33,900.00	
Empleada	\$33,900.00	
Gastos indirectos	\$76,800.00	
Plataforma	\$86,565.00	
Mantenimiento	\$20,000.00	
ISR	\$28,540.69	
PTU	\$9,513.56	
Total flujo de salida		\$491,539.73
Flujo de entrada	\$577,100.00	

Flujo de salida	\$491,539.73	
Saldo inicial	\$24,178	
Flujo neto de efectivo	\$109,738.54	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39. Flujo de efectivo 2020		
Flujo de entrada.		
Ingresos	\$627,000.00	
Total flujo de entrada		\$627,000.00
Flujo de salida		
Materia prima	\$17,155.73	
Sueldos y salarios	\$182,884.94	
Honorarios	\$12,600.00	
Anfitrión	\$31,350.00	
Empleada	\$36,900.00	
Gastos indirectos	\$76,800.00	
Plataforma	\$94,050.00	
Mantenimiento	\$20,000.00	
ISR	\$38,034.13	
PTU	\$12,678.04	
Total flujo de salida		\$522,452.84
Flujo de entrada	\$627,000.00	
Flujo de salida	\$522,452.84	
Saldo inicial	\$109,738.54	
Flujo neto de efectivo	\$214,285.69	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 40. Flujo de efectivo 2021		
Flujo de entrada.		
Ingresos	\$673,800.00	
Total flujo de entrada		\$673,800.00
Flujo de salida		
Materia prima	\$18,411.03	
Sueldos y salarios	\$182,884.94	
Honorarios	\$12,600.00	
Anfitrión	\$33,690.00	
Empleada	\$39,600.00	
Gastos indirectos	\$76,800.00	
Plataforma	\$101,070.00	
Mantenimiento	\$20,000.00	
ISR	\$48,079.54	
PTU	\$16,026.51	
Total flujo de salida		\$549,162.02
Flujo de entrada	\$673,800.00	
Flujo de salida	\$549,162.02	
Saldo inicial	\$214,286	
Flujo neto de efectivo	\$338,923.67	
Fuente: Elaboración propia.		
Tabla 41. Flujo de efectivo 2022		
Flujo de entrada.		
Ingresos	\$702,900.00	
Total flujo de entrada		\$702,900.00
Flujo de salida		
Materia prima	\$19,247.90	
Sueldos y salarios	\$193,097.49	
Honorarios	\$1,102.50	
Anfitrión	\$35,145.00	
Empleada	\$41,400.00	
Gastos indirectos	\$76,800.00	
Plataforma	\$105,435.00	
Mantenimiento	\$20,000.00	
ISR	\$55,737.96	
PTU	\$18,579.32	
Total flujo de salida		\$566,545.17
Flujo de entrada	\$702,900.00	
Flujo de salida	\$566,545.17	
Saldo inicial	\$338,924	
Flujo neto de efectivo	\$475,278.50	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 42. Flujo de efectivo 2023		
Flujo de entrada.		
Ingresos	\$752,800.00	
Total flujo de entrada		\$752,800.00
Flujo de salida		
Materia prima	\$20,642.67	
Sueldos y salarios	\$193,097.49	
Honorarios	\$1,102.50	
Anfitrión	\$37,640.00	
Empleada	\$44,400.00	
Gastos indirectos	\$76,800.00	
Plataforma	\$112,920.00	
Mantenimiento	\$20,000.00	
Adquisición de Eq. Cómputo	\$18,000.00	
ISR	\$65,315.53	
PTU	\$21,771.84	
Total flujo de salida		\$611,690.04
Flujo de entrada	\$752,800.00	
Flujo de salida	\$611,690.04	
Saldo inicial	\$475,278	
Flujo neto de efectivo	\$616,388.46	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 43. Balance General Año 2019						
Activo Circulante				Pasivo a mediano plazo		
Caja y bancos	\$109,738.54					
Total Activo circulante		\$109,738.54				
Activo Fijo						
Maquinaria	\$121,960			Capital Contable		
Dep. Acum. Maquinaria	\$12,196.00	\$	109,764.00	Capital Social	\$373,337.27	
Mobiliario	\$108,829					
Dep. Acum. Mobiliario	\$10,882.90	\$	97,946.10	Utilidad del ejercicio	\$57,081.37	
Equipo de computo	\$18,000			Total capital contable		\$430,418.64
Dep. Acum. Equipo de computo	\$5,400.00	\$	12,600.00			
Total activo fijo		\$	220,310.10			
Activo Diferido						
Publicidad	\$					
	1,370.00					
Protección civil	\$					
	4,000.00					
Adaptación	\$					
	95,000.00					
Total Activo diferido		\$	100,370.00			
TOTAL ACTIVO				PASIVO+CAPITAL CONTABLE		\$430,418.64
						\$430,418.64

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 44. Balance General Año 2020						
Activo Circulante				Pasivo a mediano plazo		
Caja y bancos	\$214,285.69					
Total Activo circulante		\$214,285.69				
Activo Fijo						
Maquinaria	\$121,960			Capital Contable		
Dep. Acum. Maquinaria	\$24,392.00	\$97,568.00		Capital Social	\$373,337.27	
Mobiliario	\$108,829			Utilidad del ejercicio	\$76,068.26	
Dep. Acum. Mobiliario	\$21,765.80	\$87,063.20		Utilidad del ejercicio acumulada	\$57,081.37	
Equipo de computo	\$18,000			Total capital contable		\$506,486.89
Dep. Acum. Equipo de computo	\$10,800.00	\$7,200.00				
Total activo fijo		\$191,831.20				
Activo Diferido						
Publicidad	\$1,370.00					
Protección civil	\$4,000.00					
Adaptación	\$95,000.00					
Total Activo diferido		\$100,370.00				
TOTAL ACTIVO			\$506,486.89	PASIVO+CAPITAL CONTABLE		\$506,486.89

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 45. Balance General Año 2021						
Activo Circulante				Pasivo a mediano plazo		
Caja y bancos	\$338,923.67					
Total Activo circulante		\$338,923.67				
Activo Fijo						
Maquinaria	\$121,960			Capital Contable		
Dep. Acum. Maquinaria	\$36,588.00	\$85,372.00		Capital Social	\$373,337.27	
Mobiliario	\$108,829			Utilidad del ejercicio	\$96,159.08	
Dep. Acum. Mobiliario	\$32,648.70	\$76,180.30		Utilidad del ejercicio acumulada	\$133,149.63	
Equipo de computo	\$18,000			Total capital contable		\$602,645.97
Dep. Acum. Equipo de computo	\$16,200.00	\$1,800.00				
Total activo fijo		\$163,352.30				
Activo Diferido						
Publicidad	\$1,370.00					
Protección civil	\$4,000.00					
Adaptación	\$95,000.00					
Total Activo diferido		\$100,370.00				
TOTAL ACTIVO			\$602,645.97	PASIVO+CAPITAL CONTABLE		\$602,645.97
Fuente: Elaboración propia.						

Tabla 46. Balance General Año 2022						
Activo Circulante				Pasivo a mediano plazo		
Caja y bancos	\$475,278.50					
Total Activo circulante		\$475,278.50				
Activo Fijo						
Maquinaria	\$121,960			Capital Contable		
Dep. Acum. Maquinaria	\$48,784.00	\$73,176.00		Capital Social	\$373,337.27	
Mobiliario	\$108,829			Utilidad del ejercicio	\$111,475.93	
Dep. Acum. Mobiliario	\$43,531.60	\$65,297.40		Utilidad del ejercicio acumulada	\$229,308.70	
Equipo de computo	\$18,000.00			Total capital contable		\$714,121.90
Dep. Acum. Equipo de computo	\$18,000.00	\$-				
Total activo fijo		\$138,473.40				
Activo Diferido						
Publicidad	\$1,370.00					
Protección civil	\$4,000.00					
Adaptación	\$95,000.00					
Total Activo diferido		\$100,370.00				
TOTAL ACTIVO			\$714,121.90	PASIVO+CAPITAL CONTABLE		\$714,121.90

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47. Balance General Año 2023						
Activo Circulante				Pasivo a mediano plazo		
Caja y bancos	\$616,388.46					
Total Activo circulante		\$616,388.46				
Activo Fijo						
Maquinaria	\$121,960			Capital Contable		
Dep. Acum. Maquinaria	\$60,980.00	\$60,980.00		Capital Social	\$373,337.27	
Mobiliario	\$108,829			Utilidad del ejercicio	\$130,631.06	
Dep. Acum. Mobiliario	\$54,414.50	\$54,414.50		Utilidad del ejercicio acumulada	\$340,784.63	
Equipo de computo	\$18,000.00			Total capital contable		\$844,752.96
Dep. Acum. Equipo de computo	\$5,400.00	\$12,600.00				
Total activo fijo		\$127,994.50				
Activo Diferido						
Publicidad	\$1,370.00					
Protección civil	\$4,000.00					
Adaptación	\$95,000.00					
Total Activo diferido		\$100,370.00				
TOTAL ACTIVO				PASIVO+CAPITAL CONTABLE		\$844,752.96
						\$844,752.96

Fuente: Elaboración propia.