



ESPE

INGENIERÍA COMERCIAL

# ANEXOS


**ANEXO A**  
**CADENA DE VALOR**

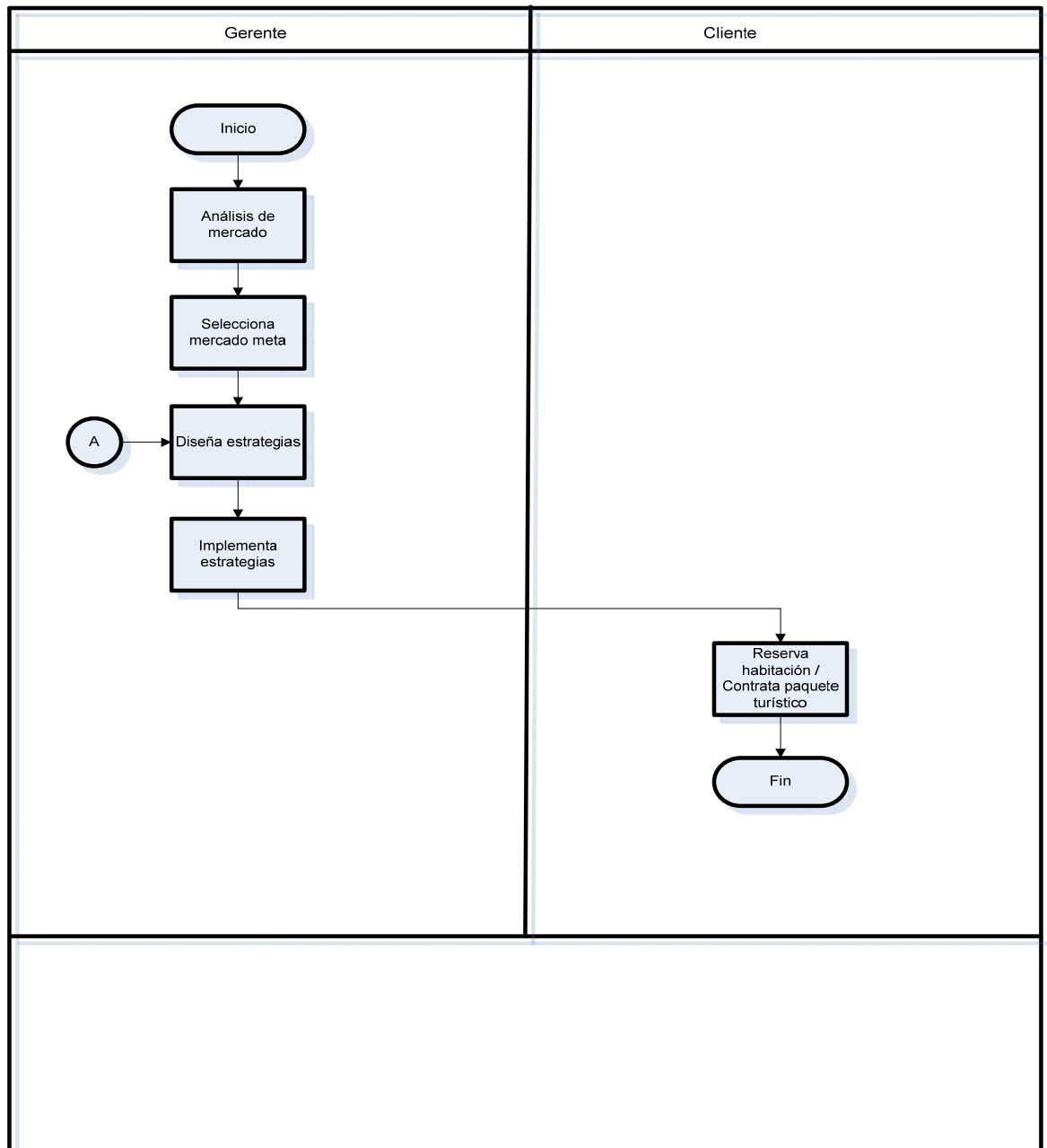


ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.

**ANEXO B**  
**DIAGRAMAS DE FLUJO**

Proceso 1

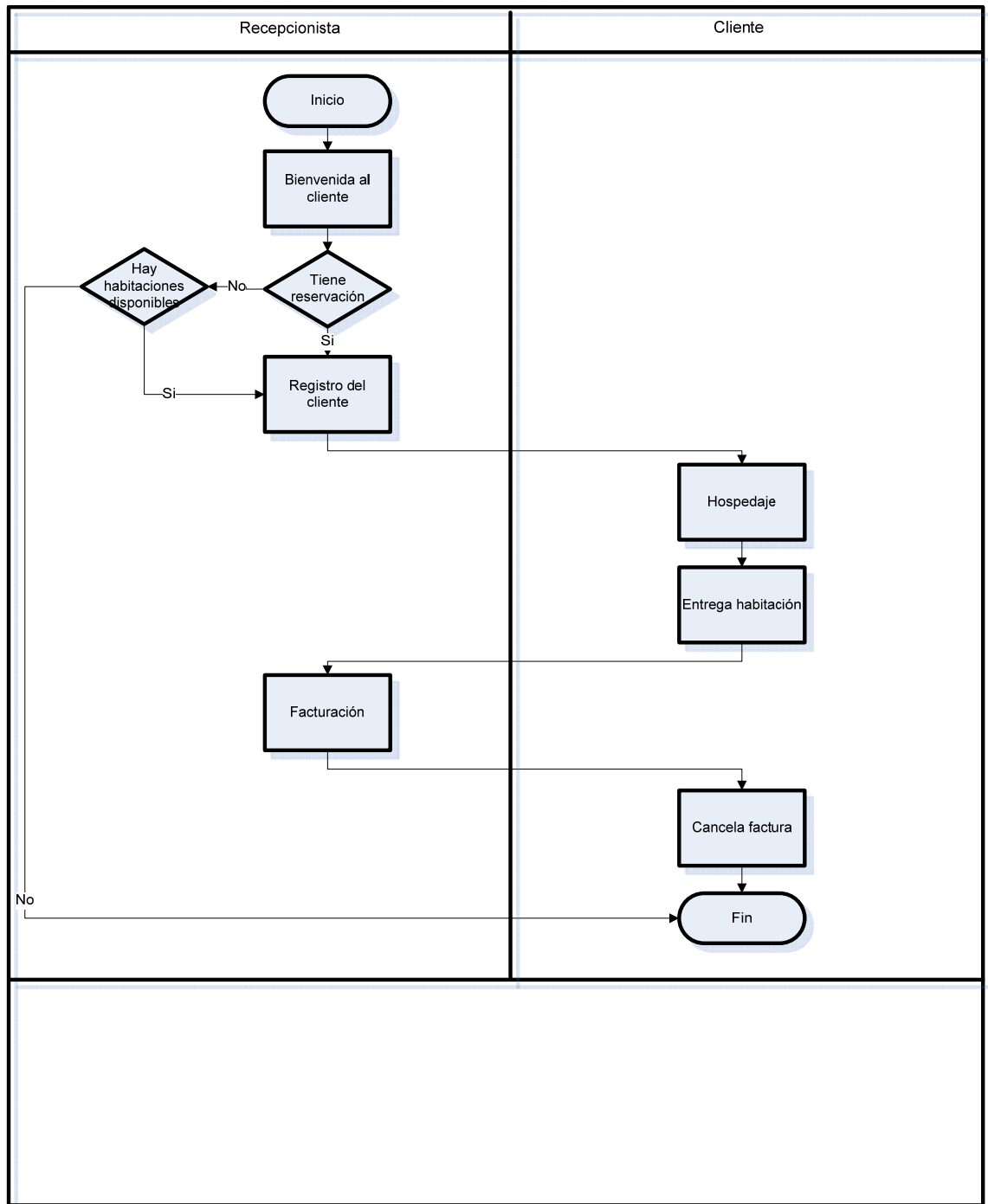
 <p>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</p>	<p>PROCESO: Captación de turistas</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 0.0 FECHA DE ELABORACIÓN: 20/07/2008 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: 20/07/2008 PÁGINA: 1</p>
--	---------------------------------------	---





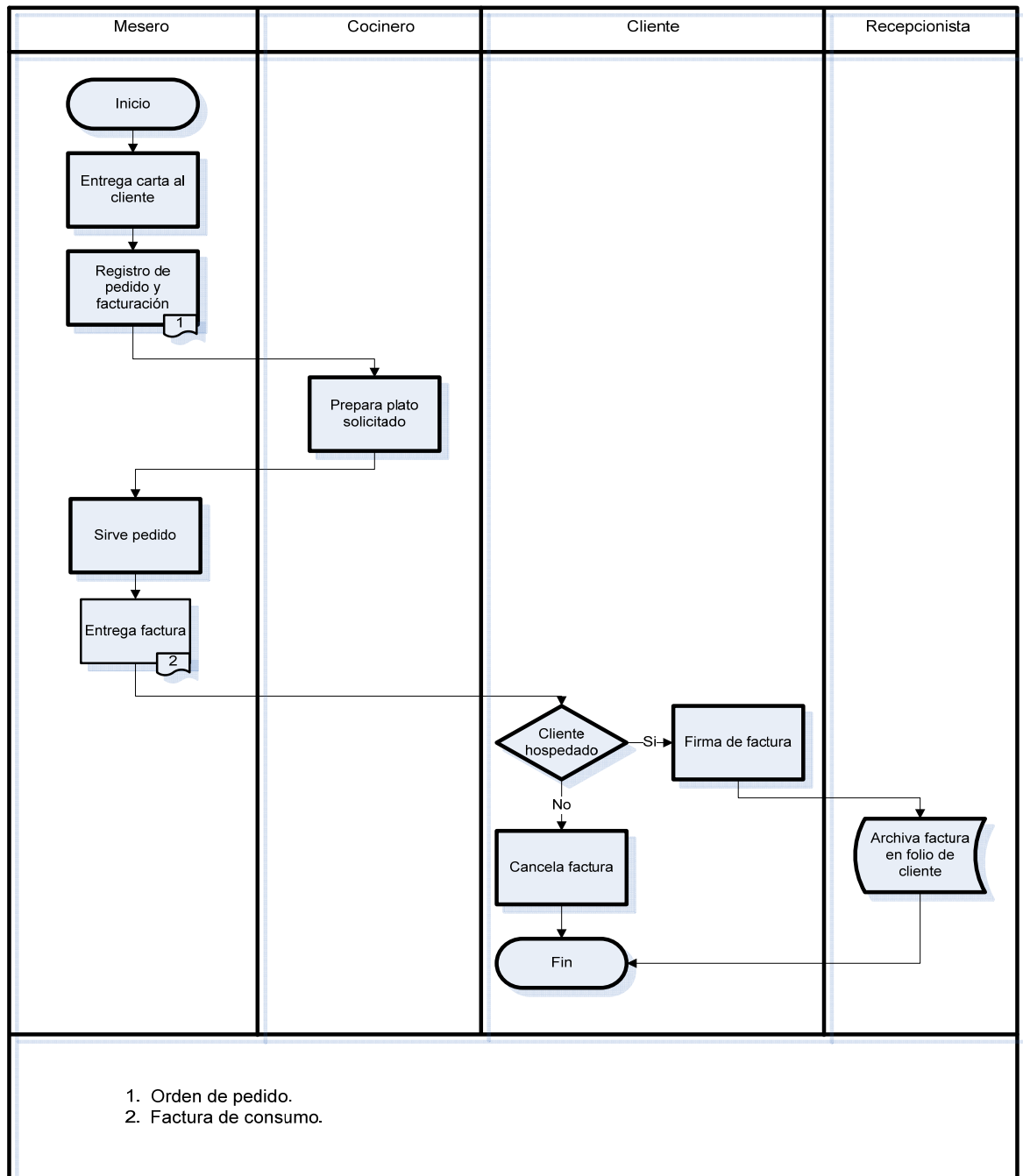
Proceso 2

 DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL	PROCESO:	Hospedaje	CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	0.0
			FECHA DE ELABORACIÓN:	20/07/2008
			FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	20/07/2008
			PÁGINA:	2



Proceso 3

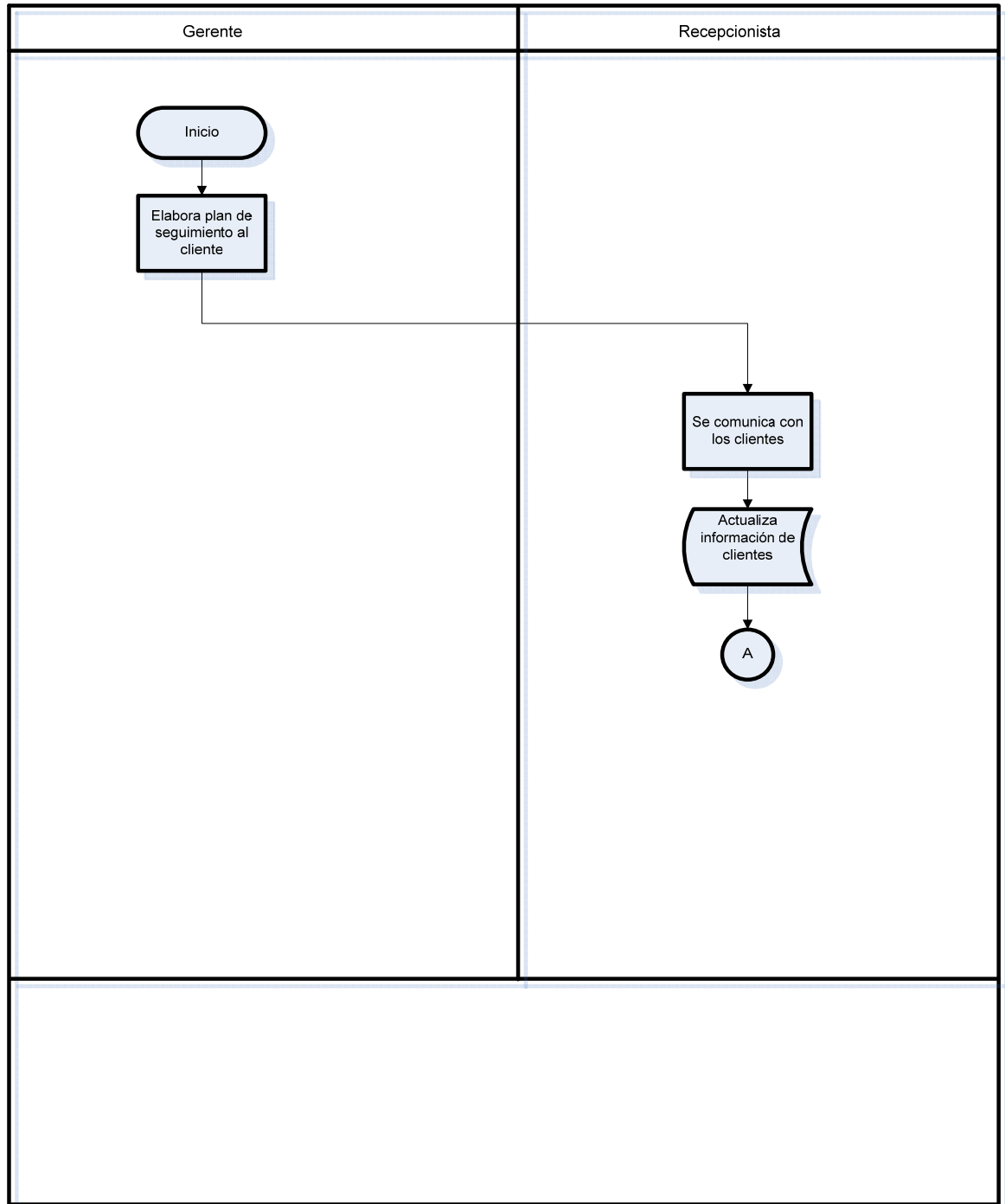
 <b>DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL</b>	<b>PROCESO:</b> Alimentación	<b>CÓDIGO:</b> <b>VERSIÓN:</b> 0.0 <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 20/07/2008 <b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 20/07/2008 <b>PÁGINA:</b> 3
---	------------------------------	---





Proceso 4

 DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL	<b>PROCESO:</b> Seguimiento al turista	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 0.0
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 20/07/2008
		<b>FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:</b> 20/07/2008
		<b>PÁGINA:</b> 4





## ANEXO C

### FILOSOFÍA CORPORATIVA

#### Valores

- Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones con el cliente.
- Respeto hacia el cliente y la sociedad en general.
- Eficiencia en el desempeño de las actividades diarias.
- Honestidad en todas las actividades realizadas por el personal de la hostería.
- Puntualidad en el cumplimiento de las actividades planificadas, en los plazos fijados.

#### Principios

- Trabajo en equipo con profesionalismo, ya que la unión hace la fuerza.
- Calidad en los servicios que se ofrecen al cliente.
- Eficiencia y agilidad en la prestación de los servicios.
- Libertad de expresión, para que tanto el cliente como los empleados den sugerencias para el mejoramiento del servicio.

**Visión**

La Visión es “cómo debería ser y actuar la empresa en el futuro, basada en los valores y convicciones de sus integrantes.”<sup>19</sup>

Tabla No. C1  
Elementos de la visión

<b>ELEMENTOS DE LA VISIÓN</b>	
<b>Posición en el Mercado:</b>	Ser líder
<b>Tiempo:</b>	5 años
<b>Ámbito del mercado:</b>	Cantón Baños
<b>Servicios:</b>	Turísticos
<b>Valores y Principios</b>	Responsabilidad, calidad y eficiencia

ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.

**VISIÓN 2013**

“Ser un establecimiento hotelero líder en el Cantón Baños, reconocido por brindar servicios turísticos de calidad a sus clientes, contando con un personal responsable y eficiente en el desempeño de sus labores”

**Misión**

“Es la definición de la razón de existencia y la naturaleza de un negocio.”<sup>20</sup>

Tabla No.C2  
Elementos de la misión

<b>ELEMENTOS DE LA MISIÓN</b>	
<b>Naturaleza del negocio:</b>	Prestación de servicios turísticos
<b>Razón para existir:</b>	Brindar servicios de alojamiento, alimentación y recreación.
<b>Mercado al que sirve:</b>	Turistas nacionales y extranjeros
<b>Características de los servicios:</b>	Satisfacción de las necesidades del cliente.
<b>Valores y Principios</b>	Eficiencia y agilidad

ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.

<sup>19</sup> Administración Estratégica, Ing. Francis I. Salazar P.

<sup>20</sup> Administración Estratégica, Ing. Francis I. Salazar P.





### MISIÓN

“Ofrecer servicios de alojamiento, alimentación y recreación tanto a clientes nacionales como extranjeros, manteniendo como prioridad la satisfacción de las necesidades de sus clientes, a través de la prestación ágil y eficiente de los servicios.”

### Objetivos

Los objetivos se los ha planteado de acuerdo a cuatro perspectivas, como se muestra a continuación:

Tabla No.C3

#### Objetivos

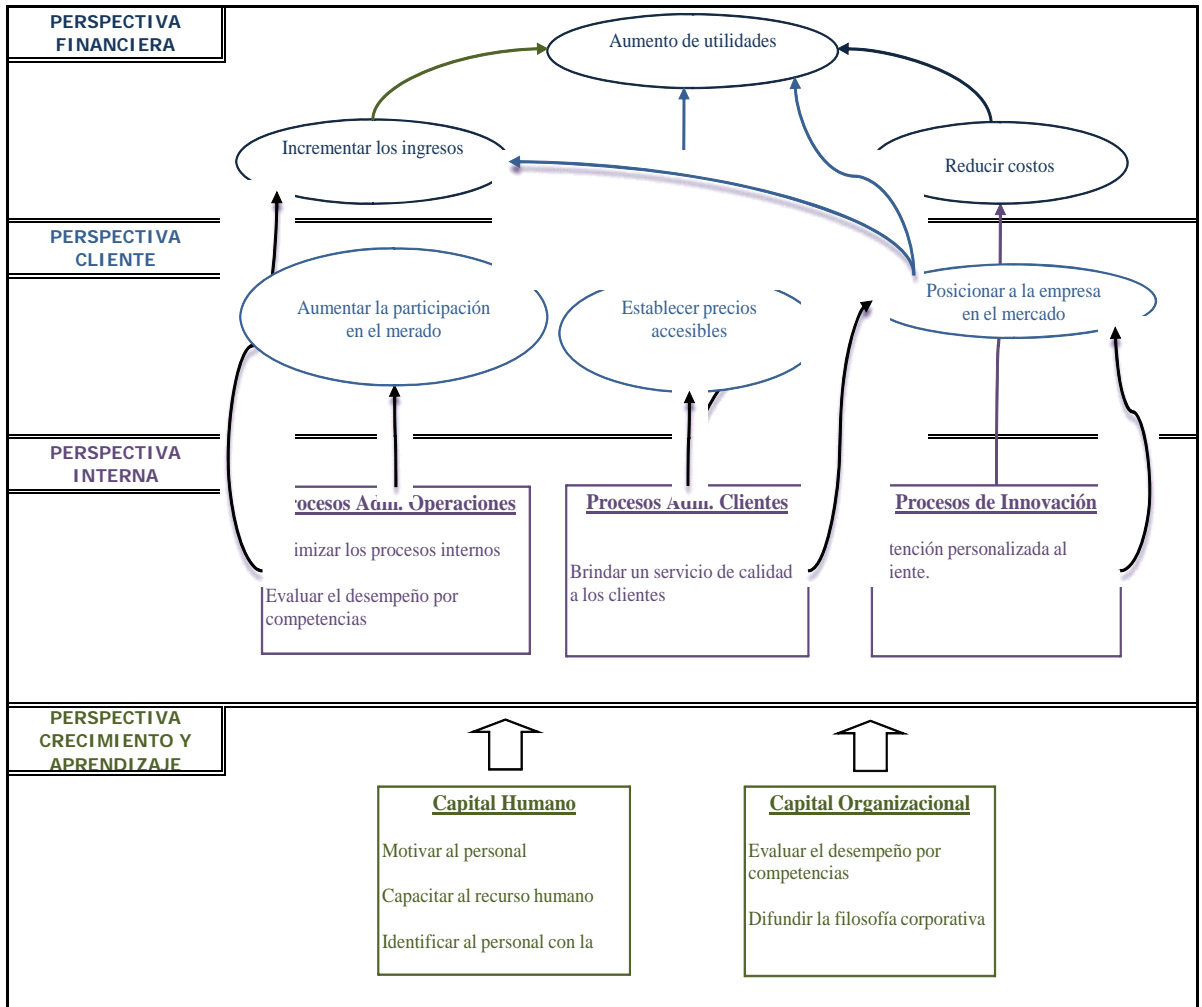
<b>PERSPECTIVA</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<b>FINANCIERA</b>	Buscar estabilidad y crecimiento de la rentabilidad, durante los cinco primeros años de funcionamiento.
<b>DEL CLIENTE</b>	Satisfacer las necesidades del cliente con el fin de fidelizarlo e implementar un plan de marketing que impacte a lo largo de los próximos cinco años.
<b>INTERNA</b>	Establecer un sistema de mejora continua, que permita el correcto desarrollo y crecimiento de la empresa en los próximos cinco años.
<b>DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE</b>	Mantener un personal capacitado, que se sienta identificado y motivado en la empresa, con el fin de que aporte a la gestión de la misma, durante los próximos cinco años.

ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.



### Mapa de Objetivos

Gráfico No. C1  
Mapa de Objetivos



ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.

### Estrategias

#### Estrategias de ventaja Competitiva (Desarrollo):

- Satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo una amplia gama de servicios mejorados, que aporten con una notable diferenciación ante la competencia y ayuden a maximizar la rentabilidad de la empresa.
- Capacitar al personal, con el fin de brindar al cliente un adecuado servicio.



**Estrategias de Crecimiento:**

- Realizar alianzas estratégicas con una reconocida agencia de viajes, con el fin de captar mayor cantidad de turistas, y darse a conocer en el medio.
- Incrementar servicios innovadores e implementar mejoras en los mismos, con el fin de satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

**Estrategias Competitivas:**

- Asegurar la lealtad de los clientes, dando un valor agregado al servicio, para así satisfacer sus necesidades con eficiencia y calidad.

**Estrategia Corporativa**

- La estrategia se centra en mostrar a una empresa especializada en brindar servicios hoteleros, dando un valor agregado que lo diferencie de la competencia y que ayude a satisfacer las necesidades del cliente con eficiencia y calidad, con el fin de mantener su fidelidad y lograr maximizar la rentabilidad de la empresa.



## ANEXO D

## PROFORMAS

**Nicol's Park***Diversión al aire libre. . .*

Fabricantes de Juegos Infantiles recreativos  
e Implementos para canchas deportivas.  
Mantenimiento.

**Proforma # 174**

Cliente

Nombre: **Nadia Tello**  
E-mail: [nadia\\_tb@hotmail.com](mailto:nadia_tb@hotmail.com)  
Teléfono: 2541-274 Fax: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_

Fecha 20-ago-08  
Validez: 8 días  
Representante: Jonathan Morales

Cantidad	Descripción	Precio unitario	TOTAL
	<b>Juegos Infantiles</b>		
1	<b>COLUMPIO</b> con: canastilla de doble asiento, un vaivén con dos asientos y dos columpios de 4 lonas X 5 pulgadas. Medidas: (1,85m Alto) X (3,10m Largo) X (1,70m Ancho)	\$650,00	\$650,00
1	<b>RESBALADERA</b> Tamaño GRANDE (tool Galvanizado) Medidas: (1,75m Alto) X (3,10m Largo) X (0,44m Ancho)	\$500,00	\$500,00
1	<b>SUBEYBAJA DE DOS PALAS</b> (cuatro asientos) (reforzado) Medidas: (2,50m Largo) X (1,04m Ancho)	\$340,00	\$340,00
	<b>Pintura:</b> Fondo al aceite y acabado Sintético Automotriz.	Subtotal	\$1.490,00
	<b>Detalles de pago:</b>	Transporte y armada	
	<input checked="" type="radio"/> Con cheque o transferencia bancaria	<b>Impuesto 12 % IVA</b>	\$0,00
	<input type="radio"/> Tarjeta de crédito (+ 9%)	Tarifa 0%	\$1.490,00
	<input type="radio"/> Plan 3 meses sin intereses.	<b>TOTAL</b>	<b>\$1.490,00</b>
	<u>60 % Al inicio de la obra</u>		
	<u>40 % en la entrega en la fábrica.</u>		
	Entrega: Inmediata (según stock).		

**Por Nicol's Park:**

E-mail: nicolspark@gmail.com

**Como Artesanos Calificados nuestros precios son exentos del 12% de Iva**

De las Madreselvas N47-296 y Av. El Inca. Telfax:: 2 40 52 77 / 2 419 313 / 2 409 997 / Cel. 099 906 910  
Quito - Ecuador



[www.mercadolibre.com.ec](http://www.mercadolibre.com.ec)

IMPRESORA LEXMARK X7350 MULTIFUNCIÓN COPIADORA ESCANER FAX

Precio Final U\$S 105.00



EQUIPO DE SONIDO SONY MHC-GNX800

Precio Final: U\$S 635.00



CARTUCHO PARA LEXMARK X7350

Precio Final: Cartucho negro \$25.61 y cartucho de color \$28.59. Total=54.2



CENTRAL TELEFÓNICA PANASONIC KX-TEA308

Precio Final: U\$S 360.00





**COCINA INDUSTRIAL EN ACERO INOXIDABLE 304 2B CON SUELDAS DE PROTECCION DE ARGÓN**

Precio Final: U\$S 1.450.00



**LAVADORA INDUSTRIAL**

Precio Final: U\$S 1600.00



**EXTRACTOR DE JUGO POWER JUICER DE REGALO**

Precio Final: U\$S 160.00



**LICUADORA Hamilton Beach Wave Station 12 Speed Dispensing**

Precio Final: U\$S 48.00



**CORTINA P/VENTANA**

Precio Final: U\$S 50.00

**SABANAS DE OFERTA \$20 DE 2 PLAZAS BRAMANTE PINTEX**

Precio Final: U\$S 20.00

**SABANAS DE 1 PLAZA CON TELA PINTEX**

Precio Final: U\$S8.00

**CUBRECAMA 2 PLAZAS**

Precio Final: U\$S 28.00



**CUBRECAMA 1 PLAZA**  
Precio Final: U\$S 18.00



**MANTEL RANDA**  
Precio Final: U\$S 5.60



**RADIO WALKIE TALKIE MOTOROLA TALKABOUT T7100 11.3 KM**  
Precio Final: U\$S 79.99



**SOPORTES DE TV**  
Precio Final: U\$S 84.00





<http://www.comandato.com/ecuador/>

REFRIGERADORA CROMADA INDURAMA  
SKU: INDRI480AVC2  
Precio \$992.63 (€674.99)



MICROONDA INDURAMA MWL28BL  
SKU: INDMWL28BL  
Precio \$178.50 (€121.38)



DISPENSADOR DE AGUA, ENFRIADOR GENERAL ELECTRIC  
SKU: GENGXCC01D  
Precio \$259.81 (€176.67)



ASPIRADORA EASY BOX ELECTROLUX  
SKU: ELEEASYBOX  
Precio \$152.04 (€103.39)





ESPE

INGENIERÍA COMERCIAL

PLANCHA IMACO  
SKU: IMAPLANETA10  
Precio \$9.33 (€6.34)



SANDUCHERA TOSTADORA IMACO  
SKU: IMASANIST053  
Precio \$12,69 (€8.63)



TELEVISOR RT-21PAS RIVIERA  
SKU: RIVRT21PAS  
Precio \$227.52 (€154.71)



TELEVISOR 21FJ4A LG  
SKU: LGE21FJ4A  
Precio \$322.88 (€219.56)



TELEFONO KX-TG2820LAB PANASONIC  
SKU: PANKXTG2820L  
Precio \$67,88





ESPE

INGENIERÍA COMERCIAL

LAPTOP HP VOLG530N  
SKU: HEWVOLG530N  
Precio \$1132.00 (€769.76)



JGO. CUBIERTOS 24 PC. C/ ORGAN  
SKU: MIZLU33G  
Precio \$17.35 (€11.80)



JGO. DE 5 CUCHILLOS  
SKU: MIZFF08  
Precio \$17.35 (€11.80)





ESPE

INGENIERÍA COMERCIAL

 **KIWI**

ESPEJO

Precio 13,26



LÁMPARA PARA DORMITORIO

Precio 11,99



CALENTADOR DE AGUA (50 GALONES)

Precio 495,21





Tabla No. D1  
Insumos de Limpieza

<b>INSUMOS DE LIMPIEZA</b>				
No.	Artículos	PRECIO UNITARIO USD		Empresa escogida
		1 Supermercados Santa María	2 SUPERMAXI	
1	Lava Vajillas 1000 g	2,19	2,16	2
2	Jabón (3 unidades)	0,46	0,55	1
3	Shampoo (sachet)	0,69	0,50	2
4	Cloro (1 galón)	3,59	2,20	2
5	Suavizante (1 galón)	6,47	6,74	1
6	Detergente 5000 g	8,42	8,37	2
7	Escobas	3,69	3,70	1
8	Trapeadores	1,55	1,50	2
9	Tips ambientales 100g	0,70	0,69	2
10	Funda de basura 6 unidades	1,19	1,10	2
11	Guantes para lavar	1,06	1,02	2
12	Esponja para vajilla (3 unidades)	0,89	0,87	2
13	Paños limpia vidrios	3,13	3,20	1
14	Insecticida ½ litro	2,56	2,42	2
15	Focos 20 w	2,89	2,87	2
16	Recogedor de basura	4,25	1,40	2
17	Cepillo sanitario	0,80	1,00	1
18	Papel higiénico 12 unidades	5,60	5,56	2
19	Desinfectante 1/2 galón	5,10	5,00	2
20	Juego de cucharones (7u)	12,00	11.52	2
21	Juego de ollas (7u)	56,76	51.73	2
22	Juego de sartenes (3u)	26,90	28.50	1
23	Jarras 2 litros	2,10	1.80	2
24	Vajillas (20 piezas)	13,32	14.49	1
25	Servilletas (200 u)	1,24	1.15	2
26	sorbetes (100 u)	0,75	0.56	2
27	Almohadas	5,80	5.65	2

FUENTE: Supermercados Santa María – Supermaxi  
ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.



Tabla No. D2  
Muebles

No.	Artículos	PRECIO UNITARIO USD		
		1 Muebles Reyes América y Vicente Aguirre	2 MUEBLESA América y Rio de Janeiro	Empresa Escogida
1	Juego de sala	560.00	675,00	1
2	Juego de comedor 4 personas	200.00	215,00	1
3	Juego de comedor 6 personas	240.00	250,00	1
4	Camas 2 plazas	120.00	150,00	1
5	Camas 1 plaza	90.00	115,00	1
6	Colchones 2 plazas	135.00	130,00	2
7	Colchón 1 plaza	86.00	90,00	1
8	Veladores	24.00	32,00	1

FUENTE: Muebles Reyes - Mueblesa  
ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.

Tabla No. D3  
Suministros de Oficina

SUPER PACO		
No.	Artículos	Precio
1	Hojas de papel bond	4.5
2	Esferos	0.26
3	Carpetas archivadoras oficio	2
4	Grapas (5000u)	0.94
5	Clips 50g	0.29
6	Cinta scotch	0.41
7	Tinta de impresora	54.2
8	Engrapadora grande	5.04
9	Perforadora mediana	5.26
10	Cuaderno (100h)	1.6
11	Libreta	0.4

FUENTE: Super paco  
ELABORACIÓN: Nadia Tello Bermeo.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Ley de Turismo (Ley No. 2002-97)
- Ministerio de Turismo
- Municipio de Baños
  
- FRANKLIN, Enrique Benjamín, “Organización de empresas”, Editorial Mc Graw Hill
- GISBERT, Ramón, Economía y Salud: Economía, Gestión Económica y Evaluación económica., Ediciones Elsevier España. Pág. 10
- JANY José, Investigación Integral de Mercados, Editorial McGRAW-HILL
- LAFUENTE-LAGUNO, Musons, Marketing estratégico para empresas de servicios, Editorial Diaz de Santos págs 102-104
- MANUAL LEGAL DE TURISMO, ediciones legales Edle, Diciembre 2000
- PADILLA , Marcial Córdova, “Formulación y Evaluación de Proyectos”, ECOE Ediciones, 2006, pág. 211-241
- O. C. Ferrell, Michael D. Hartline y George H. Lucas, Estrategia de Marketing, Segunda edición, pág 121
- PRIETO HERRERA, Jorge Elicer, “Los proyectos: La razón de ser del presente”, ECOE Ediciones pág. 83,84
- SALAZAR P., Francis I., Administración Estratégica.
- SAPAG Y SAPAG, Preparación y Evaluación de Proyectos”, McGRAW HILL cuarta edición, 2000, Pág:233-236,282,302-309,379
- TUCKER, Irvin B., Fundamentos de Economía, Editorial Thomson International, Tercera Edición, pág 59
- ZAPATA ZANCHEZ, Pedro, Contabilidad General, Segunda Edición, Editorial McGraw-Hill
  
- [http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=464&Itemid=59](http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=464&Itemid=59)



- <http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml>  
[http://www.lunaruntun.com/espanol/tungurahua\\_volcano.htm](http://www.lunaruntun.com/espanol/tungurahua_volcano.htm)
- <http://www.baniosadn.com.ec>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>
- <http://www.quito-turismo.com/Documentos/actividadesturisticas.pdf>
- <http://www.eumed.net/libros/2007a/249/7.htm>
- <http://www.dpsp.gov.ec/html/docs/renovacion.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos13/segmenty/segmenty.shtml>
- <http://www.quito-turismo.com/Documentos/actividadesturisticas.pdf>
- <http://www.enjoyecuador.net/espanol/guiadestinos/banos/banos-atracciones.shtml>
- [http://www.imacmexico.org/ev\\_es.php?ID=14765\\_201&ID2=DO\\_TOPIC](http://www.imacmexico.org/ev_es.php?ID=14765_201&ID2=DO_TOPIC)
- <http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml>
- <http://www.jesus-guerrero.com/2007/06/economias-de-escala-en-internet.html>
- [http://www.eco-finanzas.com/diccionario/R/RELACION\\_BENEFICIO-COSTO.html](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/R/RELACION_BENEFICIO-COSTO.html)