



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Propuesta de creación de Hotel–Escuela en Recinto Universitario

**Elmer Cisneros Moreira FAREM – Estelí, durante segundo
semestre de 2017**

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado en la Carrera de Turismo Sostenible

Autores

Gabriela Patricia López García

Jessielka Teresa Amador Zeledón

Janilda Gissell Garmendia Suárez

Tutora MSc. Aminta Briones Lazo

Estelí, 01 de diciembre de 2017

Acrónimos

RUECM: Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira

FAREM: Facultad Regional Multidisciplinaria

INATEC: Instituto nacional tecnológico

IPE: Instituto politécnico Estelí

ENAH: Escuela Nacional de Hotelería.

SH3D: Diseño Sweet Home 3d.

CVS: Corel video Studio.

SPAM: correo electrónico no solicitado que recibe una persona.

URL: Uniform Resource Locator (Localizador Uniforme De Recursos).

BANPRO: Banco de la Producción.

PRODUZCAMOS: Banco de de fomento a la producción de Nicaragua

MITRAB: Ministerio del Trabajo

LCT: Ley De Contrato De Trabajo

CICAP: Centro De Investigación, Capacitación Y Acción Pedagógica

PNDTS: Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible.

INTUR: Instituto Nicaragüense de Turismo

Dedicatoria

A Dios, por darnos fortaleza y sabiduría cuando nos creíamos vencidos.

A nuestros padres, por el apoyo incondicional en el transcurso de nuestra carrera profesional.

A nuestros maestros que han estado desde primer año de nuestra carrera transmitiéndonos sus conocimientos con paciencia y dedicación hasta culminar con nuestra tesis de graduación.

Agradecimiento

A Dios por bendecirnos día tras día para llegar hasta donde hemos llegado, haciendo realidad el sueño anhelado de ser profesionales en la Licenciatura de Turismo Sostenible.

Agradecemos a nuestros familiares por el apoyo moral y económico en nuestra formación académica.

Finalmente, y no menos importante, a los maestros involucrados desde el inicio de nuestro proyecto, Miriam Díaz, quien apoyo inicialmente la idea de crear una propuesta de Hotel-Escuela en RUECM; y a nuestra querida tutora de seminario de graduación MSC. Aminta Briones Lazo una persona de gran sabiduría y experiencia quien se esforzó en orientarnos para culminar con éxito nuestra carrera profesional.

Índice

Dedicatoria	3
Agradecimiento	3
Resumen	9
I. Introducción	1
1.1. Antecedentes	3
1.2. Planteamiento del problema	6
1.3. Justificación	8
II. Objetivos	9
2.1. Objetivo General	9
2.2. Objetivos Específicos	9
III. Marco Teórico	10
3.1 Definición de Turismo	10
3.2 Definición de Hotel-Escuela	10
3.3 Hotelería.....	10
3.4 Descripción de puestos en un Hotel-Escuela.....	11
IV. Diseño Metodológico	17
4.1 Área de estudio	17
4.2 Enfoque filosófico:.....	17
4.3 Tipo de Investigación	17
4.4 Instrumentos utilizados	17
4.8 Fases de investigación.....	19
4.9 Fase de campo	19
4.10 Análisis de datos.....	19
4.13 Unidad de Análisis	20
4.13.1 Universo	20
4.13.2 Muestreo	21
VI. Resultados.....	24
Nombre del Hotel-Escuela:	34
Hotel-Escuela FAREM ESTELI	34
Significado de su nombre:.....	34

Estructura del Hotel Escuela:.....	34
Disponibilidad de insumos:	45
Aspectos de Mercado.....	50
Producto.....	50
Marca:	50
Lema	50
Producto principal	51
Producto Secundario.....	51
Productos complementarios.....	51
Estructuración del producto/servicio.....	51
Gama de servicios que se van a ofertar:	51
Aspectos Técnicos	56
Localización.....	56
Macro-localización	56
Micro-Localización	56
Tamaño.....	56
Clasificación Legal de Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua	56
Tecnología	56
Sistema de información:	57
Sistema Contable	57
Sistema Administrativo:	57
Sistema de comunicación y reservación:	57
Sistema de monitoreo:	58
Programación de la Ejecución	58
Diagrama de Gantt	58
Metodología:	58
Presupuesto.....	60
Actividades de cierre de proyecto	63
1. Entrega del Proyecto	63
2. Análisis del Proyecto	63
Operación, Administración, Mantenimiento y Vida útil.	64

Operación	64
Administración	66
Mantenimiento y Vida útil	69
Vida útil Hotel – Escuela	71
Evaluación Financiera	72
Fuentes Externas:	72
Aspectos Legales	73
La siguiente normatividad rige la actividad turística en Nicaragua:	73
Aspectos Ambientales	75
Evaluación Ambiental.....	75
Política para la gestión medioambiental.....	75
Responsabilidad Social Empresarial en función del Medio Ambiente.....	76
“Producir más, consumir menos”	76
Criterios de Evaluación	77
Estudio de Viabilidad del proyecto	77
VII. Conclusiones	78
VIII. Recomendaciones.....	80
IX. Bibliografía.....	81
X. Anexos	84

Índice de Estructura del diseño de Hotel-Escuela

Ilustración 1 Fachada del edificio Hotel-Escuela	35
Ilustración 2 Parte Exterior del edificio	35
Ilustración 3 Área de recepción	36
Ilustración 4 Oficina administrativa	36
Ilustración 5 Salón de eventos	37
Ilustración 6 Área de cocina en Restaurante.....	37
Ilustración 7 Área de cocina en Restaurante.....	38
Ilustración 8 Restaurante del Hotel-Escuela	38
Ilustración 9 Servicios Higiénicos	39
Ilustración 10 Restaurante del Hotel-Escuela	39
Ilustración 11 Área de Café-bar.....	40
Ilustración 12 Dormitorio para grupos grandes.....	40
Ilustración 13 Servicios higiénicos en las habitaciones	41
Ilustración 14 Habitación matrimonial.....	41
Ilustración 15 Habitación doble	42
Ilustración 16 Habitación Sencilla.....	42
Ilustración 17 Área de jardín en el exterior del Hotel-Escuela	43
Ilustración 18 Área de jardín en el exterior del Hotel-Escuela	43
Ilustración 19 Vista exterior del Hotel-Escuela	44
Ilustración 20 Vista exterior aérea del Hotel Escuela	44

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de Categorización fuente propia.....	23
Tabla 2 Oferta de cursos para estudiantes fuente propia.....	53
Tabla 3 Oferta para clientes	54
Tabla 4 Fuente: Reglamento de Ley MIPYME, Decreto No. 17-2008.....	56
Tabla 5 Ejecución del proyecto fuente propia.....	59
Tabla 6 Presupuesto para la construcción de Hotel-Escuela fuente propia	62
Tabla 7 Costos de operación.....	64
Tabla 8 fuente propia Costos de operación.....	68
Tabla 9 Depreciación y Amortización Fiscal sobre la Base de la Ley 822 Ley de Concertación Tributaria y su Reglamento fuente sitioweb	70
Tabla 10 Vida útil Hotel-Escuela fuente propia.....	71

Índice de Anexos

Anexo 1 Entrevista Dr. Máximo Rodríguez.....	84
Anexo 2 Encuesta dirigida a estudiantes	85
Anexo 3 Encuesta dirigida a público en general.....	86
Anexo 4 Espacio oeste del terreno para posible construcción del Hotel-Escuela	87
Anexo 5 Espacio oeste del terreno para posible construcción	87
Anexo 6 Espacio sur-oeste (fuente propia)	87
Anexo 7 Hotel Escuela Casa Luxemburgo fuentes: pagina web.....	88
Anexo 8 Hotel Escuela Laguna San Martin fuente: pagina web.....	88
Anexo 9 Hotel Escuela Marbella Fuente: pagina web	89
Anexo 10 Hotel Escuela Palmeras Resort de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) fuente pagina web	89

Resumen

La presente tesis consiste en la propuesta de creación de un Hotel Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM ESTELI. El principal objetivo de la propuesta de creación de un Hotel Escuela es dar respuesta a la problemática estudiantil, de no contar con un espacio para realizar prácticas profesionales llevando la teoría al contexto de trabajar con clientes reales.

La investigación nace de la inexistencia de un establecimiento que cuente con los espacios necesarios para que estudiantes de turismo puedan realizar prácticas profesionales.

La propuesta de un Hotel-Escuela en el recinto universitario Elmer Cisneros Moreira, no solo beneficiara a estudiantes del área de turismo, sino, a demás carreras como administración de empresa, administración turística y hotelera, marketing, entre otras; puesto que para el funcionamiento de un Hotel-escuela se necesitan diversos perfiles laborales.

Por otra parte FAREM ESTELI obtendrá el prestigio de seguir formando profesionales de calidad y a la vez tener una nueva opción para ofrecer alojamiento a estudiantes de intercambio, ponentes de congresos y demás visitantes de la facultad.

La metodología utilizada se basa en el enfoque cualitativo y cuantitativo, gracias a la recopilación de información a través de encuestas y entrevista, y observación de trabajos de Hoteles escuelas a nivel internacional.

Palabras claves: Turismo, Hotel Escuela, Hotelería, Organigrama institucional

I. Introducción

El turismo es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. En la actualidad las ganancias del turismo no son sólo económicas, pues el intercambio cultural también es muy importante porque permite ampliar los conocimientos del turista y anfitrión. De igual manera, cabe recalcar que dos de los principales objetivos del turismo consiste en la paz y la amistad entre los países.

En vista de la creciente demanda de profesionales en el área de Turismo, se considera importante la creación de un Hotel Escuela en FAREM ESTELI generando a la vez desarrollo turístico, siendo el primer Hotel Escuela en el área de Estelí.

El propósito de un Hotel – Escuela es garantizar el desarrollo de las prácticas de los estudiantes en condiciones reales de servicio, bajo la supervisión de tutores, al tiempo que se propicie la retroalimentación necesaria para el perfeccionamiento de los planes de estudio, que se imparten.

La importancia de la existencia de un Hotel Escuela es la formación de profesionales capaces de operar en distintas áreas hoteleras y zonas turísticas del país, ofreciendo calidad a los turistas gracias a la formación académica de calidad, teniendo conciencia sobre la gran responsabilidad que implica el trato con el turista.

La investigación consiste en la propuesta de creación de un Hotel-Escuela en el Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira, con el objetivo de dar respuesta a la problemática que viven los estudiantes universitarios que se desarrollan en carreras afines a turismo.

En el transcurso de la carrera Turismo Sostenible se ha percibido la necesidad de un centro capacitado que permita la realización de prácticas profesionales para

fortalecer sus conocimientos teóricos y desempeñarse en un cargo laboral relacionado a la carrera.

Se eligió el tema de investigación, ya que se considera de gran importancia para el futuro de los estudiantes y a la vez de la universidad; surgiendo la idea de crear una propuesta de Hotel-Escuela que permita el desarrollo práctico del estudiante, en el campo ocupacional de su carrera, fortaleciendo sus conocimientos y a la vez generar mayor prestigio a la universidad, al ser el primer Hotel-Escuela a nivel de UNAN nacional; y ofrecer una nueva opción al público en general, integrándose a la demanda hotelera en el departamento de Estelí.

1.1. Antecedentes

Para realizar la siguiente investigación se indago sobre la existencia de documentos en relación a Hoteles escuelas a nivel nacional e internacional. En Nicaragua no se encontraron documentos relacionados a la propuesta de un Hotel-Escuela, pero a nivel internacional existen documentos que se tomaron de referencia para fundamentar nuestro tema de estudio.

“Un Hotel Escuela para América Latina”, Autores: Marjorie González Tejada, Mariuxi Pérez Icaza, María Soledad Vaca; Objeto de estudio: La idea de crear un Hotel Escuela para América Latina, es netamente a favor del desarrollo turístico del Ecuador.

“Proyecto de grado: Plan de Negocios para la creación de un Hotel-Escuela”, Autor: Astrid Lorena Ochoa, Carmen Castaño, febrero 2015, Pereira Colombia. El presente proyecto de grado, formula un plan de negocios para la creación de una Escuela Hotel, como unidad de negocio, basado en la triada UNIVERSIDAD – EMPRESA – ESTADO; enfocando sus esfuerzos en el caso de estudio entre la Escuela de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira y Movich hotel de Pereira y delimitando su alcance a los subsectores del turismo comprendidos en la hotelería, establecimientos gastronómicos, eventos y convenciones.

“Hotel-escuela Puerto del Sol-USS” Gestión y técnica de alojamiento y housekeeping, Autora: Lic. Graciela Palma, 2014. Objetivo: Realizar un análisis del Hotel-Escuela ubicado en Lambayeque, para conocer los servicios que brindan y cuáles son sus formas para mantenerse en el mercado.

En Nicaragua actualmente funcionan 4 hoteles escuela, los que han sido de gran atractivo para el sector turístico, por su innovación de incorporar a estudiantes en su funcionamiento y brindarle la oportunidad de desempeñar y poner en prácticas sus conocimientos obtenidos a lo largo de su carrera. Además, los hoteles escuelas en Nicaragua prometen al cliente una atención de calidad al ser atendidos por profesionales en la rama del turismo.

Hotel Escuela Casa Luxemburgo está ubicado en Pochomil, a 400 metros al Sur del portón principal. Abrió sus puertas hace aproximadamente un año y pertenece a la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH). Es administrado por estudiantes y docentes, El lugar cuenta con 10 habitaciones, Al ser un lugar de enseñanza, los estudiantes están ansiosos por atenderte y practicar lo aprendido en las aulas del ENAH (Novoa, 2013)

Hotel Escuela Laguna San Martin, se encuentra ubicado a 171 km de Managua, a tan sólo 39 km de la ciudad de Matagalpa; rodeado de bellos bosques y cafetales, los cuales le dan una fresca característica de la zona norte del país. Posee nueve encantadoras habitaciones, las cuales están equipadas con tv satelital, bañera, agua caliente y fría, línea telefónica e Internet, brindándole así el mayor confort que usted y los suyos se merecen. Además, contamos con modernas atracciones únicas en la región, para que pueda vivir una experiencia al límite e inolvidable, algunas de nuestras más aventureras atracciones son: el parque acuático, cuadríciclos, monta de caballos, actividades pecuarias, noches de karaoke, El Ranchón bar-restaurante-discotheca. (UNITEC, 2017)

Hotel Escuela Marbella se encuentra en San Rafael del Sur, ubicado en Km 58.5 carretera a villa el Carmen, San Rafael del Sur, el establecimiento se encuentra a 1 hora y 10 minutos de Managua, la capital del país, y del aeropuerto internacional Augusto C. Sandino, a 12 km de Playa Pochomil. Hotel Escuela Marbella te brinda la oportunidad de experimentar la impresionante belleza que hace del pacifico nicaragüense un destino turístico internacional con las comodidades de un complejo de lujo con los niveles de excelencia más elevados. Ofrece piscina al aire libre y desayuno incluido. Hay conexión Wi-Fi gratuita en todo el establecimiento. Las habitaciones cuentan con TV vía satélite, aire acondicionado, baño privado con ducha, vistas al mar y caja fuerte. El restaurante del hotel está especializado en platos internacionales y locales. También cuenta con mostrador de información turística y aparcamiento gratuito. Se imparten clases de surf por un suplemento. (UNITEC, 2017)

Hotel Escuela Palmeras Resort de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) ubicado en el municipio de Masachapa a 60 kilómetros de Managua; es un proyecto visionado por la Presidenta de UCC Nejama Bergman Padilla hoy en día es un excelente destino turístico para compartir, descansar y disfrutar con un ambiente acogedor, habitaciones confortables, deliciosa gastronomía, el mar, piscina de aguas cristalinas, y atención de calidad. (UCC, 2015)

1.2. Planteamiento del problema

Hoy en día se ha incrementado la demanda turística a nivel nacional y mundial; y así mismo la cantidad de estudiantes que optan por graduarse en el sector del turismo para satisfacer las necesidades de los visitantes.

En Nicaragua existen únicamente cuatro Hoteles escuelas que se dedican a la formación de profesionales de calidad en el ámbito turístico. Se consideran son muy pocos estos hoteles escuelas en comparación a la afluencia de estudiantes que pretenden graduarse en dicha área.

Por otra parte en el departamento de Estelí existe únicamente un centro técnico Instituto politécnico Estelí, perteneciente al INTAE, donde imparten cursos técnicos orientados a la gastronomía, administración de empresas, entre otros. Pero se considera que los estudiantes de turismo no podrían beneficiarse por no adecuarse al perfil de la carrera y la diferencia de horarios.

El problema radica en que FAREM-Estelí no cuenta con un establecimiento propio capacitado para facilitar al estudiante el desarrollo teórico-práctico, teniendo que establecer convenios con otras entidades las cuales no dan abasto con el 100 % de alumnos, por lo tanto, ellos se ven en la necesidad de buscar en otros sitios la oportunidad para fortalecer sus conocimientos, donde los propietarios no tienen interés en apoyarles.

Preguntas directrices:

Pregunta General

¿Cuál es la importancia de crear un Hotel-Escuela para Recinto Universitario Elmer Cisneros FAREM-Estelí?

Preguntas específicas

¿Qué grado de aceptación tendría para los estudiantes de carreras afines a turismo y posibles clientes, la creación de un Hotel Escuela en RUECM?

¿Cómo sería el diseño del Hotel-Escuela en un futuro?

1.3. Justificación

El estudio de esta investigación parte de la experiencia de futuros egresados de turismo sostenible, quienes en el transcurso de la carrera se han dado cuenta de la problemática que se vive al momento de desarrollar prácticas correspondientes al plan de estudio.

Es así que surge la necesidad de la propuesta de un Hotel-Escuela que permita a los estudiantes de turismo poner en práctica sus conocimientos mediante la interacción con clientes reales, y a la vez que los egresados tengan una pronta inserción laboral; igualmente mediante este centro se evitará la salida de estudiantes fuera de Estelí, creando a la vez nuevas oportunidades para otras zonas del país.

La propuesta de un Hotel-Escuela en el recinto universitario Elmer Cisneros Moreira, no solo beneficiara a estudiantes de turismo, también, a otras carreras como administración de empresa, administración turística y hotelera, contabilidad mercadotecnia, entre otras, ya que para el funcionamiento de un Hotel-escuela es necesario la ocupación de distintos perfiles laborales.

Por otra parte la Universidad FAREM Estelí seguirá formando profesionales de calidad, así mismo obtendrá mayor prestigio a nivel nacional; y a la vez tener una nueva opción para ofrecer alojamiento a estudiantes de intercambio, ponentes de congresos y demás visitantes de la facultad. Asimismo, el Hotel Escuela se integraría a la demanda hotelera en la ciudad de Estelí ofreciendo atención de calidad gracias a la formación de profesionales en esta área.

II. Objetivos

2.1. Objetivo General

Proponer la creación de un Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM Estelí, durante segundo semestre de 2017.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las percepciones de la máxima autoridad de la facultad, así como también de los estudiantes de Turismo Sostenible y posibles clientes, para conocer el grado de aceptación que tendría la creación del Hotel Escuela.
- Crear una propuesta del diseño de Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM Estelí.

III. Marco Teórico

3.1 Definición de Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (OMT, Organización Mundial del Turismo, 2007)

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o personas que por motivos de recreación, descanso, cultura y salud se trasladan de un lugar de residencia habitual a otro en el cual no se ejerce ninguna actividad lucrativa ni remunerada para el turista, generando interrelaciones de importancia social, económica y cultural. (ENAH, 2008)

3.2 Definición de Hotel-Escuela

Un Hotel-Escuela es un establecimiento en el que se combinan dos actividades: la de educar y capacitar a futuros profesionales hoteleros y la de brindar servicios de alojamiento y alimentación a los huéspedes que lo visiten. Esta formación permite a los estudiantes afianzar los conocimientos teóricos al llevarlos de una real a la práctica. (Marlene Alvarado Alvarez, 2015)

3.3 Hotelería

La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. La hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje. (Hotelería, 2008)

3.4 Descripción de puestos en un Hotel-Escuela

A continuación, se describen los puestos que deberán tener un Hotel-Escuela para el buen funcionamiento del mismo, se detallan las funciones que deben cumplir los encargados de cada área. Este apartado se basa en el manual de 120 descripciones de puestos, materiales de alta calidad en recursos humanos, elaborado por los autores Johnny Tarcica Fundador en Empleos.Net. Ingeniero Industrial, Certificado en Psicometría; y Max González Madriz Licenciado en Psicología con énfasis en Negocios, egresado de la Universidad de Texas en Austin con 10 años de experiencia en las áreas de Recursos Humanos de empresa mediana. (Tarcica & González Madrid)

Director General:

Es la persona investida de máxima autoridad en la gestión y dirección administrativa. Funciones:

1. En coordinación con el contralor general, planea la elaboración y revisión del presupuesto de ingresos y egresos.
2. Elabora anualmente el plan de acción de los jefes de departamento y la revisión trimestral de dicho plan.
3. En coordinación con los jefes de departamento y el contralor general, elabora el plan de inversión anual.
4. Elabora programas de remodelación en coordinación con los jefes de departamento.
5. Elabora, en coordinación con los jefes de departamento y el jefe de mantenimiento, el plan para desastres.
- 6-Autoriza el Marketing plan elaborado por el gerente de ventas
- 7-Planea todo lo relativo a tarifas y precios en el hotel.

Departamento de Recursos Humanos:

Es el encargado de reclutar al personal para cada area de trabajo, Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados. Además, brinda ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, y buscar solución a los problemas que se presenten.

Sus cuatro áreas fundamentales en la empresa son las siguientes:

A) Localizar e integrar la fuerza de trabajo necesaria para llevar adelante la misión de la organización, así como la consecución de sus objetivos y metas; es decir, identificar, seleccionar, integrar y socializar a los integrantes en la búsqueda de una organización colectiva eficaz.

B) Mantener la fuerza de trabajo en la dinámica misma de la organización, lo que tiene que ver con el proceso de ubicación organizacional de cada trabajador, el establecimiento de su compromiso laboral, la evaluación de su desempeño, la retroalimentación de resultados, el reconocimiento y estímulo a su desempeño en un proceso de mejora permanente.

C) Desarrollar la fuerza de trabajo de la organización mediante la gestión del desarrollo profesional de los trabajadores, la generación de un adecuado clima social y de una cultura generadora de aprendizaje permanente y continuo.

D) Asesorar y ofrecer consultoría a todos los jefes y supervisores de la empresa en la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos.

Gerente de Alimentos y Bebidas:

1) Revisar diariamente las ventas y/o consumos de alimentos y bebidas.

2) Supervisar el control diario del inventario de materias primas necesarias para el buen funcionamiento.

3) Supervisar y controlar la asistencia diaria del personal de los restaurantes y personal del departamento.

- 4) Atender y coordinar citas con proveedores existentes y /o nuevos proveedores.
- 5) Revisar y aprobar las órdenes de compra de la materia prima, con su debido respaldo.
- 6) Supervisar y controlar siempre la buena atención al Cliente de los restaurantes y bares.
- 7) Elaborar los reportes semanales de los controles de costos e inventarios. 8) Elaborar el reporte de compras, histórico y compararlo con las ventas reales al finalizar el mes.
- 9) Elaborar los reportes de rentabilidad mensual y hacer recomendaciones sobre los resultados.
- 10) Revisar y aprobar la documentación de asistencia y planilla del personal del departamento y de los restaurantes y bares.
- 11) Organizar y coordinar las reuniones con su personal a cargo.
- 12) Elaborar y manejar el presupuesto anual del departamento. (Baez)

Recepción: es el encargado de tramitar los servicios solicitados, atender a los huéspedes que se alojan en el hotel, cargar los servicios consumidos por ellos y cobrarles al momento de su salida. La distribución de funciones en este departamento dependerá del tamaño del hotel

Estarán las carreras de Turismo Sostenible, relaciones internacionales y administración turística y hotelera.

- Recibir solicitudes y vender servicios de hospedaje
- Realizar el check in y check out
- Recibir a los clientes y atender sus peticiones
- Ofrecer y atender la habitación donde se hospeda el cliente y las áreas comunes
- Ofrecer y atender solicitudes de otros servicios complementarios al de hospedaje (comidas, tours, cambio de moneda, transporte, caja seguridad, confirmación de boletos.)

Facturar los servicios ofrecidos y despedir al cliente, comprobando que su estancia ha sido satisfacción.

Sus subordinados serán:

Bellboys: Funciones: al llegar el cliente ayudar con las maletas y acomodarlas en la habitación correspondiente. Durante la estadía del cliente, asistirlo con orientación y mandados. A la salida, bajar las maletas de la habitación y acomodarlas en la movilidad en que se retira. En todo momento debe estar a disposición del Recepcionista o el Conserje de pie en un lugar visible por si es llamado a efectuar alguna tarea.

Eventos y catering: Encargado de organizar todo tipo de eventos en el hotel, con servicio de catering que se encarga de preparar, presentar, ofrecer y servir comidas en los eventos, que van desde un simple desayuno, hasta servicio completo tipo restaurant con mesoneros, cocina, decoración y limpieza.

Conserjería: LA conserjería soluciona los problemas, sus funciones, conocimiento de la localidad, atención al pasajero, control de llaves del Hotel, Manejo de Mensajes y Correspondencia.

Housekeeping: El jefe de esta área será el encargado de mantener en perfecto estado todas las habitaciones del hotel, para ello deberá llevar un riguroso control de todo lo relativo a la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, áreas públicas, ropa de habitaciones, lavandería en general, etc.

Sus subordinados serán:

Ama de Llaves: Es la persona encargada para ser la responsable y estar al frente del departamento, siendo su principal responsabilidad la limpieza y preparación de las habitaciones, salones de eventos y del hotel en general.

Lavandería: La actividad del departamento de lavandería, será llevar el control e inventario de toda la ropa del hotel, lavado, planchado y reparación de dicha ropa, además ofrecer el Servicio de lavandería para clientes.

Camareras: Su función principal es la limpieza del n° de habitaciones asignadas, así como de ordenar, cuidar y mantener en perfecto estado no sólo todo lo que hay dentro de una habitación, sino también todo lo relativo al pasillo de la planta asignada, office, utensilios de limpieza.

Restaurante: Realizar de manera cualificada las labores de dirección, planificación, organización y control del Restaurante, organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Deberá realizar inventarios y controles de materiales.

Sus subordinados serán:

Cocina: En esta área estarán los chefs encargados de preparar los alimentos.

Caja: Esta área estará conformada por un cajero el cual deberá llevar la contabilidad del restaurante.

Meseros: Las funciones de un mesero comienzan desde realizar el montaje de las mesas, servicio de mesa, atención al cliente, deberá conocer el menú, presta también servicio de bar que consiste en preparar y servir las bebidas requeridas por el dueño del evento y brindarlas a cada uno de los invitados. Por último, se hace el desmontaje de mesas.

Mantenimiento y limpieza: El personal de esta área debe garantizar que las instalaciones del restaurante estén limpias, y también deberán lavar los utensilios de cocina.

Café-Bar: Realizar de manera cualificada las labores de dirección, planificación, organización y control de esta área, organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Deberá realizar inventarios y controles de materiales.

Sus subordinados serán:

Barman: Es la persona encargada de efectuar todos los despachos de pedidos en el bar. El barman deberá tener profundo conocimiento sobre bebidas en cuanto a marcas, origen, procesos de producción, clases de acompañantes, formas ideales de beberlas etc. Asimismo, dominará perfectamente la mezcla de bebidas o

cocteles. Dirige al personal de meseros del bar y al ayudante e informa al jefe de Bares de cualquier problema que se pueda presentar.

Meseros: Es el personal encargado de hacer el servicio directo a las mesas de la sección. Deberá conocer las técnicas de manejo de materiales de servicio, tener buenos conocimientos generales sobre bebidas alcohólicas ya que al sugerir ventas deberán explicar los componentes de un licor o coctel, tener muy buenas relaciones públicas, iniciativa personal. Se encargan de la buena presentación del bar como del mise y en place de mesas, barras y mesas auxiliares.

Ayudante de Barman: Es la persona encargada de ayudar y auxiliar al Barman, tiene como funciones:

Efectuar el mise en place de materiales, mantener en orden y aseo la barra y el local; elaborar los adornos complementarios para coctelería y varios, en algunos casos prepara los jugos. En el momento del servicio auxilia al barman en servicio de gaseosas y cerveza, alista la cristalería y complementos del coctel. Recibe los pedidos del almacén contando cantidades y revisando calidad.(Cevallos, 2012)

Departamento de Marketing y Publicidad

Encargado de buscar, identificar y analizar oportunidades de negocios que puedan existir en el mercado. Además, debe analizar a los consumidores y la competencia, para diseño productos o promocionarlos.

Obturan las Carreras de Mercadotecnia, Turismo Sostenible, administración Turística y hotelera e ingeniería Industrial que enrejan a través de:

- Elaboran estrategias de publicidad y promoción
- Buscan clientes potenciales
- Informan sobre las ventas al gerente general
- .Asignación general de las habitaciones, entre grupos e individuos

IV. Diseño Metodológico

La presente investigación está enmarcada a la propuesta de creación de un Hotel-Escuela en Reciento Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM ESTELI.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados se llevo a cabo la realización del enfoque mixto, proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder para responder a un planteamiento del problema. (Sampieri, 2007)

4.1 Área de estudio

El presente estudio se ha realizado en el departamento de Estelí, ciudad de Estelí en el recinto universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM-Estelí UNAN-Managua ubicado en el Barrio Nuevo Amanecer.

4.2 Enfoque filosófico:

Es una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa), ya que parte de características y problemáticas llevando a cabo el estudio descriptivo y cuantitativo mediante la aplicación y análisis de instrumento de recopilación de información, como fueron: entrevista y encuestas.

4.3 Tipo de Investigación

Es una investigación aplicada, que busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de loa distintos segmentos poblacionales o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.

4.4 Instrumentos utilizados

Para obtener la información durante el trabajo de campo, se utilizaron técnicas e instrumentos de carácter cualitativo y cuantitativo tales como:

4.5 Revisión documental:

Según Valinda Sequeira Calero, en su manual de la investigación “Investigar es fácil” cita que: *“La revisión documental es una técnica de observación complementaria que permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos, también de disponer de información que confirme la viabilidad y objetividad de investigación documental”*. (Calero, 1994)

Por ello la investigación se baso en la búsqueda previa de información referente a la temática de estudio.; en este caso tesis acerca de la creación de Hoteles escuela a nivel internacional. Dando firmeza a cada elemento de la investigación, y a su vez facilitando el desarrollo del documento.

4.6 Entrevistas:

Según la autora Sequeira se ha destacado que: “es un método empírico que permite registrar la información del fenómeno que se estudia, permitiendo recoger la información que a simple vista no puede ser observado” (Cruz, 1994)

Esta fue una de las principales técnicas que favoreció recolectar una información más específica con respecto a lo que se deseaba abordar directamente, destinándose al decano de la facultad como máxima autoridad.

El tipo de entrevista realizada fue de tipo semiestructurada: se determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas. (Actitud de escucha). (Peláez, 2010)

4.7 Encuestas:

Respecto al manual de investigación “Investigar es fácil”, es un método de recolección de datos por medio de preguntas cuyas respuestas se obtienen de forma escrita u oral. (Cruz, 1994)

La realización de esta técnica se aplicó directamente a estudiantes de la carrera de turismo sostenibles y posibles clientes (público en general) con el objetivo de conocer las percepciones de la creación de un Hotel-Escuela en RUECM.

4.8 Fases de investigación

Con respecto a Roberto Hernández Sampieri se comprende el proceso de preparación, organización y planificación de la investigación, en el cual se realiza un cronograma de trabajo que ayudara como guía en el transcurso de la investigación, así mismo abarca el proceso de recolección de información que se utilizó para comprender a fondo el tema, reforzando los conocimientos necesarios para llevar a cabo la elaboración del documento.

4.9 Fase de campo

Según Sampieri esta fase integra el proceso de recopilación de datos el cual se realizó desde septiembre de 2016 hasta noviembre de 2017, en el recinto universitario Elmer Cisneros Moreira, donde se visitó el área de estudio para aplicar dichos instrumentos a estudiantes, y la facultad FAREM ESTELI para realizar encuentro con la máxima autoridad; así mismo se implementó la observación participante para una percepción clara de la situación real.

En la fase de observación tratamos de explicar cómo se llevó a cabo.

4.10 Análisis de datos

En el libro de metodología de la investigación, se aborda esta fase como clausura del proceso de información e investigación, ya que establece que de acuerdo a la obtención de la etapa anterior dependen los resultados y procedimientos de datos. Es importante señalar que el éxito de esta fase depende de la sistematización objetiva y clara que se haya realizado de antemano. En esta etapa se pudo ordenar, analizar e interpretar la información reunida durante la fase de campo. Una vez procesados todos los datos se inició a la redacción de los resultados obtenidos.

4.11 Medios utilizados para la recolección de datos

La entrevista y encuestas serán transcritas mediante el programa informático Microsoft Word, elaboración de gráficos de barras para procesar la información brindada por los encuestados a través del programa Microsoft Excel, elaboración de organigrama institucional en Microsoft Visio y por último se realizó un diseño y video de la infraestructura del Hotel Escuela en los programas de SH3D y CVS.

4.12 Materiales utilizados para la recolección de datos

- Cámara de teléfono celular
- Celular con grabación de voz
- USB (memorias)
- Computadoras
- Libretas de campos.

4.13 Unidad de Análisis

4.13.1 Universo

Según Carrasco (2009) señala que universo es el conjunto de elementos personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación.

El universo de estudio de la investigación lo constituyen los estudiantes de LA carrera de turismo sostenible, personas seleccionadas al azar y la máxima autoridad de la universidad FAREM ESTELI, decano DR. Máximo Rodríguez.

4.13.2 Muestreo

Esta considerado bajo el método de, muestreo no probabilístico, en aleatorio intencional ya que seleccionamos intencionadamente los individuos de la población, este tipo de muestreo fue elegido convenientemente por los recursos y la disponibilidad. (Sequeira, 1994)

La muestra de la presente investigación está formada mediante un muestreo a conveniencia, es decir formada por 20 estudiantes de tercero a quinto año de la carrera de Turismo Sostenible y 10 personas seleccionadas como posibles clientes del Hotel Escuela.

Según Carlos Ochoa:” el muestreo no probabilístico es la técnica de muestreo donde los elementos son elegidos a juicio del investigador. El muestreo aleatorio intencional consiste en seleccionar al individuo que conviene al investigador para la muestra”.

V. MATRIZ DE CATEGORIZACION

Objetivos	Categoría	Definición conceptual	Sub Categoría	Fuente de información	de Instrumentos
Proponer la creación de un Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM ESTELÍ, durante segundo semestre de 2017	Creación de un Hotel-Escuela	Establecimiento en el que se combinan dos actividades: la de educar y capacitar a futuros profesionales hoteleros y la de brindar servicios de alojamiento y alimentación a los huéspedes que lo visiten.	Educación. Alojamiento Servicios	Bibliografía	Análisis documental
Identificar las percepciones de estudiantes de carreras afines a Turismo para conocer el grado de aceptación que tendría la creación del Hotel Escuela.	Precepción Aceptación	Percepción es el conocimiento o la comprensión de una idea. Aceptación es la Aprobación de una cosa o una persona.	Planeación Ejecución Identificar	Bibliografía	Entrevista Encuestas

<p>Presentar propuesta de diseño de Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM ESTELÍ.</p>	<p>Propuesta de diseño</p>	<p>Se concibe como la transición de una idea subjetiva y materialización de la misma o bien, como una figura proyectada en un espacio que da sentido al hacer arquitectónico.</p>	<p>Diseño Tecnología.</p>	<p>Propio</p>	<p>Programas SH3D</p>
--	----------------------------	---	---------------------------	---------------	-----------------------

Tabla 1 Matriz de Categorización fuente propia

VI. Resultados

Según el estudio realizado durante la fase de campo se evaluaron los aspectos que proporcionaron una perspectiva más verídica a cerca del nivel de aceptación de la creación de un Hotel Escuela en RUECM.

Resultado 1. Identificar la percepción de la máxima autoridad de la facultad en relación a la creación de un Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira.

Para obtener el primer resultado se llevo a cabo una entrevista; el tema de la entrevista ocupa un lugar muy destacado dentro de las técnicas aplicadas de recogida de datos ya que es una de las más utilizadas en las investigaciones, después de la técnica de la encuesta, técnica cuantitativa, la entrevista se diferencia de la encuesta en que es una técnica Cualitativa.

Entrevista 1.

Nombre del entrevistado: Máximo Andrés Rodríguez Pérez.

Cargo ocupacional: Decano de FAREM-Estelí, UNAN-Managua

Tipo de comunicación: Personal

Tipo de entrevista: Entrevista semiestructurada

Fecha: 14 de noviembre de 2017

Objetivo: Conocer la opinión en base a la propuesta de creación de un Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM ESTELI.

Contexto: Entrevista personal con la máxima autoridad de la facultad regional multidisciplinaria FAREM ESTELI; Dr. Máximo Andrés Rodríguez.

La creación de un Hotel Escuela para la facultad, es una excelente idea aunque uno de los problemas principales sería el presupuesto para la infraestructura, pero una ventaja es contar con el espacio suficiente en el recinto universitario Elmer Cisneros. Además un Hotel-Escuela sería de utilidad como laboratorio para práctica de los estudiantes.

Actualmente se ha tratado de hacer alianza con los hoteles en Estelí, como lo es el Hotel Los Arcos para hacerlo funcionar como hotel escuela, ya que la facultad no tiene uno propio.

En términos de inversión un Hotel Escuela requiere una suma grande de dinero, pero una de las alternativas para llevarlo a cabo sería obtener fondos con organismos internacionales; porque la infraestructura de un Hotel-Escuela requiere de condiciones como camas, servicios higiénicos, oficinas, restaurante, etc., para darle buen funcionamiento y la elegancia que amerita; y con la UNAN Managua como tal, es muy difícil obtener ese monto de dinero.

Pero eso no significa que sea imposible, al contrario es una excelente idea, además como universidad vamos creciendo en propiedades, incluso la construcción se puede realizar en la estación experimental el limón o en otra propiedad donde contamos con el espacio requerido para hacerlo realidad. (Rodriguez, 2017)

El impacto de un Hotel-escuela sería grandísimo porque dicho lugar nos serviría para aulas de clases, y las clases ya no serían solo teóricas, sino llevadas a la realidad así los alumnos estarían en clases durante más tiempo, porque un hotel funciona 24 horas al día. Además el personal del hotel, desde un administrador o un experto en hotelería debe saber todo lo que sucede en un hotel comenzando desde el guarda de seguridad, botón, limpieza, arreglo de habitaciones, como doblar toallas, seguridad, higiene, como manejar los olores en las diferentes áreas, incluso como ustedes muy bien lo saben los hoteles se están cambiando continuamente como es la decoración y la mejor manera de saberlo es estando en el lugar para poder dirigirlo poniendo en práctica toda la logística, el manejo del hotel es algo interesante y para nuestra sede sería de gran importancia, así como

contamos con la escuela de medicina que ha sobrepasado un gran alto nivel en la población estudiantil .

La idea es interesante, daría lugar a fortalecer las carreras universitarias en la facultad, como: contabilidad, banca y finanzas, relaciones internacionales, ingenierías, dando lugar a la oferta de nuevas carreras como: tecnología alimenticia para aprender a manejar los alimentos, ingeniera para sistemas eléctricos, entre otras, dicho hotel sería amigable con el medio ambiente desde los jardines, habitaciones, baños y distintas áreas.

Al llevar a la realidad la idea, formaría una universidad sostenible y sustentable dejando a la vez ingresos a la universidad, o reduciendo costos ya que no se gastaría en hospedar grupos grandes cuando vienen a realizar congresos de otras universidades, intercambios de otros países como Francia, Noruega, entre otros; y alumnos de las demás UNAN, que son estudiantes que no tienen capacidad para hospedarse en otros hoteles de la ciudad, turistas mochileros.

Se espera hacer realidad esta idea, con la ayuda de Dios que nos de la bendición, al adquirir la cantidad del presupuesto, y llevarlo a la realidad; gestionarlo a organizaciones internacionales para obtener el fondo de dicho proyecto consiguiendo fondos con Taiwán, Corea , Unión Europea, siendo ustedes las creadoras y las dueñas de la idea.

“En la universidad necesitamos que nuestros alumnos sean profesionales que piensen en grande, y no vean sus ideas como imposibles.” (Rodriguez, 2017)

Valoración de la entrevista:

La valoración se centra en el proceso de planificación de la entrevista. Se debe analizar si han sido correctas las decisiones tomadas en torno a la planificación de la entrevista y evaluar el desarrollo de la misma. También es importante describir y valorar si la cantidad y calidad de la información ha sido la necesaria para la investigación. (Torrecilla, 2005)

Para valorar el desarrollo de la entrevista el entrevistador ha de revisar y analizar la cantidad (si las preguntas se orientan hacia si la información recibida es suficiente para describir y comprender la situación de estudio y calidad de la información obtenida) y la calidad (si la información es superficial o profunda, si proporciona otras vías de indagación, si es fiable y creíble). (Torrecilla, 2005)

El resultado obtenido de la entrevista ha cumplido con el objetivo de la misma, logrando así mismo conocer la opinión de la máxima autoridad de la facultad en base a la propuesta de creación de un Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM ESTELI, tomando como modelo dos preguntas claves para obtener el resultado.

Cabe destacar que la información obtenida ha servido de gran apoyo y motivación para continuar con la realización del presente trabajo de investigación, gracias a la participación del decano de la facultad siendo una entrevista con un testimonio confiable.

Resultado 2 Identificación de las percepciones de estudiantes de Turismo Sostenible y posibles clientes.

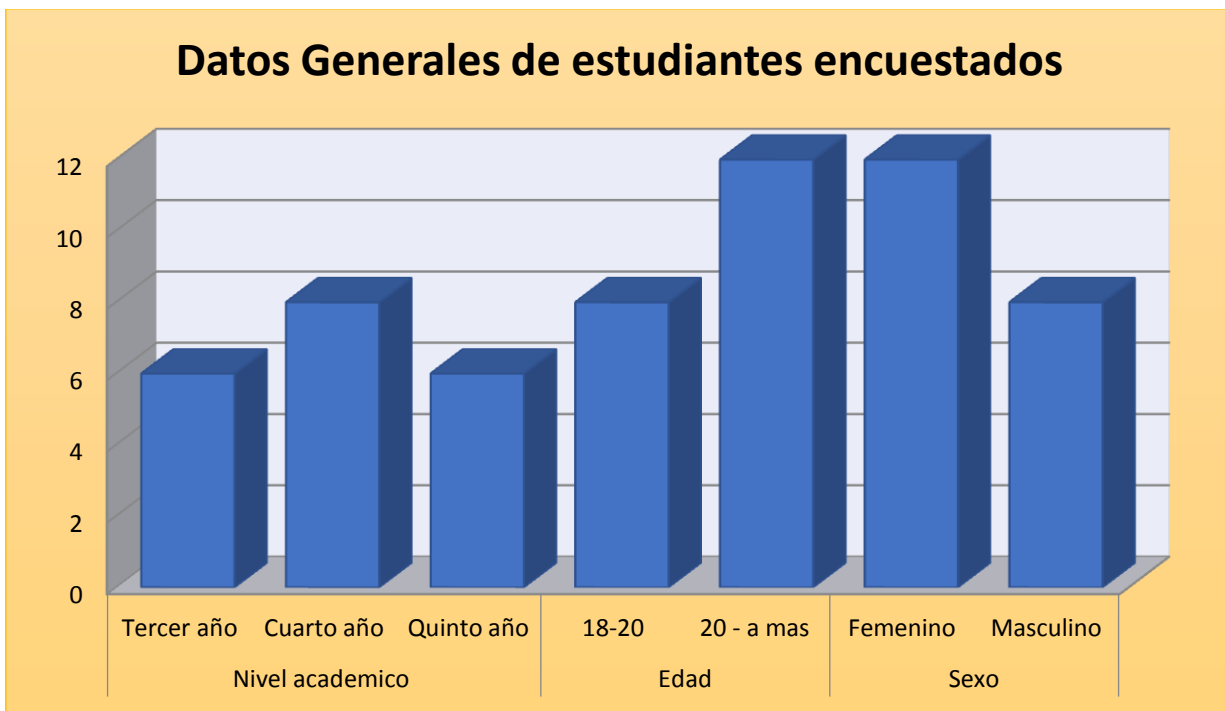


Grafico 1 datos generales de estudiantes encuestados fuente propia

La grafica anterior muestra los datos generales (nivel académico desde tercer año hasta quinto año universitario, sexo al que pertenecen y rango de edad), la cantidad de estudiantes universitarios que realizaron la entrevista fue una muestra de 20 estudiantes de turismo sostenible.

Dado los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a estudiantes, se obtuvieron 12 estudiantes pertenecientes al rango de edad entre 20 años a mas, 8 estudiantes entre la edad de 18 – 20 años, 12 estudiantes de género femenino y 8 género masculino; siendo 8 estudiantes de cuarto año universitario, 6 de tercer año y 6 de quinto año.



Grafico 2 Encuesta dirigida a estudiantes fuente propia

Para conocer el nivel de aceptación de un Hotel-Escuela se realizó una encuesta dirigida a estudiantes de tipo universitario en la carrera de Turismo Sostenible. Una vez colectados los datos de campo se procedió a organizarlo en una base de datos, y posteriormente realizar estadísticas descriptivas como gráficos de barra.

La primera interrogante planteada, consiste en el conocimiento del concepto de un Hotel-Escuela, obteniendo 90% de personas que contestaron con si conocer su significado, y el 10% restantes con no saber dicho concepto.

Respecto a la segunda interrogante ¿Le gustaría estudiar o hacer prácticas profesionales en un Hotel-Escuela? ¿Por qué?

El 100% contestaron positivamente, fundamentando que es necesario para fortalecer los conocimientos de la carrera, y adquirir mayor experiencia en el área turística. Igualmente, porque es importante para el desarrollo del país a través de esta gran oportunidad.

La tercera interrogante ¿Qué beneficios le traería a usted la apertura de un Hotel-Escuela como actual estudiante de turismo?

Los encuestados fundamentan que esta apertura generaría mayor oportunidad de empleo, siendo también un complemento para los estudios universitarios, adquiriendo experiencias en el ámbito laboral, ingresos económicos, también sería una opción de estadía para estudiantes becados que estudian turismo.

Siguiendo la cuarta interrogante ¿Qué tipo de curso le gustaría que se impartiera en el Hotel-Escuela:

1. Etiqueta y protocolo
2. Técnicas de Guiado y animación turística
3. Intérprete Traductor de idiomas
4. Administración de negocios
5. Organizador de eventos y decoración
6. Todos los anteriores (Si hay alguno de su interés que no está en la lista puede agregarlo)

Obteniendo como resultado: Primer y segunda opción %100, Tercer opción %80, Cuarta opción %100, quinta opción %90, sexta opción (Todas las anteriores) %100.

El %10 agrego la opción de curso de bartender.

La última interrogante ¿Si existiera un Hotel-Escuela en el Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM-Estelí, estaría dispuesto a estudiar en él?

Obteniendo como resultado la aceptación positiva del %100, quienes contestaron con SI, fundamentando que quisieran obtener mayores conocimientos, además tendrían un lugar donde hacer prácticas, además tomando en cuenta que en otros lugares no aceptan a estudiantes para realizar prácticas, por ello sería una gran opción.

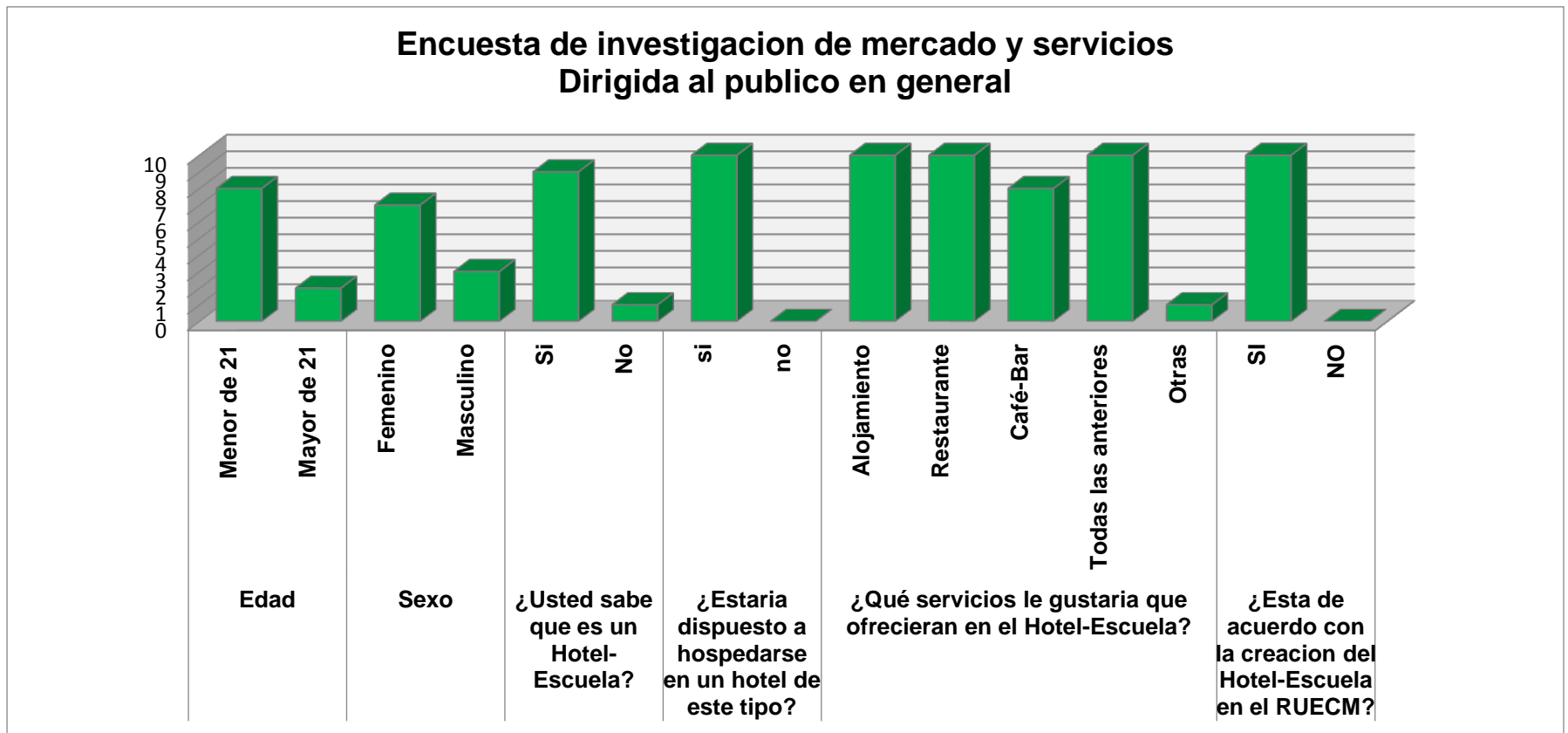


Grafico 3 Encuesta dirigida a posibles clientes fuente propia

Dado los resultados de las encuestas aplicadas al público en general se obtuvo un 70% perteneciente al género femenino y 30% al género masculino.

El 80% pertenece a personas mayores de 21 años, y 20 % a menores de 21 años.

La primera interrogante planteada en la encuesta indicaba el conocimiento del significado de un Hotel-Escuela, donde 90% afirmaron conocer el significado y 10% lo desconocen.

Respecto a la segunda interrogante ¿Estaría dispuesto a hospedarse en un Hotel-Escuela? El 100% fueron positivos, comentando que lo harían porque ayudarían a que los estudiantes de turismo se preparen para dar servicios de calidad, y obtendrían una nueva experiencia, aplicando los conocimientos y habilidades a la práctica.

El tercer interrogante se refiere a que servicios le gustaría a los clientes se ofrezcan en el Hotel-Escuela, dentro de las opciones se planteó: alojamiento, restaurante, Café-Bar, todas, y agregar otra opción de agrado.

Se obtuvo como resultado 100% alojamientos, 100% restaurantes, 80% café-bar, 100% todas las anteriores, y dentro de las opciones que agregaban solicitaban centro de áreas recreativas.

La última interrogante consiste en conocer la aceptación de los posibles futuros clientes, ¿Está de acuerdo con que se lleve a cabo el Proyecto Hotel-Escuela?

Obteniendo como resultado la aceptación positiva del 100% quienes afirmaron que así contribuyen al desarrollo turístico del país, y se considera una buena opción para generar empleos y ayudar al desarrollo de los estudiantes.

Resultado 3. Diseño de Hotel-Escuela

Nombre del Hotel-Escuela:

Hotel-Escuela FAREM Estelí

Significado de su nombre:

El nombre fue elegido en honor a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELI, aunque la ubicación donde será construido es en el Recinto Universitario Elmer Cisneros, se consideró darle el nombre de la facultad por su reconocimiento a nivel local y nacional por pertenecer a la UNAN MANAGUA.

Estructura del Hotel Escuela:

Su construcción será de dos plantas inicialmente, con las siguientes áreas:

- 12 habitaciones (4 sencillas, 4 dobles, 4 matrimoniales)
- 2 dormitorios (1 para damas 1 para caballeros)
- Área de recepción con área de espera
- Oficina para personal administrativo.
- Salón para eventos
- Cuarto guarda equipaje
- Área de lavandería y secado de ropa
- Restaurante
- Área de cocina
- Café-bar
- Área de descanso – Jardín
- Área de parqueo
- Área de garaje
- 22 baños en total (Un baño por habitación y dos por dormitorio)

La capacidad de carga del Hotel-Escuela será aproximadamente de 140 personas, incluyendo empleados y clientes del restaurante, café bar y alojados en el hotel.

A continuación se muestra una serie de imágenes (fuente propia) tomadas del diseño que se realizó en 3D.



Ilustración 1 Fachada del edificio Hotel-Escuela



Ilustración 2 Parte Exterior del edificio



Ilustración 3 Área de recepción



Ilustración 4 Oficina administrativa



Ilustración 5 Salón de eventos



Ilustración 6 Área de cocina en Restaurante



Ilustración 7 Área de cocina en Restaurante



Ilustración 8 Restaurante del Hotel-Escuela

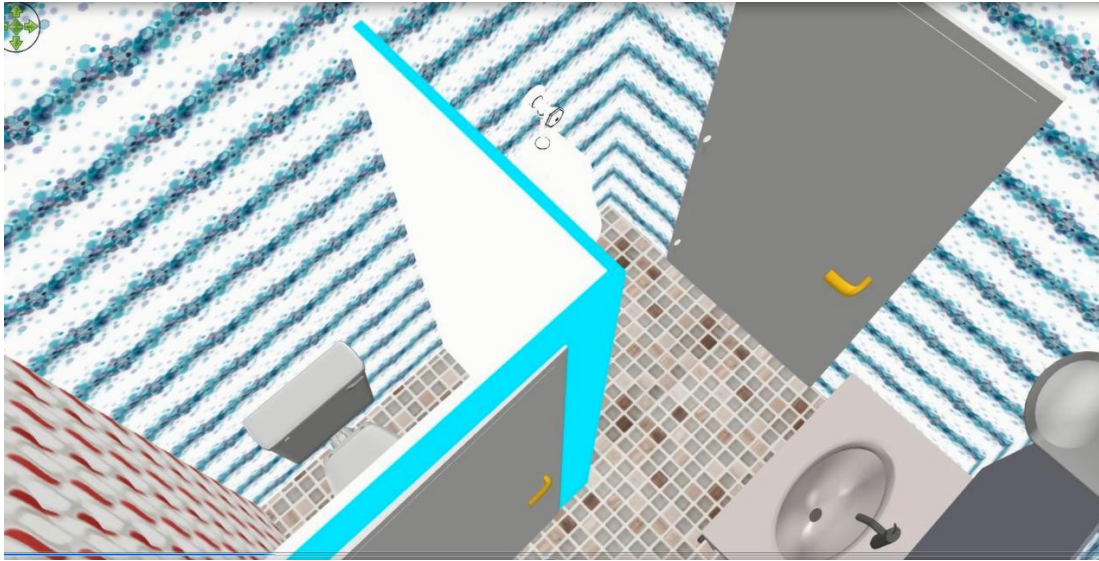


Ilustración 9 Servicios Higiénicos



Ilustración 10 Restaurante del Hotel-Escuela



Ilustración 11 Área de Café-bar

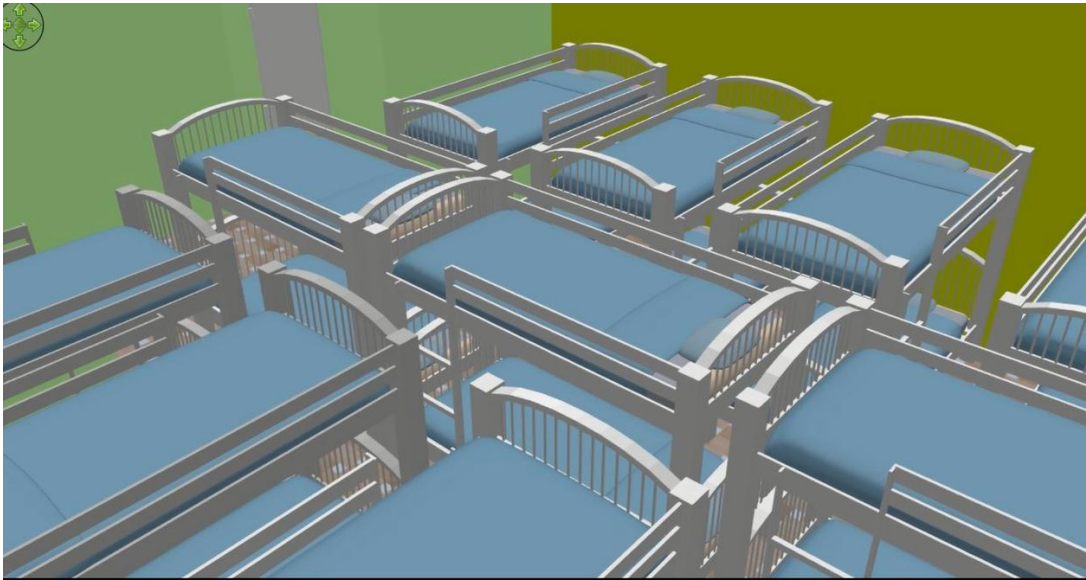


Ilustración 12 Dormitorio para grupos grandes

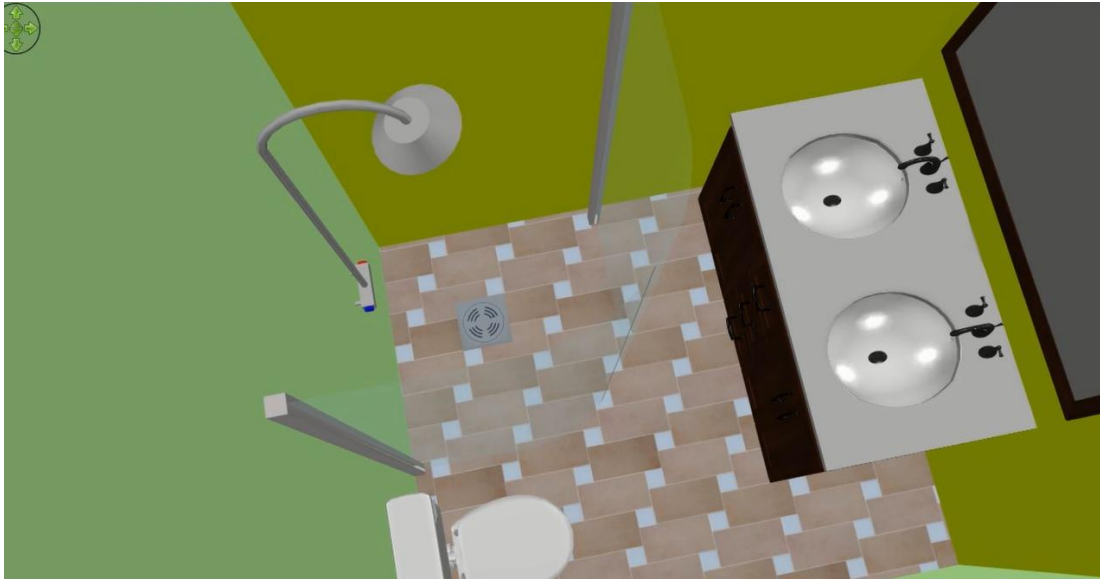


Ilustración 13 Servicios higiénicos en las habitaciones



Ilustración 14 Habitación matrimonial



Ilustración 15 Habitación doble



Ilustración 16 Habitación Sencilla



Ilustración 17 Área de jardín en el exterior del Hotel-Escuela



Ilustración 18 Área de jardín en el exterior del Hotel-Escuela



Ilustración 19 Vista exterior del Hotel-Escuela



Ilustración 20 Vista exterior aérea del Hotel Escuela

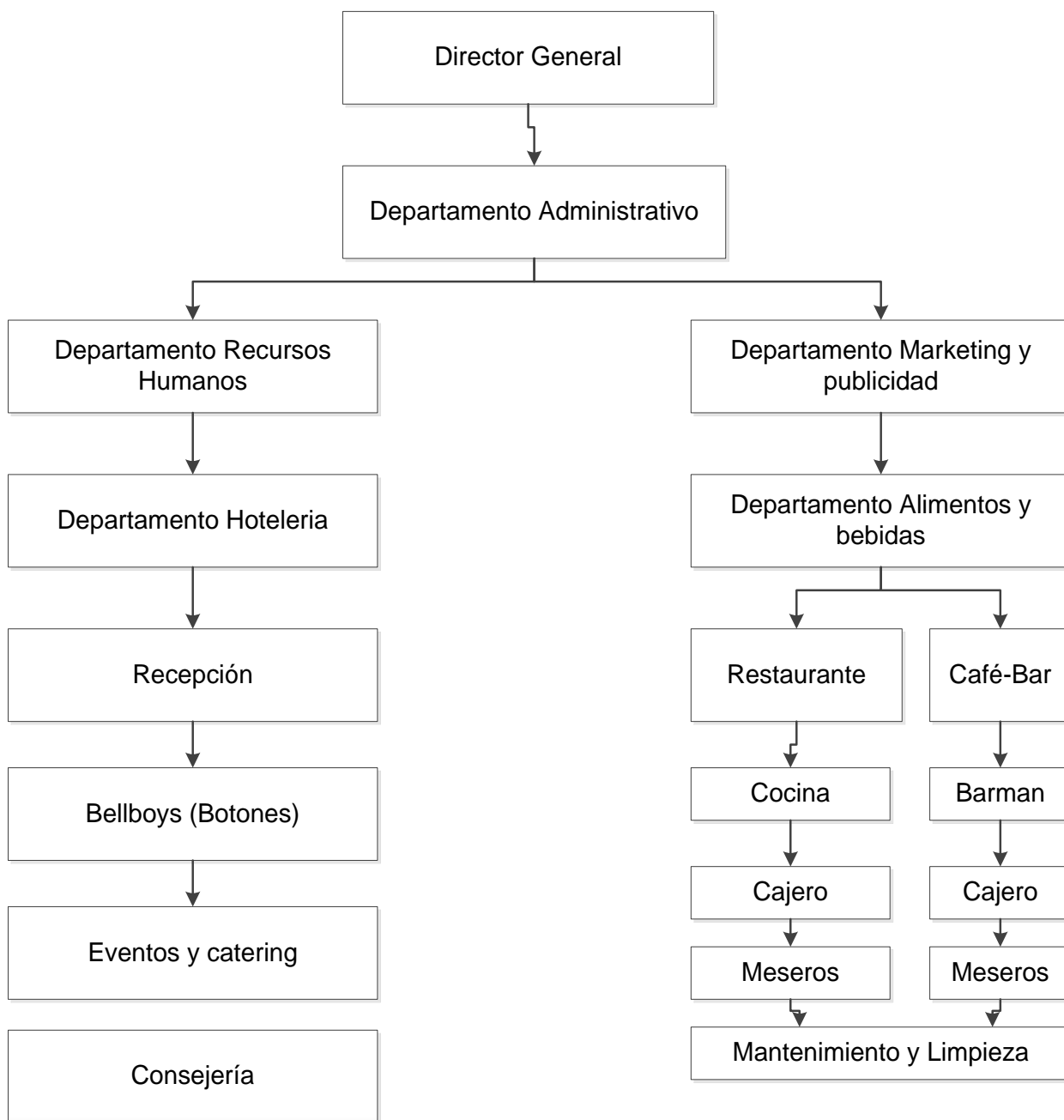
-

Disponibilidad de Recursos Humanos:

Inicialmente se tiene prevista la colaboración de un total de 43 personas para laborar en el Hotel Escuela.

- ✓ Director General
- ✓ Encargado del Departamento de Recursos Humanos
- ✓ Encargado del Departamento de Marketing y Publicidad
- ✓ Jefe del Departamento de Hotel:
- ✓ Un Recepcionista
- ✓ Tres Bellboys
- ✓ Encargado de Eventos y catering
- ✓ Un Conserje
- ✓ Encargado de Housekeeping
- ✓ Una Ama de Llaves:
- ✓ Cuatro personas para Lavandería
- ✓ Cinco Camareras
- ✓ Jefe del Departamento de Alimentos y Bebidas:
- ✓ Encargado de Restaurante
- ✓ Cuatro Cocineros
- ✓ Un cajero
- ✓ Cuatro Meseros
- ✓ Dos personas para mantenimiento y limpieza del restaurante
- ✓ Encargado del Café-Bar
- ✓ Tres Barman
- ✓ Tres Meseros
- ✓ Dos ayudantes de Barman

Estructura Institucional del Hotel Escuela FAREM ESTELI



Organigrama 1 Organización Institucional fuente propia

Perfil Académico para optar a puestos laborales según el organigrama institucional propuesto anteriormente:

Administración

- El estudiante administrador en esta área adquiere las competencias laborales que le facultan para desempeñarse y sostenerse en la eficiente administración de empresas con énfasis en la gestión de recursos humanos y optimización de recursos materiales para el logro de resultados económicos del negocio.
- Como complemento técnico a estas habilidades y destrezas de administración, el alumno desarrolla las competencias de liderazgo y supervisión con enfoque hacia la gerencia participativa.

Para desempeñarse en esta are se necesitara estudiantes de administración y administración turística y hotelera de cuarto año

Departamento de Alimentos y Bebidas.

En el área de Gastronomía el estudiante tendrá que facultarse para coordinar y desenvolverse en centros de producción de alimentos ya que desarrolla las competencias propias del sector gastronómico, con énfasis en la creatividad aplicada al arte culinario. Como complemento a estas habilidades y destrezas propias de producción, el estudiante se habrá desarrollado en aspectos empresariales enfocados a la gestión de personal, manejo de recursos materiales y económicos y algo muy importante, la ética profesional en el servicio al cliente y trabajo en equipo con los colegas del sector.

Requisitos académicos para esta are deberán ser bachiller ya que en este hotel se aceptara estudiantes internos y externos de FAREM - Estelí

Encargado del Hotel.

El encargado en esta especialidad será capaz de administrar, dirigir, mejorar y emprender actividades económicas relacionadas con empresas hoteleras, restaurantes, comida rápida, bares, cafés, agencias de viajes y cualquier tipo de actividad relacionada con el turismo ecológico, cultural, etnográfico, antropológico,

de aventura y recreativo; poseerá además la capacidad de participar activamente en la creación de empresas de Será capaz de emprender su propio negocio en las áreas relacionadas. Podrá trabajar como:

- Técnico en administración restaurantera y hotelera a nivel Nacional.
- Agente de viajes, especialmente en el asesoramiento, desarrollo, venta y servicio posventa del producto recreativo y turístico; satisfaciendo las necesidades del destinatario.
- Guía turístico para diferentes modalidades
- Promotor de actividades turísticas, diseño, organización, ejecución y evaluación de actividades promocionales.

Diseñador y planificador de proyectos turísticos para empresas nacionales e internacionales; promoverá y diseñará viajes, circuitos y recorridos en zonas con alto valor cultural y natural.

Los estudiantes que puedan desempeñarse en esta área son estudiantes de cuarto y quinto año de Administración e ingeniería industrial y en sistema

Encargados de Recepción:

La persona que esté encargada de la recepción estaría en condiciones de efectuar trabajos de organización, manejo y toma de decisiones del Departamento de Recepción, y a cualquier nivel dentro de éstos. Podría realizar a su vez actividades específicas tanto de operación como de dirección dentro de éstas áreas.

Está en capacidad de asumir todas las responsabilidades y carga de trabajo que tuvieran lugar durante la ejecución de sus funciones

También los estudiantes encargados de la recepción deberán de tener dominio o conocimiento de otros idiomas implementados dentro y fuera del centro de aprendizaje.

Conocer de precios de habitaciones por tipos, calidades y competencia.

Serán estudiantes de la carrera de turismo de 3 años, asimismo estudiantes de mercadotecnia y ciencias políticas

Encargado de la cocina

El estudiante en esta área estará facultado para:

- Administrar la cocina con el fin de maximizar beneficios.
- Generar un adecuado ambiente de trabajo y encargarse de manejar el recurso humano bajo su responsabilidad.
- Determinar estándares de calidad para materia prima, productos y Servicios.
- Implantar sistemas de control que permitan la óptima verificación de los procesos productivos para conocer si se está cumpliendo con los parámetros establecidos.
- Planear y efectuar el manejo de la materia prima, utensilios, equipos, materiales destinados para la producción y venta.
- Plantear soluciones para resolver problemas que se susciten y brindar opciones para una mejora constante.

Aplican estudiantes a fines que quieran aprender gastronomía desde nivel bachiller a nivel universitario.

Conserjería y seguridad.

Para aplicar a este puesto los requisitos necesarios del aspirante, es tener un nivel académico de bachiller y sobre todo tener disponibilidad de horario.

Aspectos de Mercado

Producto: Hotel-Escuela

Marca: Hotel-Escuela FAREM- Estelí

Indica el nombre de la universidad a la que pertenece el Recinto Elmer Cisneros donde se construirá el Hotel-Escuela.

El nombre de la marca fue elegido en honor a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM- Estelí, la cual indica prestigio, y reconocimiento por parte de los futuros clientes.

Lema: Educación, Confort y Calidad en un solo lugar.

Indica que el Hotel-Escuela cuenta con educación práctica para los estudiantes, comodidad para los huéspedes y servicios de calidad altamente calificados.

Logotipo



El logotipo contiene el nombre y lema del Hotel-Escuela, en el se observa un birrete el cual tiene el significado de educación, orgullo y esfuerzo por parte de los estudiantes que se formarán en este centro.

Producto principal

Hotel (Servicio de Alojamiento)

Producto Secundario

Centro de Prácticas

Productos complementarios

Café-Bar (Alimentos y bebidas)

Restaurante (Alimentos y bebidas)

Estructuración del producto/servicio

Gama de servicios que se van a ofertar:

1. **Servicio básico:** Alojamiento
2. **Servicio periférico:** Servicio de lavandería y Wifi.
3. **Servicios de base derivados:** Restaurante y Café-bar
4. **Servicios derivados:** Garaje, servicio a la habitación y guarda equipaje.

- **Clientes potenciales**

Estudiantes locales y nacionales

Universidades públicas y privadas

Estudiantes de intercambio

Convenios de universidades extranjeras

Turistas nacionales y extranjeros

- **Proveedores**

Alimenticios (Alimentos y bebidas)

Equipos de Limpieza

Equipos para oficina

Equipos para restauración

Mobiliario

Insumos para mantenimiento edilicio

Empresas aseguradoras

Empresas de seguridad.

- **Promocion**

Dirigido a mercado estudiantil		
Nombre del Producto	Descripcion	Precio por curso
Practicass de verano	Modelo de práctica para los estudiantes que deseen adelantar el 5 semestre, este se realizara en las vacaciones de mitad de año y final de año. Modelo de formación práctica para programas académicos en hotelería gastronomía y eventos y convenciones	US\$ 20
Practicass area operativa	1. Técnicas de recepción, ama de llaves y auditoria, 2. Técnicas para la preparación de alimentos y bebidas 3. Organización de servicios hoteleros 4. Organización de servicios gastronómicos. 5. Supervisión en la calidad y control de servicios hoteleros. 6. Supervisión en la calidad y control de procesos gastronómicos (incluido evento y convenciones). El producto consiste en desarrollo de una práctica de cuatro horas y dos o cuatro días durante el semestre, de acuerdo a los requisitos de cada asignatura, incluyendo charla con el funcionario encargado, recorrido por el área funcional y ejercicio práctico.	US\$20
Ingles técnico para hotelería	Curso con una duración de dos meses y una intensidad horaria de 6 horas semanales dirigido a los empleados del turístico en todos los niveles	US\$35

Rescate de la cocina tradicional	Este curso tiene como objetivo rescatar la cocina tradicional de Nicaragua.	US\$20
Barista y Bartender	Especialidad en servicio de barista y bartender.	US\$30

Tabla 2 Oferta de cursos para estudiantes fuente propia

Dirigido a publico general		
Nombre del Producto	Descripcion	Precio
Lunamielero	Al presentar su acta de matrimonio obtiene una cena romantica en el Restaurante del Hotel y un Tour a la Reserva Mirafior.	US\$ 40 por noche (Por pareja)
Todo Incluido	Al hospedarse dos dias en el hotel obtiene un paquete todo incluido para el tercer dia.	US\$ 40 por dia
Cumpleañero	Al presentar tu identificacion obtienes descuento para celebrar tu cumpleaños en el salon de eventos del Hotel, incluye gratis decoracion.	US\$ 100 por evento
Aniversario	Al presentar tu acta de matrimonio obtienes bebidas de cortesia en el Café-Bar del hotel, despues de consumir mas de US\$10.	US\$ 10
Grupo de estudiantes	Al venir de otras ciudades obtienes pases de cortesia para el cine de Multicentro-Esteli	US\$ 10 por estudiante

Tabla 3 Oferta para clientes

- **Distribucion**
- Escuelas y universidades en otros departamentos
- Convenio con Tour operadoras
- Publicidad a traves de spot publicitarios en zonas fronterizas.

- Promocion a traves paginas web y redes sociales

Aspectos Técnicos

Localización

Macro-localización

En el municipio de Estelí, departamento Estelí, Nicaragua.

Micro-Localización

Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira, perteneciente a la UNAN MANAGUA – FAREM ESTELI.

Dirección: Del panteoncito 600m al sur Carretera El Sauce, barrio Nuevo Amanecer.

Factores: Las condiciones de accesibilidad para llegar a este lugar son buenas porque cuenta con calle adoquinada, lo que facilita el acceso a través de transporte público o privado.

Tamaño

Según el número de empleados para el funcionamiento del Hotel-Escuela, siendo alrededor de 43, este se clasifica como Mediana empresa.

Clasificación Legal de Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua

	Micro	Pequeña	Mediana
No Total de trabajadores	1-5	6-30	31-100

Tabla 4Fuente: Reglamento de Ley MIPYME, Decreto No. 17-2008

Tecnología

El proyecto contara con los equipos necesarios para el funcionamiento del Hotel-Escuela, así como con el personal capacitado y adecuado de acuerdo a la demanda, para atender a los clientes que se hospeden y hagan uso de los servicios que se brindaran en este.

Sistema de información:

Sistema Contable

1. Formularios
2. Reportes
3. Software
4. Recibo de caja
5. Factura de compra-venta
6. Cheque
7. Comprobante egreso o comprobante de pago
8. Nota Débito
9. Nota Crédito
10. Recibo de caja menor
11. Nota de contabilidad
12. Comprobante diario de contabilidad

Sistema Administrativo:

1. Software (Control de ventas de habitaciones, restaurante y ventas en bar)
2. Registro de huesped (Check in y check out)
3. Manejo de delegaciones
4. Software de Gestion de hoteles (Modulo Restaurant, reportes, lista de precios, booking etc.)

Sistema de comunicación y reservacion:

1. Telefono
2. Correo Electronico
3. Ventas directas en Hotel
4. Pagina web

Sistema de monitoreo:

1. Análisis de Vulnerabilidades
2. Controles de accesos (detección de malware, agregar un firewall personal, protección para clientes de correo electrónico incluyendo el bloqueo de correo SPAM y filtrado de URL.)
3. Sistema de seguridad (Alarmas, Sistema de video vigilancia.)

Programación de la Ejecución

Diagrama de Gantt

Representación de barras de las actividades con longitud de duración. (Calendarización de actividades).

Metodología:

Listar todas las actividades que componen al proyecto.

Dar una duración estimada de tiempo para llevar a cabo dicha actividad.

Programa de Ejecución		
Fase / Etapa	Actividades	Duración
Fase I	Capacitación a los involucrados	3 meses
	Reclutamiento de los participantes	
Fase II	Compra de materiales de construcción	4 meses
Fase III	Construcción del Hotel-Escuela	38 meses
Etapa 1	Limpieza de terreno	1 mes
Etapa 2	Trazar niveles para construcción y armado de hierro	1 mes
Etapa 3	Instalación y colocación de hierro para zapatas y vigas a sísmicas	1 mes
Etapa 4	Vertido de concreto	1 mes
Etapa 5	Pegar ladrillos o bloques	3 meses
Etapa 6	Instalación de hierro para segunda planta	3 meses
Etapa 7	Repello de paredes	2 meses
Etapa 8	Pegar cerámica y azulejos	2 meses

Etapa 9	Estructura del techo	2 meses
Etapa 10	Instalación de cielo raso	1 mes
Etapa 11	Acabados finales, afinar y pintar paredes.	2 meses
Etapa 12	Instalar ventanas y puertas	2 meses
Etapa 13	Compra de equipamiento	2 meses
Etapa 14	Habilitar espacios	3 meses
Etapa 15	Compra de abastecimientos (material de limpieza, de aseo personal, alimentos y bebidas, material de oficina, etc.)	3 meses
Etapa 16	Actividades de cierre de proyecto	1 mes
	Capacitación al personal	1 mes
	Inauguración del Hotel-Escuela	5 días

Tabla 5 Ejecución del proyecto fuente propia

Presupuesto

Los costos aproximados para llevar a cabo la construcción del Proyecto Hotel-Escuela, es del costo total de C\$87,167,780.92 (Ochenta y siete millones, ciento sesenta y siete mil, setecientos ochenta córdobas con noventa y dos centavos. Y su equivalente en dólares US\$3,005,785.92 (Tres millones cinco mil setecientos ochenta y cinco dólares con noventa y dos centavos.

En la siguiente tabla se muestra el detalle presupuestal:

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Duración	Costo Total C\$	Equivalente en Dólar US\$
	Honorarios				
1 topógrafo	Levantamiento topográfico	C\$ 2,900	1 semana	2,900	100
1 arquitecto	Asesoría de arquitecto	C\$14,500	21 meses	14,500	10,500
	Mano de Obra			8,332,380.92	287,323.48
10 albañiles	Limpieza de terreno	C\$500 x día	1 mes	450,000	15,517.24
40 ayudantes	Trazar niveles para construcción y armado de hierro	C\$250 x día	1 mes	450,000	15,517.24
15 albañiles	Instalación y colocación de hierro para zapatas y vigas a sísmicas	U\$17.24 x día	1 mes	375,000	12,931
20 ayudantes		U\$8.6 x día			
	Vertido de concreto		1 mes	375,000	12,931

15 albañiles 20 ayudantes	Pegar ladrillos o bloques		3 meses	1,125,000	38,793
	Instalación de hierro para segunda planta		3 meses	1,125,000	38,793
	Repello de paredes		2 meses	750,000	25,862
	Pegar cerámica y azulejos		2 meses	750,000	25,862
	Estructura del techo		2 meses	750,000	25,862
	Instalación de cielo raso		1 mes	375,000	12,931
	Acabados finales, afinar y pintar paredes.		2 meses	750,000	25,862
	Instalar ventanas y puertas		2 meses	750,000	25,862
	Inversión por área				
1	Recepción	290,000	-----	290,000	10,000
1	Oficina Administrativa	290,000	-----	290,000	10,000
1	Cuarto Guarda equipaje	145,000	-----	145,000	5,000
1	Salón de eventos	580,000	-----	580,000	20,000

1	Restaurante y cocina	1,160,000		1,160,000	40,000
1	Café-Bar	725,000	-----	25,000	25,000
4	Habitaciones Sencillas	290,000	-----	1,160,000	40,000
4	Habitaciones Dobles	522,000	-----	2,088,000	72,000
4	Habitaciones Matrimonial	435,000	-----	1,740,000	15,000
2	Dormitorios	580,000	-----	1,160,000	40,000
22	Baños	3,190,000	-----	70,180,000	110,000
1	Área de descanso(Jardín)	145,000	-----	145,000	5,000
	Detalles				
1	Rotulo en la entrada	29,000		29,000	1,000
2	Escaleras	87,000		87,000	3000
	Verjas	261,000		261,000	9,000
		Total		C\$87,167,780.92	US\$3,005,785.92

Tabla 6 Presupuesto para la construcción de Hotel-Escuela fuente propia

Financiamiento

Del costo total estimado del proyecto, equivalente a C\$87,167,780.92 (Ochenta y siete millones, ciento sesenta y siete mil, setecientos ochenta córdobas con noventa y dos centavos. Y su equivalente en dólares US\$3,005,785.92 (Tres millones cinco mil setecientos ochenta y cinco dólares con noventa y dos centavos. se estima obtener el monto a través de donaciones por parte de convenios en el extranjero que tiene UNAN-MANAGUA/ FAREM – ESTELI.

En caso de necesitar dinero al no recibir la donación completa para ejecutar el proyecto o terminarlo, se puede acudir a instituciones bancarias que apoyen las inversiones turísticas, así como: BANPRO, PRODUZCAMOS, entre otras.

Actividades de cierre de proyecto

1. Entrega del Proyecto

Presentar la propuesta de creación de un Hotel Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira, a las autoridades de FAREM ESTELI.

Mostrar la naturaleza de inversión o empresa por crear en este caso de origen turístico, y sus finalidades fundamentales; atender el turismo internacional, al nacional, a la recreación, captar divisas, generar empleos, apoyar al desarrollo nacional, regional, incrementar la oferta nacional de un cierto producto, sustituir importaciones, etc. (Díaz, 2010)

2. Análisis del Proyecto

Consiste en analizar detenidamente el proyecto, para darnos cuenta si es factible, y así mismo darle continuidad para una futura ejecución.

Operación, Administración, Mantenimiento y Vida útil.

Operación

Para llevar a cabo la operación del proyecto se deben tomar en cuenta los gastos que conllevan a la realización de esta etapa:

Costos de Operación	Total
Operacionales (Honorarios)	\$ 297,923.48
Inversión (Materiales de construcción y equipamiento)	\$ 2,707,862.44
Materiales (Papelería, artículos de limpieza y aseo personal, etc.)	\$ 10,000
Total	US\$3,015,785.92

Tabla 7 Costos de operación

- **Gastos operacionales:** Desembolsos necesarios para implementar el proyecto.

Honorarios: Topógrafo, Asesoría de un ingeniero arquitecto, jefe de cuadrilla de construcción, albañiles, electricistas domiciliarios, fontaneros.

Por otro lado los pagos de servicios básicos como energía eléctrica y agua potable.

- **Gastos de Inversión:** Compra de todos los elementos necesarios para la ejecución del proyecto.

Compra de materiales de construcción, así como artículos de ferretería (Cemento, arena, pedrín, ladrillos, hierro, perlines, zinc, entre otros.)

Compra del equipamiento necesario para el funcionamiento y acondicionamiento del hotel-escuela, incluyendo su restaurante y café-bar. Entre estos materiales: Camas (unipersonal, matrimonial, literas), escritorios, computadoras, muebles (mueble de recepción, escritorios, mesas de noche, comedores, closet, juego de

mesas con sus sillas, muebles para cocina, sillones, etc.) ropa de cama, televisores, refrigeradoras, cocina, entre otros.

- **Gastos de materiales:** Elementos que se extinguen con su uso y que el proyecto necesita para su implementación.

Entre estos: Papelería, material de oficina, material de aseo personal, artículos de limpieza, y el abastecimiento para el almacén de cocina: alimentos y bebidas.

Administración

Los costos de administración son los que se vinculan a aquellas actividades que conllevan la correcta organización de los recursos y la gestión contable.

Para el funcionamiento del Hotel-Escuela se detallan los costos administrativos basados en el salario mínimo en Nicaragua valido a partir del año 2018, en base a la Constitución de Nicaragua y el del Código de Trabajo y la Ley de Salarios Mínimos No. 625 de 2007. Las tasas de salarios mínimos se ajustan cada 6 meses según las particularidades de cada sector económico. Esta fijación se hace por unidad de tiempo o por destajo. (MITRAB)

A partir del 1 de septiembre de 2017, el salario mínimo que reciben los trabajadores de nueve de los diez sectores de la economía que se rigen por la Ley 625, Ley del Salario Mínimo, será ajustado en 4.125 por ciento.

Este incremento a la paga mínima es parte del aumento anual de 8.25 por ciento que se aprobó en febrero pasado para estos sectores, cual se aplicó, dividido en partes iguales, cada seis meses.

El décimo sector, que no recibe este aumento a pesar de estar cubierto por la Ley 625, es la industria sujeta al régimen de zona franca. A diferencia del resto, este pacta de forma individual y para períodos más largos sus incrementos y se ajusta una vez cada inicio de año.

Los nuevos salarios mínimos que rigen a los sectores a partir de hoy y tendrán vigencia hasta el 28 de febrero de 2018 y son:

3,773.82 córdobas mensuales será el salario mínimo para el sector agropecuario.

5,738.20 córdobas mensuales será la paga mínima en el sector pesca.

6,777.61 córdobas mensuales ganarán los trabajadores del sector minas y canteras.

5,074.31 córdobas mensuales será la paga mínima en la industria manufacturera.

4,054.76 córdobas mensuales ganarán los trabajadores de la micro y pequeña industria artesanal de producción y turística.

6,921.93 córdobas mensuales será la paga para el sector electricidad, agua, comercio, restaurantes, hoteles, transporte, almacenamiento y comunicaciones.

8,445.44 córdobas mensuales será la paga mínima en la construcción y establecimientos financieros.

5,290.48 córdobas mensuales será el salario para los servicios comunales sociales y personales.

4,706.12 córdobas mensuales será la paga mínima en el Gobierno central.

(PRENSA, 2017)

Costos administrativos		
Ítem	Costos	Equivalente en Dólar
Papelería	C\$ 10,000	U\$ 345
Salarios		
Director General	C\$ 6,384.87	U\$221
Encargado del Departamento de Recursos Humanos	C\$ 6,384.87	U\$221
Encargado del Departamento de Marketing y Publicidad	C\$ 6,384.87	U\$221
Jefe del Departamento de Hotel:	C\$ 6,384.87	U\$221
Recepcionista	C\$ 6,384.87	U\$221
Bellboys	C\$ 6,384.87	U\$221
Encargado de Eventos y catering	C\$ 6,384.87	U\$221
Conserje	C\$ 6,384.87	U\$221
Encargado de Housekeeping	C\$ 6,384.87	U\$221
Ama de Llaves	C\$ 6,384.87	U\$221
Lavandería	C\$ 6,384.87	U\$221
Camareras	C\$ 6,384.87	U\$221
Jefe del Departamento de Alimentos y Bebidas	C\$ 6,384.87	U\$221
Encargado de Restaurante	C\$ 6,384.87	U\$221
Cocineros	C\$ 6,384.87	U\$221
Cajero	C\$ 6,384.87	U\$221
Meseros	C\$ 6,384.87	U\$221
mantenimiento y limpieza del restaurante	C\$ 6,384.87	U\$221
Encargado del Café-Bar	C\$ 6,384.87	U\$221
Barman	C\$ 6,384.87	U\$221
Ayudante de Barman	C\$ 6,384.87	U\$221
Total	C\$ 144,082.27	U\$4986

Tabla 8 fuente propia Costos de operación

Mantenimiento y Vida útil

Una vez iniciada la operación del proyecto, se inicia el proceso de desgaste de las instalaciones, los equipos empiezan a depreciarse y muchos accesorios empiezan a desgastarse producto del uso, por eso en el proceso de preparación del proyecto, se deben realizar o hacer las respectivas proyecciones para garantizar la vida útil o el horizonte de diseño, lo anterior generará costos periódicos que deberán ser cuidadosamente calculados. (SEGEPLAN, 2013)

Depreciación y Amortización Fiscal sobre la Base de la Ley 822 Ley de Concertación Tributaria y su Reglamento

Base Legal: Reglamento de la Ley 822-Artículo 34. Sistemas de depreciación y amortización. Para efectos de la aplicación del art. 45 de la LCT, se establece:

En relación con el numeral 1, la vida útil estimada de los bienes será la siguiente:

General	Descripción		Tiempo	Tasa	
	Específica	Más Específica		Anual	Mensual
1.De edificios:	a. Industriales		10 años	10%	0.83%
	b. Comerciales		20 años	5%	0.42%
	c. Residencia del propietario cuando esté ubicado en finca destinada a explotación agropecuaria		10 años	10%	0.83%
	d. Instalaciones fijas en explotaciones agropecuarias		10 años	10%	0.83%
	e. Para los edificios de alquiler		30 años	3%	0.28%
2.De equipo de transporte:	a. Colectivo o de carga		5 años	20%	1.67%
	b. Vehículos de empresas de alquiler		3 años	33%	2.78%
	c. Vehículos de uso particular usados en rentas de actividades económicas		5 años	20%	1.67%
	d. Otros equipos de transporte		8 años	13%	1.04%
3.De maquinaria y equipos:	a. Industriales en general	i. Fija en un bien inmóvil	10 años	10%	0.83%
		ii. No adherido permanentemente a la planta	7 años	14%	1.19%
		iii. Otras maquinarias y equipos	5 años	20%	1.67%
	b. Equipo empresas agroindustriales		5 años	20%	1.67%
	c. Agrícolas		5 años	20%	1.67%
	d. Otros, bienes muebles:	i. Mobiliarios y equipo de oficina 5 años;	5 años	20%	1.67%
		ii. Equipos de comunicación 5 años;	5 años	20%	1.67%
		iii. Ascensores, elevadores y unidades centrales de aire acondicionado	10 años	10%	0.83%
		iv. Equipos de Computación (CPU, Monitor, teclado, impresora, laptop, tableta, escáner, fotocopiadoras, entre otros)	2 años	50%	4.17%
		v. Equipos para medios de comunicación (Cámaras de videos y fotográficos, entre otros)	2 años	50%	4.17%
		vi. Los demás, no comprendidos en los literales anteriores	5 años	20%	1.67%

Tabla 9 Depreciación y Amortización Fiscal sobre la Base de la Ley 822 Ley de Concertación Tributaria y su Reglamento fuente sitio web

Vida útil Hotel – Escuela

Activo Fijo	Mantenimiento (Meses)	Vida Útil (Años)
Edificio	12	20
Instalaciones	12	10
Equipos de oficinas	12	5
Equipos de cómputos	12	2
Habitaciones		
Camas de madera	24	10
Televisores	24	7
Closet y mesa de noche de madera	24	10
Restaurante		
Electrodomésticos	24 meses	4-10
Utensilios	24 meses	3
Comedores y sillas	24	10
Café-Bar		
Barra	24 meses	15
Bancos para barra	24 meses	7
Mesas y sillas	24 meses	7
Estante exhibidor de bebidas	24 meses	10
Jardín		
Mesas y sillas de plástico	24 meses	5

Tabla 10 Vida útil Hotel-Escuela fuente propia

Aspectos Financieros

Evaluación Financiera

Fuentes Internas:

Debido a que el proyecto es de tipo educativo, se pretende vender a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELI, pasando a ser propietarios del proyecto, contando con un aporte inicial de aproximadamente **U\$ 20,000**, que es el valor del terreno Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira, donde se pretende ejecutar el proyecto, siendo dicho terreno una donación a la UNAN-MANAGUA/ FAREM – ESTELI por parte del CICAP; por ende actualmente es propiedad de esta universidad.

Fuentes Externas:

UNAN MANAGUA – FAREM ESTELI cuenta con convenios en el extranjero, por lo cual se prevé obtener el monto que se necesita para la construcción de **US\$3,005,785.92** a través de donaciones.

En caso de necesitar dinero al no recibir la donación completa para ejecutar el proyecto o terminarlo, se puede acudir a instituciones bancarias que apoyen las inversiones turísticas, así como: BANPRO, PRODUZCAMOS, entre otras.

Aspectos Legales

La siguiente normatividad rige la actividad turística en Nicaragua:

❖ **PNDTS (Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible)**
(aliexpress.com, 2016)

El PNDTS, por tanto, se enmarca dentro de esta estrategia general de la manera siguiente: □ Opta por un refuerzo de aquellos destinos y productos que se encuentran actualmente en el mercado, cuentan con financiación de instituciones multilaterales o de cooperación internacional y pueden alcanzar a corto plazo un crecimiento rápido de los flujos turísticos que reciben, generando así un volumen de ingresos suficiente que permita abordar, tanto al Estado como a la iniciativa privada proyectos de inversión que expandan el alcance del sector, tanto geográfico (desconcentrándolo del área del Corredor del Pacífico) como de producto (diversificándolo, añadiendo mayores componentes culturales y medio ambientales al producto y diferenciándolo del de sus competidores).

Ley No. 306 LEY DE INCENTIVOS PARA LA INDUSTRIA TURÍSTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA La presente Ley tiene por objeto otorgar incentivos y beneficios a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que se dediquen a la actividad turística.

Artículo 5.- Con el objeto de promover la inversión en actividades turísticas, El INTUR otorgará los incentivos y beneficios fiscales siguientes: **5.1.-** A las empresas que brinden Servicios de la Industria Hotelera, que inviertan en la construcción, remodelación, ampliación, equipamiento, rehabilitación y desarrollo de Hoteles, Moteles y de otras instalaciones similares como Condo-hoteles, Aparta hoteles, etcétera, según el Reglamento de hospedería del INTUR con un mínimo de quince (15) habitaciones, y cuya inversión mínima, por proyecto e incluyendo el valor del terreno, sea en dólares o su equivalente en moneda nacional: Quinientos mil dólares (US\$ 500.000.00) o su equivalente en moneda nacional, en el área urbana de Managua.

Ciento cincuenta mil dólares (US\$ 150.000.00) o su equivalente en moneda nacional, en el resto de la República.

Aspectos Ambientales

Evaluación Ambiental

Una vez realizada la evaluación ambiental del proyecto, se considera nula la existencia de provocar un impacto negativo para el medio ambiente, ya que para construir el Hotel-Escuela no es necesaria la tala de árboles.

En cambio, junto con el proyecto se pretende lograr como objetivo que los involucrados en el, adquieran conciencia respecto al medio ambiente, entiendan la problemática ambiental a nivel nacional y global, y así mismo contribuyan a realizar acciones en protección de la naturaleza.

Es por ello que en el Hotel-Escuela se acondicionara un jardín en la parte trasera con el fin de promover la belleza natural e instar a los clientes al cuidado del medio ambiente.

Política para la gestión medioambiental

La Dirección del Hotel Escuela, consciente de que toda actividad productiva puede generar impactos en el Medio Ambiente adoptara el concepto de Gestión Ambiental como una directriz de funcionamiento.

Esta gestión ambiental, se asienta en tres principios fundamentales:

1. La prevención de los efectos negativos de nuestras actividades sobre el Medio Ambiente, colaborando para alcanzar un desarrollo sostenible.
2. La transparencia de la gestión ambiental.
3. La participación de todo el personal del Hotel-Escuela
4. Relación con otras instituciones para gestionar la disposición final de los residuos.

Con el fin de asegurar una gestión ambiental eficaz, se considera de obligatorio cumplimiento lo siguiente:

Responsabilidad Social Empresarial en función del Medio Ambiente

“Producir más, consumir menos”

- ✓ Preservación de recursos, a través del uso de bombillos económicos y colores claros para interiores, con el objetivo de disminuir energía eléctrica.
- ✓ Como requisito de admisión al Hotel-Escuela, cada estudiante debe donar, sembrar y darle seguimiento a una planta.
- ✓ Campaña de limpieza y reforestación en periodos de vacaciones en la Riviera del Rio Estelí.
- ✓ Clasificación de desechos sólidos en el Hotel-Escuela para ser reciclados.

Es tarea clave de nuestra política de Gestión ambiental la reducción de los impactos ambientales generados como consecuencia del consumo energético, utilización de productos químicos, captación y vertido de aguas, generación, tratamiento y disposición temporal de residuos resultantes de nuestras actividades.

Criterios de Evaluación

La evaluación que se llevó a cabo para el proyecto es la evaluación ex ante que es la que se realiza durante el proceso de pre inversión.

Esta fase de pre inversión se realiza con el fin de poder decidir si se debe llevar a cabo o no dicha inversión, es por ello que se realizaron aspectos evaluativos relacionados con la parte financiera, y el aspecto económico– social y ambiental.

Primeramente, para evaluar el proyecto se requiere contratar especialista en este tema, para realizar un estudio preliminar del proyecto y así mismo llevar a cabo la ejecución de este.

Estudio de Viabilidad del proyecto

Viabilidad Económica: Económicamente el proyecto es rentable ya que los propietarios cuentan con una aportación inicial del terreno para su construcción, lo que indica se estaría ahorrando una cantidad de dinero, porque no tendrían que invertir en comprar otro lugar.

Viabilidad Financiera: Desde el punto de vista financiero, el proyecto puede ser solvente, ya que una vez funcionando se pueden recuperar los gastos de inversión, generando ganancias con los servicios brindados.

VII. Conclusiones

Un Hotel-Escuela es de gran importancia puesto que garantiza la oportunidad de aprender y brindar experiencia llevando la teoría a la práctica.

La creación de un Hotel-Escuela en el departamento de Estelí sería un paso gigantesco hacia la verdadera profesionalización en la actividad hotelera y turística, que en los actuales momentos sufre por la falta de personal capacitado y entrenado.

Si FAREM Estelí lleva a cabo la propuesta de creación de un Hotel Escuela requerirá establecer convenios con entidades sólidamente formadas y reconocidas a nivel mundial para conseguir el financiamiento que afronte los costos de inversión inicial y de operación de un proyecto de este alcance.

FAREM Estelí, al dar paso a este proyecto, contribuiría al desarrollo y restablecimiento progresivo de la actividad turística en la ciudad de Estelí, ya que en primer lugar crearía nuevas fuentes de trabajo y plazas de alojamiento, y en segundo lugar capacitaría a profesionales de calidad que brinde comodidad a los turistas como en casa, lo que causaría que éstos con el tiempo se conviertan en promotores internacionales de las riquezas que posee nuestro país.

La Hotelería por ser un gran componente del Turismo, merece ser estudiada de forma particular y específica dentro de este contexto, debido a que es una actividad que abarca muchas áreas que requieren de especialización para un manejo y funcionamiento eficaz y eficiente.

Finalmente se logró cumplir con los objetivos planteados partiendo de la identificación de percepciones de los estudiantes de carreras afines a turismo y posibles clientes; para conocer el grado de aceptación que tendría el futuro Hotel-Escuela obteniendo el máximo de aprobación gracias a los beneficios que se pretenden generar.

Para tener una idea más clara de lo que sería el Hotel-Escuela realizamos un diseño con un estilo personalizado recreando cada uno de los espacios que debe

tener un establecimiento de esta categoría, mostrando cómo se vería en la posible construcción ejecutada en el Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira.

VIII. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que la creación de un Hotel-Escuela implica un gran desembolso Económico, se considera conveniente:

- Presentar la propuesta de Hotel Escuela a organizaciones con los que la universidad tenga convenio, que se dediquen al apoyo de nuevos proyectos como lo es la creación de un Hotel Escuela para FAREM Estelí.
- Iniciar la creación del Hotel Escuela con lo más esencial y necesario que requiere el mercado laboral Estiliano, es decir, la parte académica, para luego avanzar de manera progresiva hacia el desarrollo total del servicio de un Hotel-Escuela.

Conforme a la infraestructura:

- Aprovechar al máximo los recursos renovables que pueden ser utilizados para el Hotel Escuela.

Conforme al perfil del personal

- Evaluar todos los perfiles académicos que los futuros postulantes posean y ubicarlos según sus capacidades.
- Distribuir los horarios de atención en el hotel de acuerdo a los horarios académicos de los estudiantes.

IX. Bibliografía

822, L. (s.f.). *consultasdeinteres*. Obtenido de Depreciación y Amortización Fiscal sobre la Base de la ley 822: www.consultasdeinteres.blogspot.com

822, L. (s.f.). *Depreciación y Amortización Fiscal sobre la Base de la ley 822*. Obtenido de www.consultasdeinteres.blogspot.com: www.consultasdeinteres.blogspot.com

Alvarado, J. (mayo de 2016). *tn8*. Obtenido de <http://www.tn8.tv/cronica-tn8/303060-farem-esteli-cuenta-nuevo-local-estudios/>

Baez, S. C. (s.f.). *Descripcion de puestos hoteles*. Recuperado el octubre de 2017, de <file:///C:/Users/unicomer/Downloads/Descr-de-Puestos-hoteles.pdf>

Calero, V. S. (1994). Investigar es facil. En V. S. Calero, *Investigar es facil* (pág. 51). Managua.

Cevallos, K. (2012). *blogspot.com*. Obtenido de <http://areashoteles.blogspot.com/2012/03/areas-y-departamentos-de-un-hotel.html>

Cruz, V. S. (1994). Investigar es facil. En V. S. Cruz, *Investigar es facil* (pág. 67). Managua.

Diaz, E. A. (2010). Proyectos turisticos. En E. A. Diaz, *Proyectos turisticos formulacion y evaluacion* (pág. 50). Mexico: Editorial Trillas .

ENAH. (diciembre de 2008). *Introduccion al turismo*. Recuperado el octubre de 2017, de <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/902.pdf>

Hotelería, E. N. (2008). *Conceptos de turismo*.

INATEC. (2016). *inatec.edu.ni*. Obtenido de <http://www.inatec.edu.ni/institutes/view/title:24-tecnologico-industrial-francisco-rivera-el-zorro>

Marlene Alvarado Alvarez, M. B. (20 de jun de 2015). *researchgate.net*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/28793027_Caracteristicas_Y_Definicion_De_Un_Hotel-Escuela

MITRAB. (s.f.). *mitrab.gob.ni*. Obtenido de <http://www.mitrab.gob.ni/documentos/salariominimo/Acta%20No.%202%20CNSM%2018.08.16%20Ratificacion%20Salario%20Minimo.pdf/view>

Novoa, M. (18 de octubre de 2013). *tierrapinolera*. Recuperado el 11 de septiembre de 2017, de *tierrapinolera.com*: <http://www.tierrapinolera.com/resena-hotel-escuela-casa-luxemburgo-en-pochomil/>

OMT. (2014). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libro-gratis/2014/1377/turismo.html>

OMT. (2007). *Organizacion Mundial del Turismo*. Recuperado el octubre de 2017, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Peláez, A. (2010). *UAM*. Recuperado el 4 de octubre de 2017, de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf

PRENSA, L. (1 de septiembre de 2017). *Economía. LA PRENSA* .

Rodriguez, D. (noviembre de 2017). *Opinion sobre la creacion de un hotel-escuela*. (J. S. Jessielka Amador, Entrevistador)

Sampieri, R. H. (2007). *Metodologia de la investigacion cuarta edicion* . En R. H. Sampieri, *Metodologia de la investigacion cuarta edicion* (pág. 755). Mexico: Editorial Ultra.

SEGEPLAN. (2013). *Manual de Formulación y Evaluación de Proyectos*.

Sequeira, V. (1994). *Investigar es facil*. En V. Sequeira, *Investigar es facil* (pág. 50). Managua.

Tarcica, J., & González Madrid, M. (s.f.). *Empleos.net*. Obtenido de *empleos.net*

Torrecilla, J. M. (2005). *Metodología de la investigación avanzada* . Recuperado el octubre de 2017, de UAM: [https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)

UCC. (2015). *Universidad de ciencias comerciales*. Recuperado el octubre de 2017, de <http://www.ucc.edu.ni>: <http://www.ucc.edu.ni/noticias-anteriores-ucc/1923-hotel-escuela-palmeras-resort-excelente-destino-turistico-para-compartir-descansar-y-disfrutar>

UNITEC. (2017). Recuperado el octubre de 2017, de <http://www.marbella.com.ni/>

UNITEC. (2017). *lagunasanmartin.com.ni*. Recuperado el octubre de 2017, de <http://www.lagunasanmartin.com.ni/>

X. Anexos

Anexo 1. Entrevista realizada a la máxima autoridad de FAREM ESTELI Dr. Máximo Rodríguez.

Estimado decano de la facultad FAREM ESTELI, somos estudiantes de V año de Turismo Sostenible, actualmente estamos trabajando en nuestra tesis para optar a título profesional, siendo nuestro tema principal la propuesta de creación de un Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira, del cual necesitamos nos brinde su tiempo para conocer su opinión siendo esta de gran importancia para continuar con éxito nuestra investigación.

Secuencia preguntas:

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la creación de un Hotel-Escuela en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira FAREM ESTELI?
2. ¿Cuál sería el impacto que generaría la creación de dicho Hotel-Escuela?

Lugar de la entrevista: FAREM ESTELI

Anexo 1 Entrevista Dr. Máximo Rodríguez

Anexo 2: Encuesta Dirigida a Estudiantes

Encuesta de Investigación de Mercado y Servicios dirigida a estudiantes

Datos:

Tipo de Estudiante: ___ **Bachiller** ___ **Universitario**

Edad: ___ **15-20** ___ **20 a más**

Sexo: ___ **Femenino** ___ **Masculino**

A continuación, conteste las siguientes preguntas

1. ¿Usted sabe qué es un Hotel- Escuela?

Si: No:

2. ¿Le gustaría estudiar o hacer prácticas profesionales en un Hotel-Escuela? ¿Por qué?

Si: No:

3. ¿Qué beneficios le traería a usted la apertura de un Hotel Escuela, como futuro estudiante de turismo, o actual estudiante de turismo?

4. ¿Qué tipo de curso le gustaría que se impartieran el Hotel Escuela?

Etiqueta y protocolo

Técnicas de Guiado y animación turística

Interprete Traductor de idiomas

Administración de negocios

Organizador de eventos y decorac

Todos los anteriores (Si hay alguno de su interés que no está en la lista puede agregarlo)

5. ¿Si existiera un Hotel-Escuela en el Recinto Universitario Elmer Cisneros de FAREM-ESTELI estaría dispuesto a estudiar en él? Si No ¿Por qué?

Anexo 1: Encuesta dirigida a público en general

Encuesta de investigación de mercado y servicios

Dirigida al público en general

DATOS:

Ocupación:

Edad: ____ **Menor de 21** ____ **Mayor de 21**

Sexo: ____ **Femenino** ____ **Masculino**

A continuación, conteste las siguientes preguntas

1. ¿Usted sabe qué es un Hotel- Escuela?

Si: No:

2. ¿Estaría dispuesto a hospedarse en un hotel de este tipo, con fin de contribuir al desarrollo práctico de estudiantes de Turismo?

Si: No: ¿Por qué?

3. ¿Qué servicios le gustaría que ofrecieran en el Hotel Escuela?

Alojamiento

Restaurante

Café-Bar

Todas las anteriores

(Si hay alguno de su interés que no está en la lista puede agregarlo)

¿Está de acuerdo con la idea de llevar a cabo un proyecto de Hotel-Escuela con el objetivo de crear un lugar para el desarrollo práctico de los estudiantes de turismo, y a la vez establecer un nuevo hotel en la oferta turística de la ciudad?

Anexo 3 Encuesta dirigida a público en general

Anexos de Fotografías del terreno en Recinto Universitario Elmer Cisneros Moreira.



Anexo 4 Espacio oeste del terreno para posible construcción del Hotel-Escuela



Anexo 5 Espacio oeste del terreno para posible construcción



Anexo 6 Espacio sur-oeste (fuente propia)

Anexos de Hoteles Escuelas en Nicaragua



Anexo 7 Hotel Escuela Casa Luxemburgo fuentes: pagina web



Anexo 8 Hotel Escuela Laguna San Martin fuente: pagina web



Anexo 9 Hotel Escuela Marbella Fuente: pagina web



Anexo 10 Hotel Escuela Palmeras Resort de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) fuente página web