





# HOTEL DOMANI 4\*



Esmeralda Manzaneda Moreno Gestión de Alojamientos Turísticos Instituto Ramon Coll i Rodés

11/05/2022

# **INDEX**

1.	DESARROLLO DE LA IDEA	
	1.1 Introducción	p.3
	1.2 Localización	p.5
2.	ANÁLISIS DEL ENTORNO	
	2.1 Estudio de la oferta del mercado	p.6
	2.2 Estudio de la demanda	p.11
	2.3 Análisis DAFO	p.14
3.	PLAN DE MARKETING	
	3.1 Producto, creación de marca y público objetivo.	p.15
	3.2 Marketing- Mix.	
	3.2.1 Producto: Definición del producto.	p.17
	3.2.2 Precio: Métodos de fijación de precios.	p.25
	3.2.3 Promoción: Variables de promoción.	p.28
	3.2.4 Distribución: Variables de distribución.	p.29
4.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS	
	4.1 Organigrama	p.30
	4.2 Funciones	p.34
	4.3 Horarios	p.46
	4.4 Tipos de contratos	p. 51
	4.5 Remuneraciones	p.53
5.	PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO	
	5.1 Plan Jurídico	
	5.1.1 Forma Jurídica	p.54
	5.1.2 Trámites de constitución	p.55
	5.1.3 Plan de seguridad	p.63
	5.2 Plan Económico-financiero	
	5.2.1 Plan de Inversiones y costes iniciales	p.76
	5.2.2 Plan de financiación	p.77
	5.2.3 Plan de Tesorería	p.78
6.	CONCLUSIÓN	p.80

**BLOQUE 1: DESARROLLO DE LA IDEA** 

- Introducción

Como alumna del Ciclo superior que estoy cursando, he tenido la oportunidad de

conocer el sector de la hostelería desde diferentes ámbitos y perspectivas. Esto me

ha permitido crear una visión más objetiva de lo que creo que podría ser una buena

idea de negocio.

En mi opinión, el futuro de los establecimientos hoteleros se regirá por dos

conceptos, la innovación y la oferta de experiencias que complementen el servicio

de alojamiento ofreciendo un punto diferenciador en la experiencia del cliente. Me

considero una persona entusiasta y creo que con la realización de este proyecto

podría aportar un valor añadido al municipio de Lloret de Mar a través de una idea

de negocio responsable a escala ambiental, económica y social.

Por estos motivos, mi idea de negocio se basará en la construcción de un hotel de 4

estrellas que ofrezca además del servicio de alojamiento, actividades relacionadas

con el deporte aprovechando los recursos naturales de la localidad en la que se

construirá, Lloret de Mar.

El segmento de mercado al que se dirige Domani es un segmento de nivel

adquisitivo medio/ alto, entre 30 a 45 años, interesado por un estilo de vida

saludable así como el disfrute de la práctica de deportes al aire libre. Además, se

interesa por la cultura y sociedad del destino y posee conciencia medioambiental, de

esta manera, respeta los recursos naturales del destino.

3

Nuestro principal objetivo como empresa es ofrecer a través de nuestros servicios, una experiencia completa que va más allá del modelo convencional de oferta turística. Dando especial importancia a la calidad del servicio y a los detalles particulares pretendemos conseguir captar y fidelizar al público potencial que esperamos y conseguir así posicionarnos en el mercado.

Además, debido a las características de nuestra idea de negocio, en términos ambientales lo que hacemos en el presente afecta también al futuro, de esta manera, estamos comprometidos con el cuidado de los recursos naturales utilizados en el desarrollo de nuestra actividad.

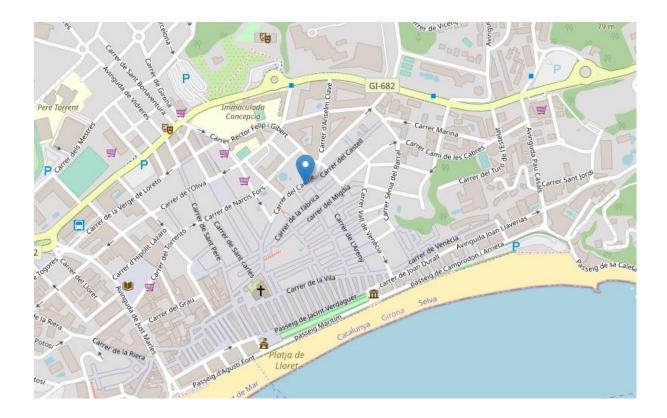
A medio-largo plazo, nuestra visión es conseguir el sello de turismo deportivo ofrecido por la Agencia Catalana de Turismo para así conseguir posicionarnos como empresa especializada en la oferta de servicios turísticos enfocados a deportistas.

En cuanto a valores, el factor humano es uno de los pilares más importantes, por ese motivo nos comprometemos a motivar y formar a nuestro personal para la oferta de un servicio de calidad y la aportación de un valor añadido en la experiencia del cliente.

Por otra parte, queremos reforzar el compromiso social colaborando con entidades privadas como Cáritas o Cruz Roja en la integración de personas en riesgo de exclusión social.

Por último, contribuiremos juntamente con entidades públicas de Lloret de Mar al cuidado y conservación de los recursos de la localidad promoviendo acciones ambientales de participación por parte de los ciudadanos. Además, aplicaremos técnicas innovadoras en nuestros procesos para así reducir la huella ecológica que supone nuestra empresa.

## - Localización:



El establecimiento se localiza en el municipio de Lloret de mar, en la calle del Carmen 56. El espacio se vende por 800.000 € a través de una agencia inmobiliaria llamada finques MRS y consta de 1.236 m² de superficie. La idea principal es la de reacondicionar completamente el edificio ya construido en el solar para así reducir costes económicos.

Su posición es estratégica al encontrarse ubicado en el centro de la ciudad cerca de todos los servicios necesarios como transportes públicos, centros sanitarios o lugares de interés turístico como por ejemplo la playa de Lloret de Mar.

## **BLOQUE 2: ANÁLISIS DEL ENTORNO**

#### - Oferta turística:

Lloret de Mar, municipio de costa, está ubicado al sur de la Costa Brava y pertenece a la comarca de la Selva. Al norte limita con el municipio de Tossa de Mar, al sur con el de Blanes y al oeste con el de Vidreras. Se encuentra a tan solo 45 km de la ciudad de Gerona y a 70 km de Barcelona, uno de los destinos turísticos más importantes a nivel mundial.

Cuenta con 47,87 km² de extensión y está formado por un núcleo urbano, barrios y urbanizaciones además de 44 hectáreas de zona verde en su casco urbano, 3.912 hectáreas de masa forestal y 9 km de costa repartidos en 7 calas y playas.

Su población oscila entre los 40.000 habitantes y se caracteriza por altos índices de inmigración, este hecho se traduce en una gran diversidad cultural, el 42% de la población es de origen extranjero con más de 100 nacionalidades diferentes.

Otra característica propia es la gran estacionalidad demográfica que sufre la localidad, ya que de 40.000 habitantes en época invernal, la población aumenta hasta llegar a 80.000 residentes en época estival además de recibir a 1.500.000 de turistas al año.

Antiguamente, Lloret de mar era un pueblo marinero que basaba su economía en el comercio y la navegación. Posteriormente, a mediados del siglo XX la economía de la localidad se centró en el turismo.

Debido al antiguo modelo turístico masivo de sol y playa característico del litoral mediterráneo y a consecuencias como la degradación del creciente entorno natural por la construcción de numerosas infraestructuras y equipamientos turísticos, Lloret de Mar es considerada como una destinación madura con una larga trayectoria turística.

Actualmente, la localidad pretende renovar su imagen hacia un nuevo modelo de turismo. Busca alejarse del turismo de masas para ofrecer un modelo que a largo plazo sea sostenible medioambiental, económica y socialmente.

A continuación, basándonos en algunos criterios analizaremos la oferta turística de Lloret de Mar.

Si hablamos de **recursos naturales**, debido a la excelente climatología, las playas han sido y son el atractivo básico y principal de la ciudad. Lloret de Mar dispone de 9 km de costa compuestos por 7 playas y calas. Un escenario perfecto para atraer a visitantes que practican deportes acuáticos y de aventura, tipología de turista en la que como empresa nos queremos centrar.

Otro recurso natural disponible es el camino de Ronda, concretamente desde Lloret de mar podemos emprender 2 diferentes caminos. El primero parte desde Lloret hasta Tossa de Mar y bordea los 12 km de costa que separan a las dos localidades. El segundo recorrido parte desde Lloret hasta Blanes y se compone de caminos de calas, bosques y pinos del paisaje natural de la línea de la Costa Brava.

Por último, los 600 km de rutas secundarias y senderos con constantes cambios de desnivel que rodean la ciudad permiten realizar tanto ciclismo de carretera como BTT. El ayuntamiento proporciona información sobre diferentes rutas especializadas en las que recorrer el territorio y sus alrededores.

La ciudad dispone de un gran patrimonio histórico debido a su tradición marinera y cuenta con numerosos **recursos turísticos culturales**. Los jardines de Santa Clotilde, declarados Bien de Interés Cultural por la Generalitat de Cataluña o la Iglesia modernista de Sant Romá son buenos ejemplos. Además, durante el año se celebran diversas fiestas populares y ferias como la Feria Medieval, con puestos de comida y productos artesanales.

En lo que se refiere a **infraestructuras de transporte**, la ciudad cuenta con una estación de autobuses internacional conectada con Barcelona, Gerona y las principales ciudades europeas a través de líneas regulares. También existen líneas que conectan todas las zonas de la ciudad.

Por último, Lloret de Mar destaca en lo que se refiere a **infraestructuras deportivas**, en 2006 obtuvo la certificación de Destinación de Turismo Deportivo otorgada por la Agencia Catalana de Turismo.

Este sello promociona aquellas destinaciones turísticas que ofrecen servicios y recursos de alta calidad dirigidos a turistas y deportistas de élite.

Para la práctica de deportes, la ciudad dispone de tres campos de fútbol, una pista de atletismo, una piscina municipal de dimensiones olímpicas, pistas de pádel y tenis y tres pabellones para la práctica de deportes colectivos.

Una vez mencionados los recursos turísticos e infraestructuras que nos proporciona la ciudad, analizaremos la oferta básica y complementaria de las empresas turísticas existentes.

La **oferta gastronómica** es muy amplia y variada, la tipología principal es la cocina mediterránea, aunque debido a la diversidad de nacionalidades en la población existen todo tipo de restaurantes.

Las **empresas de ocio nocturno**, generan muchas visitas de turistas, por ello, la oferta es de 18 discotecas e infinidad de bares y pubs concentrados en la misma zona, una de las avenidas principales de la ciudad, la avenida Just Marlés.

Como **oferta básica de alojamiento**, un dato importante es que Lloret de Mar dispone de más de 120 establecimientos hoteleros además de ser la quinta destinación de sol y playa de España en número de plazas hoteleras, 30.000 aproximadamente.

A partir de un mapa que hemos creado, contabilizamos un total de 137 establecimientos



CATEGORIA	NÚMERO
Hostales y pensiones	12
Hotel 1*	4
Hotel 2*	6
Hotel 3*	19
Hotel 4*	44
Hotel 4* superior	3
Hotel 5*	4
Apartamentos turísticos	38
Apartahoteles	3
Campings	4

Tabla 1: Categoría Hoteles Lloret de Mar. Elaboración propia

Si ordenamos de mayor a menor los datos del mapa y de la tabla, apreciamos que los establecimientos que más abundan son los hoteles de 4 estrellas, un total de 44.

Esto es debido al plan de reconversión turística del municipio en el que mediante una oferta de alojamiento de categoría superior se pretende llegar a una tipología de turista de nivel adquisitivo más alto.

En cuánto a propiedad, muchos de ellos pertenecen a cadenas hoteleras que disponen de varios hoteles repartidos por la ciudad. Las cadenas de hoteles de 4 estrellas que predominan son Rosamar (5), HTOP (2), Evenia (4) y Garbi (2).

Su distribución en la ciudad es bastante homogénea y son hoteles de grandes dimensiones y capacidad. Todos ellos están principalmente enfocados hacia 2 segmentos; el turismo de ocio y el familiar. Además, algunos como por ejemplo la cadena Evenia se enfocan también en el turismo deportivo y MICE.

En segundo lugar, encontramos, la mayoría más lejos del centro, 38 apartamentos turísticos, la oferta es bastante alta debido a la concesión de licencias turísticas del municipio aunque también podemos encontrar algunos apartamentos que pertenecen a empresas hoteleras como por ejemplo la empresa Marsol. Debido a las características propias de esta tipología de establecimientos, el público usuario suele ser familias o grupos de jóvenes.

En tercer lugar, encontramos hoteles de 3 estrellas, 19 en total. En cuánto a características esta tipología se parece bastante a la de los hoteles de 4\*. Estos hoteles disponen de numerosas plazas hoteleras y su distribución es homogénea. En él predominan las cadenas hoteleras, H.Top, Alegría, Guitart y Samba.

En cuarto lugar, 12 Hostales y pensiones de ubicación céntrica. Estos edificios se caracterizan por ser de tamaño pequeño la mayoría de menos de 50 habitaciones. Ofrecen la posibilidad de alojamiento a precios bajos debido a su categoría y suelen ser de propiedad pequeña o familiar.

En quinto lugar agrupamos los hoteles de 1 y 2 estrellas, un total de 10. Suelen ser edificios de tamaño pequeño o mediano. Los hay de ambiente familiar, más alejados del centro y de ambiente de ocio cerca del centro para los más jóvenes.

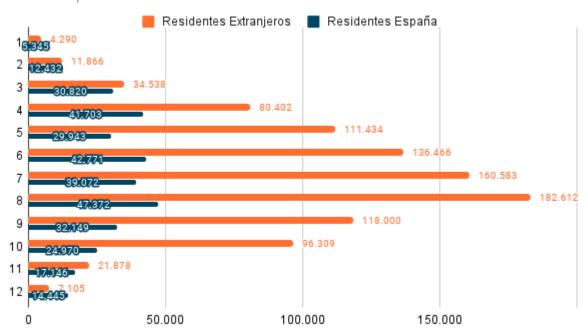
Por último encontramos 4 hoteles de 5 estrellas, 3 hoteles de 4 estrellas superior, 4 campings ubicados en la periferia de la ciudad y 3 apartahoteles.

Podemos concluir, entonces, que los segmentos a los que se dirige la oferta hotelera son:

- Turismo de sol y playa
- Turismo Familiar
- Turismo de ocio nocturno
- Turismo activo y deportivo
- Turismo MICE

#### Demanda turística:

Para definir la demanda turística del municipio, nos basaremos en el estudio de ocupación turística del año 2019, datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística.



Estudio ocupación turística Lloret de Mar 2019

Gráfico Estudió ocupación Turística Lloret de Mar 2019. Elaboración propia

En total, el año 2019, Lloret de Mar recibió 1.303.651 turistas, de los cuales 338.168 fueron nacionales y 965.483 extranjeros.

El crecimiento del número de viajeros extranjeros de enero hasta marzo, experimenta un crecimiento gradual, en cambio, a partir del mes de abril y coincidiendo con el buen clima de primavera y verano, la cantidad de viajeros se incrementa notablemente hasta llegar a valores máximos en el mes de agosto, 182.612 visitantes. Posteriormente, el número de visitantes disminuye hasta llegar el mes de diciembre a 7.105.

Por otra parte, la tendencia de crecimiento de viajeros nacionales se reparte más durante todos los meses del año y no se concentra principalmente en los meses de verano. El máximo de visitantes llegó a 47.372 el mes de agosto y el mínimo el mes de enero 5.345.

## Viajeros extranjeros

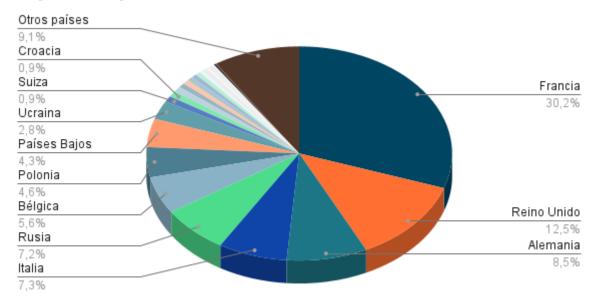


Gráfico viajeros extranjeros 2019. Elaboración propia

En 2019, del total de visitantes extranjeros 292.024 eran procedentes de Francia, un 30,2%. Este alto porcentaje es debido a que su frontera se encuentra a tan solo 95 km.

Le sigue el Reino Unido con 121.142 un 12,5%, otros países de la UE con 88.073 un 9,1 %, Alemania con 82.232 un 8,5%, Italia con 70.545 un 7,3 %, Rusia con 69.037 un 7,2 % y Bélgica con 54.361 un 5,6 %. El resto de países presentan porcentajes por debajo del 5%.

#### Viajeros nacionales

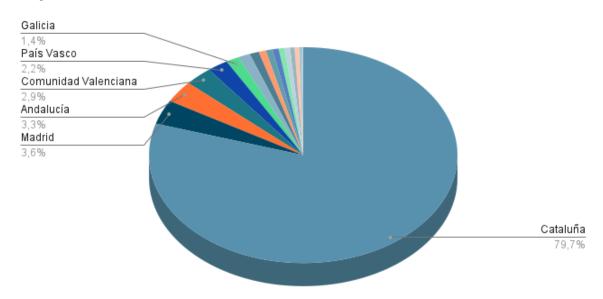


Gráfico viajeros nacionales 2019. Elaboración propia

En 2019, del total de visitantes nacionales, Lloret de Mar recibió 269.453 visitantes procedentes de Catalunya, un 79,7%. Le sigue la comunidad de Madrid con un 3,6 %, y Andalucía con un 3,3%. El resto de comunidades autónomas presentan porcentajes por debajo del 3%.

Debido a que la localidad se encuentra ubicada en la comunidad autónoma de Catalunya el porcentaje de viajeros nacionales es muy alto.

## - Análisis DAFO:

FORTALEZAS	DEBILIDADES	
<ul> <li>Alta especialización en servicios dedicados al deporte</li> <li>Instalaciones nuevas de alta calidad</li> <li>Personal con experiencia</li> <li>Variedad de oferta y tipología</li> <li>Programas de fidelización con ventajas</li> </ul>	<ul> <li>No disponemos de parking</li> <li>Empresa aún no posicionada en el mercado</li> <li>Poco reconocimiento público</li> </ul>	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
<ul> <li>Aprovechamiento de recursos naturales de la zona para la oferta de actividades deportivas</li> <li>Situación geográfica estratégica</li> <li>Buena climatología</li> <li>Incremento de turistas nacionales por COVID 19</li> <li>Cambios en la mentalidad del consumidor y prioridad a actividades deportivas</li> <li>Lloret de Mar está considerada como Villa Deportiva</li> </ul>	<ul> <li>Estacionalidad de la ocupación</li> <li>Competencia</li> <li>Disminución del nivel adquisitivo de debido al COVID 19</li> </ul>	

#### **BLOQUE 3: PLAN DE MARKETING**

## - Definición y posicionamiento del producto:

Domani es un establecimiento donde la actividad primaria es el alojamiento. Su principal servicio además del alojamiento son la oferta de actividades acuáticas, marcha nórdica y ciclismo. Se ofrecerán actividades como buceo recreativo y kayac durante los meses más calurosos del año y rutas guiadas a pie o en bicicleta durante todo el año.

El edificio consta de 20 habitaciones en total repartidas en 2 plantas, 10 habitaciones por planta. Todas las habitaciones están equipadas de balcón, baño con ducha o bañera y servicios incluidos en el precio de la habitación como caja fuerte, televisión, aire acondicionado, Wi-Fi y set de baño (secador, amenities).

En la planta baja se ubican la recepción, el hall y el centro de deportes en el que se ofrecen servicios como el alquiler de equipamiento deportivo, taller mecánico, información sobre actividades o almacén deportivo.

En la planta subterránea encontramos el centro de bienestar compuesto por duchas estimulantes, pediluvio, sauna y piscina climatizada. Al lado se encuentra el gimnasio con maquinaria y clases guiadas con monitores. En esta misma planta se ubica el almacén para bicicletas.

La planta superior la convertiremos en un Top-restaurant/bar panorámico con terraza en el que se servirán todos los servicios de comidas. El bar y el restaurante se diferenciarán siendo el restaurante de uso exclusivo para huéspedes y el bar para público en general.

## - Definición del público objetivo:

Para definir más profundamente nuestro público nos basaremos en una serie de variables comunes.

En términos socioeconómicos, el perfil corresponde a turistas que viajan en pareja o en grupo de amigos, de una franja de edad media, de 30 a 45 años. Este grupo se caracteriza por un nivel de formación mediano-alto en correspondencia con un nivel adquisitivo de grado mediano-alto.

Son personas activas, interesadas en mantener un estilo de vida saludable y socializan en redes sociales y foros deportivos donde publican y consumen contenido experiencial.

En cuánto a la motivación de su viaje, la realización de actividades deportivas es un factor de atracción principal en sus vacaciones en combinación con el disfrute de la naturaleza y el descubrimiento del territorio de una forma dinámica. Sobre este aspecto, dan importancia a servicios personalizados y de calidad.

La mayor parte suele organizar su viaje por cuenta propia teniendo muy en cuenta los recursos naturales del destino y se decantan por hoteles con una amplia oferta de instalaciones deportivas y que ofrezcan servicios personalizados.

Su estancia media tiende a ser de viajes cortos, pero más frecuentes, aproximadamente 2 o 3 días o en segundo término, viajes más largos de 1 semana a 15 días.

#### - Producto y creación de marca:

Domani nace como una marca única registrada para todos los productos y servicios del hotel para así crear una fuerte imagen corporativa que sea fácilmente identificable en la mente del consumidor. Nuestra intención es a través de la oferta de un servicio personalizado y de calidad, obtener la fidelización de nuestros clientes y ofrecerles la garantía de obtener un nivel alto de satisfacción al consumir nuestra marca.

El nombre Domani, significa "mañana" en italiano, un nombre fácil de memorizar y en relación con el logo, la vela de un barco, podemos interpretarlo como "una mirada hacia adelante, hacia un mañana, hacia el futuro".

Tanto la elección de la vela en el logo, como su color, azul marino, guardan relación con el tipo de producto que ofrecemos y con el estilo de vida de nuestro público objetivo, un estilo de vida dinámico. Además de que guarda relación con el destino en el que está ubicado el hotel, un destino de costa.

En adición, la imagen de marca estará presente en elementos como productos de merchandising, papelería o amenities, para así conseguir que el mismo cliente haga promoción de manera directa.

Sobre los colores corporativos, la estética del hotel se regirá por un ambiente moderno y versátil en el que predominan tonos claros y materiales como el metal, la madera y vegetación.

#### - Zonas comunes:

La experiencia del cliente empieza al entrar al hotel, donde se encuentran la recepción y el hall, en este espacio, el cliente encontrará un lugar donde recibir atención personalizada e información sobre el destino y los diferentes servicios del hotel. El hall estará dispuesto de una pequeña biblioteca donde los usuarios podrán simplemente relajarse y leer o socializar con los demás huéspedes.

#### - Habitaciones:

Las habitaciones, 20 en total, con capacidad para 50 personas aproximadamente, se encuentran repartidas en 2 plantas, 10 habitaciones por planta. Del total, 10 se encuentran ubicadas en dirección este y gozan de mayor iluminación durante el día.

Todas las habitaciones tienen una capacidad máxima de 3 personas y pueden componerse de cama de matrimonio o individual.

La zona de dormitorio también incluye aire acondicionado, un armario y dos mesitas de noche con cajones para guardar equipaje, un escritorio con silla, televisión, servicio de caja fuerte gratuito y un pequeño frigorífico con agua de cortesía para todas las reservas.

La zona de baño se compone de baño completo con ducha o bañera además de otros elementos como radiador para toallas, secador, y dispensadores de gel y champú. Además, como elemento adicional el servicio de lavandería estará incluido en el precio de la habitación.

## - Restaurante y bar:

En el restaurante buffet, de uso exclusivo para clientes, se podrá disfrutar de una extensa oferta culinaria, saludable y variada con platos de cocina tradicional mediterránea, así como nacionales, internacionales y vegetarianos.

La cocina en vivo es un elemento principal en nuestra cocina, de esta manera, nuestros huéspedes podrán disfrutar de platos elaborados con productos frescos al momento. El restaurante ofrecerá régimen de pensión completa, buffet libre para desayunos, almuerzos y cenas.

En los desayunos la zona de buffet estará equipada por una zona fría en la que se servirán variedades de queso, embutidos, yogures, ensaladas de fruta y fruta fresca. En la zona de chafing o zona caliente se servirán platos más contundentes como por ejemplo salchichas o huevos revueltos.

Por otra parte, también dispondremos de varios tipos de panes y cereales de distintos tipos como trigo, centeno, avena, quinoa o chia así como una amplía oferta de tipos de leche (avena, almendras, sin lactosa...). Además, habrá una zona de plancha donde se podrán cocinar alimentos frescos al momento como por ejemplo huevos o carnes.

Para las comidas y las cenas, en la zona showcooking el cliente podrá optar por una amplia variedad de productos frescos como carnes, pescados, verduras, pastas o arroces. En la zona de buffet se servirán platos elaborados como ensaladas, arroces, guisos o sopas.

Por último, se ofrecerán packs de comida para llevar para aquellas personas que tengan contratada alguna de nuestras actividades deportivas.

En el bar predominará la coctelería creativa y todo tipo de bebidas saludables, esta zona está pensada como un espacio confortable donde el cliente podrá relajarse y disfrutar de las vistas en la zona más alta del edificio acompañado de música en vivo. En esta zona del hotel está permitida la entrada de clientes que no estén alojados.

#### - Spa:

La zona de Spa, invita a la relajación y desconexión necesaria después de un día repleto de actividades. Contiene elementos como duchas estimulantes, pediluvio, zona de sauna, hammam y una piscina climatizada. Además, se ofrecen masajes deportivos y relajantes así como tratamientos de belleza como chocolaterapia o aromaterapia.

#### - Gimnasio:

Las instalaciones deportivas son un factor determinante en la experiencia de nuestro público objetivo, es por este motivo que en este ámbito la calidad de las instalaciones y la especialización técnica de nuestro personal son puntos claves para nuestra idea de negocio.

El gimnasio se divide en 5 áreas funcionales:

En primer lugar, el área de cardio está compuesta por cintas de correr elípticas y bicicletas estáticas. En segundo lugar, el área de fitness funcional con cuerdas de batalla, pesas rusas o balones medicinales.

En tercer lugar, el área de pesas libres con todo tipo de mancuernas, pesas y bancos para realizar ejercicios con peso adicional. Seguidamente, el área de estiramientos y movilidad, un espacio dirigido al comienzo y final del entrenamiento con colchonetas de yoga.

Finalmente, en el área de entrenamiento personal nuestros entrenadores personales ofrecerán atención personalizada y les ayudarán a aprovechar al máximo el tiempo en el gimnasio a los huéspedes. En este espacio se impartirán clases guiadas de spinning, pilates y yoga.

## - Tienda deportiva:

La tienda de deportes es el atractivo principal del hotel y en el que se concentran todos los servicios deportivos que ofrecemos.

Por una parte, la zona de tienda ofrece todo tipo de equipamiento deportivo relacionado con ciclismo, marcha nórdica y actividades acuáticas. Todo el material estará disponible para su alquiler así como todo tipo de elementos de merchandising deportivo con la identidad corporativa de la empresa para su venta. Esta zona dispondrá también de un taller mecánico para mantenimiento, reparación y limpieza de bicicletas.

El personal de tienda será el encargado de gestionar el alquiler de dicho material y de asesorar al cliente sobre las diferentes opciones sobre rutas u otros aspectos relacionados con actividades deportivas.

Por otra parte, encontramos una recepción donde se comercializan todas las excursiones que ofrecemos diferenciadas por categorías deportivas.

Para la práctica de deportes acuáticos ofrecemos:

 Kayak adventure: Experiencia guiada en auténticos kayaks de mar donde nuestros huéspedes podrán aprender las técnicas y fundamentos principales de este deporte y practicar navegando en el increíble entorno de la Costa Brava.

La actividad tiene una duración de 4 horas y está pensada para grupos reducidos, máximo 6 personas, de esta manera, se puede ofrecer un trato más personalizado y de calidad.

La excursión da comienzo en una de las calas de Lloret de Mar, Sa Caleta. Una vez llegados, durante los primeros 20 minutos se realiza una introducción al kayak y al entorno de la Costa Brava. Los próximos 60 minutos aprenderán las técnicas básicas y de seguridad de remo y empezarán con la práctica.

Posteriormente, disfrutarán de un recorrido guiado de 2,5 horas a lo largo de la hermosa franja costera de Lloret de Mar pasando por el puerto de Cala Canyelles hasta Cala Llevadó en dirección hacia Tossa de Mar

Los últimos 10 minutos servirán para efectuar estiramientos en grupo y recoger el material utilizado.

Los servicios incluidos en esta actividad son:

- Equipamiento y material
- Aseguración médica
- Transfer desde el hotel hasta Sa Caleta / Cala llevadó
- Picnic

 Buceo recreativo: Experiencia guiada de inmersión en playa con un equipo de buceo en la cala Sa Caleta, una zona tranquila, con mucha visibilidad y poca profundidad.

La actividad tiene una duración de 2 horas y está pensada para un máximo de 4 personas. Durante la actividad los usuarios aprenderán técnicas y conocimientos básicos sobre el buceo y podrán apreciar la variedad de flora y fauna acuática de la costa.

Los servicios incluidos en esta actividad son:

- Equipamiento y material
- Seguro
- Transfer desde el hotel hasta Sa Caleta
- Picnic
- Fotos subacuáticas

Para la práctica de ciclismo o BTT ofrecemos:

- Ruta Sant Pere del Bosc: Ruta guiada de 12 km de distancia por los entornos más inmediatos de Lloret de Mar. Esta ruta no requiere de gran especialización y se compone de un desnivel positivo de 250 metros con una altura máxima de 160 metros. La duración aproximada de la ruta es de 2 horas y se permiten grupos de hasta 10 personas.

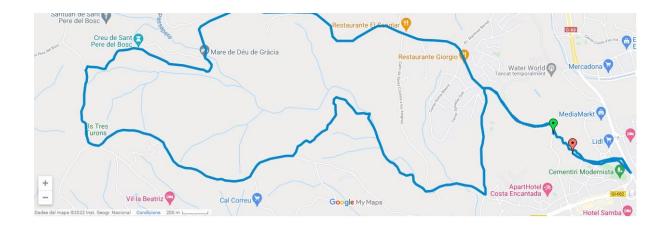
Desde el hotel llegaremos a la Oficina de turismo de Lloret de Mar donde pasaremos por el cementerio modernista y más adelante por la Ermita de Sant Quirze tomando un sendero señalizado que se adentra en el bosque.

Posteriormente, pasaremos por la avenida Mare de Déu Grácia junto al parque acuático Waterworld hasta llegar a la urbanización del Condado de Jaruco.

Continuaremos hasta el monumento del Ángel pasando por la Ermita Virgen de Gracia, llegaremos al Turó d'en Trompa y daremos la vuelta.

Los servicios incluidos en esta actividad son:

- Material y equipamiento
- Seguro
- Mapa de ruta



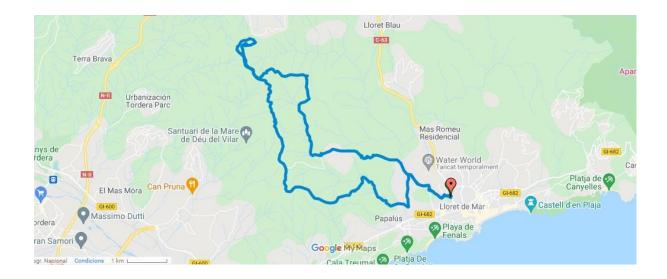
Ruta de Montbarbat: Ruta guiada de 20 km de distancia con una dificultad media y desnivel positivo de 504 metros con altura máxima de 333 metros. En esta ruta podremos disfrutar de unas vistas panorámicas desde el poblado íberico de Montbarbat, el yacimiento ibérico más grande de Lloret de Mar datado entre los siglos IV-II a. c

En primer lugar, saldremos desde el hotel hacia la oficina de turismo de Lloret de Mar dirección Noroeste hasta el parque acuático Water World. Entraremos en el barrio del Condado del Jaruco remontando por la calle Passapera hasta el Turó d'en Trompa.

Posteriormente, ascenderemos en dirección al Turó del Pi Gros bordeando Mont Barbat por el Norte-Oeste hasta llegar al punto más alto de la ruta, el poblado íberico de Montbarbat. Desde aquí se podrán disfrutar de vistas donde podremos observar toda la depresión de la comarca de La Selva.

Los servicios incluidos en esta actividad son:

- Material y equipamiento
- Seguro
- Mapa de ruta

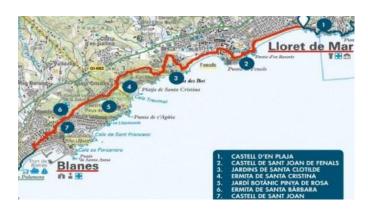


Para la práctica de marcha nórdica ofrecemos:

Camino de ronda Lloret de Mar / Tossa de Mar: El recorrido guiado de 3 horas de duración comienza en Sa Caleta y termina en el Parc de Sa Riera y viceversa. Bordea los 12 km de costa que entre acantilados y zonas asfaltadas separan a las dos localidades. El tramo completamente señalizado, requiere de cierta especialización y en su transcurso se pueden apreciar pequeñas calas salvajes como por ejemplo la cala de Porto Pi, las murallas medievales, el centro y el faro de la ciudad de Tossa.



Camino de ronda Lloret de Mar / Blanes: el recorrido guiado de 2h y 15 m de duración tiene comienzo en el Museo del Mar de la localidad lloretense y acaba en el castillo de Sant Joan, Blanes y viceversa. El recorrido de intensidad media, recorre caminos de calas, bosques y pinos del paisaje natural de la línea de la Costa Brava.



En conclusión, podríamos definir nuestro producto como un producto que no solamente cubre las necesidades básicas de cualquier viajero como son el alojamiento o el régimen de comida.

Nuestro punto diferenciador es el hecho de que a través de toda la oferta deportiva de nuestro establecimiento, conseguimos que nuestros clientes vivan una experiencia completa con nosotros, ambos co-participamos de esas experiencias vividas e interactuamos juntos. No solamente ayudamos a que se diviertan sino que además al aprovechar todos los recursos naturales disponibles de la localidad para realizar nuestras actividades permitimos al cliente conocer el territorio de una forma divertida y dinámica.

Sobre este aspecto, el personal de contacto es un factor clave para nuestra actividad, al ser una serie de servicios tan personalizados la experiencia del cliente dependerá en gran medida de cómo se ejecutan dichas actividades. En este sentido, el personal deberá en primer lugar ser extrovertido, con don de gentes, que hable varios idiomas y sobre todo con un gran conocimiento técnico sobre la localidad y el deporte a realizar.

## - Fijación de precios:

Debido a la naturaleza de nuestra idea de negocio y a los costes derivados de la alta especialización de nuestros servicios inicialmente, fijaremos una estrategia de precio por descremación, es decir, el precio inicial de nuestro producto será alto, de esta manera lo consumirán aquellos clientes que realmente deseen y puedan pagar por ese servicio.

Posteriormente, cuando hayamos alcanzado una buena cuota de mercado, reduciremos ligeramente el precio para aprovechar otros segmentos sensibles a nuestro tipo de producto.

Diferenciaremos los precios por temporadas; La temporada alta incluirá los meses de junio, julio, agosto y septiembre así como periodos vacacionales. La temporada baja incluirá el resto de meses del año y se aplicará un precio inferior para así lograr aumentar los porcentajes de ocupación en dichas fechas. Por otra parte, diferenciaremos los precios de ambos periodos por días laborables y fines de semana

Aunque nuestro método de fijación de precios no está basado en la competencia, para fijar un precio inicial, analizaremos los precios por habitación/noche de los hoteles de la misma categoría más próximos al hotel. Basándonos en la media, fijamos un precio más alto.

Para el análisis, confeccionamos una tabla tomando como referencia los precios para una habitación doble para dos personas a régimen de media pensión en temporada alta y temporada baja de las páginas web oficiales de 5 hoteles más próximos al nuestro.

	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA	
	HABITACIÓN DOBLE + MEDIA PENSIÓN		
Hotel Alba Seleqtta 4*	143,34€	78,38€	
Hotel Santa Rosa 4*	140,40€	CERRADO	
Hotel Roger de Flor 4*	149,49€	142,20€	
Hotel Anabel 4*	149,20€	91,06€	
Hotel Cleopatra 4*	161,80€	CERRADO	

Tabla 2. Comparativa de precios. Elaboración propia.

	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA BAJA
	HABITACIÓN DOBLE + MEDIA PENSIÓN	
Diario ( Jueves - Domingo)	168,80€	113,88€
Fin de Semana ( Viernes- Sábado)	178,80€	123,88€

Tabla 3. Fijación de precios por temporada. Elaboración propia

Los precios de las actividades deportivas son los siguientes:

	ACTIVIDAD	PRECIO/ PAX
ACTIVIDADES ACUÁTICAS	Kayak adventure	65€
	Buceo recreativo	65€
MARCHA NÓRDICA	Camí Lloret / Tossa	35€
	Camí Lloret / Blanes	35€
CICLISMO	Ruta St. Pere del Bosc	45€
	Ruta Montbarbat	45€

Tabla 4. Fijación de precios actividades. Elaboración propia

Finalmente, se aplicarán una serie de descuentos dependiendo de cuándo y cómo el cliente realiza su reserva. Por una parte, se aplicará un descuento del 20 % del precio final a reservas de clientes repetidores.

Asimismo, se aplicará un descuento del 5 % por reservas realizadas con anterioridad, un período mínimo de 2 meses tanto para clientes repetidores como para nuevos clientes y un 10 % adicional por reservación directa por nuestra web.

## - Variables de promoción:

La promoción será un factor importante para el éxito de nuestro negocio que nos permitirá aumentar nuestro volumen de ventas.

La tendencia en nuestros usuarios es la de consumir productos a través de internet. De esta manera, se creará un marketing online, ya que actualmente es una de las formas de promoción que más público abarca y menos costes supone para una empresa.

En primer lugar, crearemos una página oficial del establecimiento en todas las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram). En dichas plataformas, podremos publicar contenido de interés sobre nuestro establecimiento y sus servicios así como experiencias de nuestros clientes o publicaciones interesantes sobre Lloret de Mar o el mundo del deporte.

Además, podremos estar en contacto directo constante con nuestros clientes para contestar a todas las preguntas y comentarios que publiquen y estar al corriente de las tendencias entre nuestro público.

Por otra parte, realizaremos acciones concretas de promoción según la temporada del año como por ejemplo en temporada baja mediante anuncios o banners en redes sociales de público nacional.

Invitaremos también a nuestro establecimiento a personalidades deportivas (influencers) que dispongan de numerosos seguidores a visitar nuestro establecimiento y consumir nuestros servicios, de esta manera, conocerán de primera mano cómo trabajamos, publicarán contenido en sus redes y nos harán promoción.

Otra herramienta importante será nuestra página web. Crearemos una página web dinámica, fácil de utilizar, en la que aparezca toda la información sobre el hotel, su entorno, servicios y la opción de realizar reservas directamente.

Dispondremos de una base de datos clientes, distribuida por tipos de forma que podamos aplicar mailing postal, método por el cual se le enviará un correo a cada usuario con posibles ofertas y datos que puedan interesarle. En adición, se contará con una línea telefónica con la finalidad de estar abiertos a cualquier oportunidad y problema que pueda tener cualquier cliente en nuestro establecimiento.

En tercer lugar, se realizarán folletos informativos a distribuir en las diferentes oficinas de turismo de Lloret de mar así como todo tipo de material publicitario como llaveros, material de papelería o artículos deportivos para fomentar la promoción por parte del cliente.

Para finalizar, en cada habitación se dejará una encuesta voluntaria para conocer el grado de satisfacción obtenido. Se evaluarán aspectos como la limpieza, el equipamiento, la comodidad de la cama, los productos del baño, la amabilidad del servicio, la información ofrecida de la zona y sus actividades, la relación calidad-precio, etc, sin olvidar un espacio en blanco para posibles sugerencias que consideren oportunas los clientes y que hagan mejorar los servicios ofrecidos en el alojamiento.

#### - Canales de distribución:

En lo que respecta a la parte de distribución, nuestra intención en primer lugar es la venta directa a través de nuestra página web, para ello crearemos una página web atractiva, que muestre fotografías sobre las instalaciones y servicios que ofrecemos, de fácil acceso para cualquier dispositivo móvil, facilitando así al cliente la realización de su reserva.

Por otro lado, dispondremos de un servicio de atención al cliente telefónica a través del cual se atenderán peticiones de clientes y se realizarán nuevas reservas.

De forma indirecta, comercializaremos nuestro producto a través de centrales de reservas como por ejemplo booking.com. Actualmente, booking.com es una página que cuenta con una oferta de más de 1.600.000 alojamientos y cada día se reservan 1,5 millones de habitaciones. Aunque el uso de un intermediario como booking supone un gasto en comisiones, conviene comercializar nuestro producto debido a la alta cantidad de usuarios.

Para finalizar, nos asociaremos con la empresa de cajas regalo Smartbox. Esta empresa comercializa alojamientos entre otras actividades a través de packs clasificados entre una gama de precios que oscilan desde 19,90 € y 799,99 €. El cliente tiene la posibilidad de elegir las fechas que prefiera. Dichas cajas se pueden adquirir a través de su página web www. smartbox.es o en puntos de venta como el corte inglés, FNAC, Carrefour o MediaMarkt.

#### **BLOQUE 4: PLAN DE RECURSOS HUMANOS**

## - Organigrama:

Para definir la estructura de nuestra empresa hemos confeccionado un organigrama horizontal en el que las personas con mayor jerarquía se sitúan a la izquierda y las siguientes escalas jerárquicas se despliegan hacia la derecha.

Nuestra cultura organizacional se basa en una corta cadena de mando, permitiendo así una comunicación horizontal entre todos los niveles jerárquicos. Esto se traduce en una mayor agilidad en los procesos ya que la comunicación con altos cargos es directa y las decisiones se toman con más rapidez.

Esta mentalidad aporta innovación y permite una mayor creatividad y fluidez de ideas por parte de los empleados ya que gozan de una mayor independencia y autonomía para desempeñar sus funciones.

Por otra parte, la estructura horizontal ofrece un mayor clima colaborativo eliminando competencias y rivalidades entre empleados y fomenta el conocimiento compartido.

La persona que da comienzo al organigrama en el extremo derecho es la fundadora y directora ejecutiva de la empresa. Seguidamente, el subdirector será la persona encargada de gestionar las líneas estratégicas junto con la dirección.

Hacia el extremo derecho encontramos 8 departamentos todos ellos con un responsable encargado de cada departamento.

 Departamento de recepción y reservas: Este departamento es el encargado de desarrollar de forma coordinada al resto de departamentos para la presentación de servicios a los huéspedes. Es el primero en entrar en contacto con el cliente y se subdivide en dos áreas; front office y back office.

La figura principal es la de jefe de recepción y este dirige y coordina las tareas de recepcionistas y ayudantes de recepción.

• Departamento de food & Beverage: Es el departamento encargado de ofrecer a los huéspedes los regímenes de pensión completa (desayuno, almuerzo y cena) además de servicio de bar.

Es uno de los más extensos junto con el departamento de deportes y se divide en tres secciones; cocina, sala y bar.

En la sección de cocina, la figura principal es la de chef ejecutivo. Le siguen los cargos de jefe de partida, cocinero y planchista. Por último se encuentran los ayudantes.

Por otra parte, en la sección de sala, la figura principal es la de Maître, encargada de gestionar el personal de sala, camareros y ayudantes.

Finalmente, en la sección de Bar, la figura principal es la de Gerente. A su cargo se encuentran los camareros y el barman.

• Departamento de deportes: Este departamento es el encargado de la oferta deportiva de nuestro establecimiento y también se divide en 3 secciones; gimnasio & Spa, tienda y área de actividades.

En la sección de gimnasio & Spa, la figura principal es la de gerente. Para la zona de gimnasio le siguen los instructores y ayudantes y para la zona de spa, socorrista, masajista y esteticién.

En el área de actividades, la figura principal es la de gerente, esta se encarga de coordinar las funciones de los recepcionistas y monitores así como de sus respectivos ayudantes.

Por último, en la sección de tienda, la figura principal es la de encargado/a y en menor escala la de dependiente de tienda.

• Departamento de pisos: Este departamento es el encargado de mantener habitaciones, zonas nobles y zonas de personal limpias y acondicionadas para asegurar el máximo confort e higiene en el establecimiento.

Además consta de un área de lencería donde se llevan a cabo tareas de limpieza de textiles de uso habitual como ropa de cama o toallas así como tareas de limpieza de textiles y prendas entregadas por los clientes.

La figura principal es la de gobernante/a y esta se encarga de gestionar las tareas de limpieza y lencería de camarero/as de pisos.

• Departamento de mantenimiento: Este departamento es el encargado de mantener en condiciones óptimas las instalaciones, infraestructura y equipamiento del hotel.

Tiene como figura principal la de encargado de mantenimiento y en menor escala, ayudante.

 Departamento de compras: Este departamento es el encargado del abastecimiento de bienes y productos para el correcto desarrollo de la actividad en el hotel además lleva el control del gasto y productividad de cada departamento.

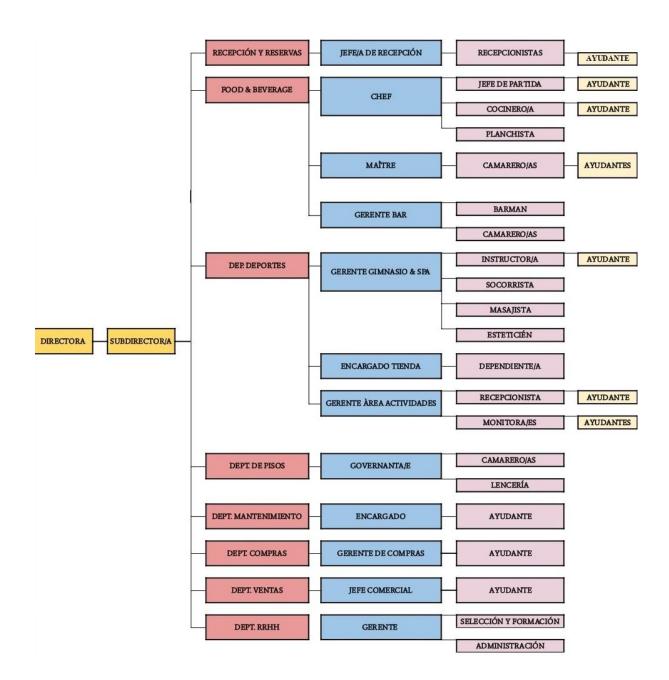
La figura principal es la de gerente de compras y en menor escala un ayudante.

 Departamento de ventas: Este departamento es el encargado de maximizar la rentabilidad del establecimiento a través de diferentes acciones de promoción. Además se encarga de la gestión de la comunicación a través de todas las plataformas web disponibles (web oficial, facebook, instagram).

La figura principal es la de jefe comercial y en menor escala, ayudante.

• Departamento de RRHH: Este departamento es el encargado de gestionar y optimizar los recursos humanos de la empresa y realizar tareas de selección de personal y administración.

Tiene como figura principal la de gerente y a su cargo se encuentran empleados responsables de administración y selección y formación del personal.



#### Funciones:

A continuación se detallarán las funciones de cada puesto de trabajo separadas por departamentos.

## • Departamento de dirección:

## - Directora:

- Definir las normas de funcionamiento de acuerdo con la filosofía de la empresa
- Coordinar, dirigir y liderar a los diferentes sectores de los departamentos
- Gestionar toda la actividad económica del establecimiento
- Planificar diferentes tipos de estrategias de marketing y comunicación juntamente con el departamento comercial
- Coordinar y revisar la selección, formación y reclutamiento de personal juntamente con el departamento de recursos humanos.
- Velar por la satisfacción del cliente durante su estancia
- Recibir a clientes que por su categoría así lo requieran
- Gestionar, atender y solucionar con flexibilidad las quejas de clientes
- Coordinar reuniones con los líderes de cada departamento

## - Subdirector/a

- Coordinar, dirigir y liderar a los diferentes sectores de los departamentos juntamente con la directora.
- Supervisar la ejecución de las normas y funciones emitidas por la dirección.
- Informar a dirección sobre temas que, por su interés así lo requieran.
- Recibir a clientes que por su categoría así lo requieran.
- Sustituir al la dirección en su ausencia
- Establecer por delegación las medidas correctoras para alcanzar las metas fijadas en los presupuestos
- Promocionar las relaciones públicas y la imagen corporativa.
- Atención al cliente, quejas, reclamaciones, sugerencias.

- Supervisión de los procedimientos de los sistemas de calidad y mejora continua.
- Propiciar y mantener un adecuado clima de colaboración, trabajo y satisfacción entre empleados y colaboradores.
- Desarrollar las habilidades y aptitudes de sus subordinados así como realizar la evaluación de su desempeño.

## • Departamento de recepción y reservas:

## - Jefe de recepción:

- Motivar, dirigir, gestionar y coordinar el equipo de recepción.
- Dirigir y supervisar el conjunto de actividades del departamento de recepción.
- Coordinar y participar con otros departamentos.
- Colaborar en la instrucción del personal a cargo.
- Informar a dirección sobre resultados diarios y balances obtenidos en recepción.
- Garantizar que los procedimientos del personal sigan los requisitos establecidos por la empresa para ofrecer un servicio de calidad.
- Coordinación y planificación de reservas
- Dar la bienvenida a los clientes y asegurarse de su bienestar

#### - Recepcionistas:

- Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello.
- Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción
- Realizar gestiones de ocupación y venta de habitaciones
- Realizar labores de facturación y cobro
- Custodiar dinero y objetos de valor depositados.
- Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los departamentos correspondientes
- Atención al cliente por diferentes canales ( telefónico, email, personalmente)
- Gestión de reservas

- Atender modificaciones y cancelaciones de clientes e informar a los diferentes departamentos
- Cumplir con las normas y procedimientos emitidos por la dirección y el jefe de recepción.
- Atención al cliente y asesoramiento sobre servicios turísticos

## - Ayudantes:

- Cumplir con las normas y procedimientos emitidos por la dirección y el jefe de recepción.
- Atención y asistencia al cliente en mostrador
- Colaborar en las tareas propias de recepción
- Información y asesoramiento sobre servicios turísticos
- Realizar bajo supervisión la colaboración de tareas asignadas

## • Departamento Food & Beverage:

#### - Cocina:

#### - Chef:

- Controlar y supervisar la producción.
- Distribuir el trabajo entre el personal de cocina.
- Motivar, dirigir y coordinar el equipo de cocina.
- Calcular y elaborar menús teniendo en cuenta los presupuestos.
- Supervisar el inventario de productos e informar al departamento de compras para su adquisición.
- Supervisar y asegurar que todos los procesos se rigen por los estándares de calidad de la empresa.
- Seguir la normativa higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos.

## - Jefe de partida:

- Controlar la zona de la cocina de la que es responsable.
- Coordinar y organizar el trabajo de los cocineros a su cargo.
- Realizar inventario.
- Elaborar platos específicos para su zona de trabajo.
- Seguir la normativa higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos.

#### - Cocinero:

- Preparar, cocinar y presentar los productos de uso culinario.
- Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de bufetes.
- Revisar y controlar el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto.
- Colaborar en la planificación de menús y cartas.
- Colaborar en la gestión de costes e inventarios, así como en las compras.
- Controlar y cuidar de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.
- Seguir la normativa higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos.

#### - Planchista:

- Preparar y cocinar en la plancha los productos al cliente
- Asesorar al cliente sobre composición de productos.
- Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de bufetes.
- Revisar y controlar el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto.
- Controlar y cuidar de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.
- Seguir la normativa higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos.

## Ayudante de cocina:

- Ayudar en la preparación de los platos listos para servir en el buffet.
- Limpiar y ordenar la cocina y los utensilios.
- Conservar los alimentos en los espacios adecuados
- Llevar un seguimiento del stock de alimentos
- Seguir la normativa higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos.

## - <u>Sala:</u>

#### - Maître:

- Dar la bienvenida a los clientes.
- Planificar y supervisar todas las etapas del servicio.
- Administrar la bodega y la oferta de bebidas disponible.
- Hacer inventario sobre productos e informar al departamento de compras para su adquisición.
- Motivar, dirigir y coordinar al equipo de trabajo.
- Mantener una comunicación fluida con el personal de cocina y sala.
- Asegurar que se mantienen los estándares de calidad fijados por la empresa.

#### - Camareros:

- Realizar el aprovisionamiento de bebidas en la bodega y reponer el género.
- Tomar notas de las comandas de clientes y servirlas.
- Coordinación con el equipo de cocina para el posterior asesoramiento a los clientes sobre los productos del buffet.
- Asesorar a los clientes sobre bebidas y platos.

## - Ayudante de sala:

- Realizar el aprovisionamiento de bebidas en la bodega y reponer el género.
- Tomar notas de las comandas de clientes y servirlas.

- Coordinación con el equipo de cocina para el posterior asesoramiento a los clientes sobre los productos del buffet.
- Asesorar a los clientes sobre bebidas y platos.

#### - <u>Bar:</u>

#### - Gerente:

- Motivar, dirigir y coordinar el personal de bar.
- Controlar el inventario de bebidas e informar al departamento de compras sobre su adquisición.
- Establecer el surtido de bebidas que debe preparar y crear una carta.
- Asegurar que se mantienen los estándares de calidad fijados por la empresa
- Dar la bienvenida al cliente
- Asesoramiento al cliente sobre bebidas

#### - Camarero:

- Realizar el aprovisionamiento de bebidas en la bodega y reponer el género.
- Tomar notas de las comandas de clientes y servirlas.
- Coordinación con el personal de barra para el posterior asesoramiento a los clientes sobre los productos del bar.
- Realizar funciones de atención al cliente
- Preparar y mantener en buen estado el área de trabajo, los equipos y utensilios para poder ofrecer un servicio de calidad al cliente.

#### - Barman:

- Ejecutar de manera autónoma y responsable, la venta, distribución y servicio de bebidas en el bar así como la preparación de cócteles.
- Recibir, aconsejar y recibir a los clientes.
- Preparar todo tipo de bebidas.
- Tomar los pedidos, distribuir y servir las bebidas con sus acompañamientos.
- Preparar diferentes tipos de cócteles y bebidas combinadas.
- Examinar y controlar las existencias de mercancías.

## • Departamento de deportes:

## - Gimnasio & Spa:

#### - Gerente:

- Gestionar, coordinar, supervisar y liderar el equipo de gimnasio.
- Implementar mejoras en los procedimientos para lograr una mayor satisfacción del cliente
- Comunicación con los diferentes equipos del área de deportes
- Asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento deportivo e informar al departamento de mantenimiento sobre cualquier incidencia
- Asesoramiento y atención al cliente

#### - Instructor:

- Asesoramiento y atención al cliente sobre ejercicios.
- Explicar el uso seguro y adecuado de los equipos del gimnasio.
- Dirigir sesiones de entrenamiento individuales y grupales.
- Realizar labores de salvamento y primeros auxilios si es necesario.
- Informar al cliente sobre las directrices de limpieza e higiene del gimnasio.

## - Socorrista:

- Asesoramiento y atención al cliente.
- Ejecutar labores de salvamento y primeros auxilios si es necesario.
- Control de acceso a la piscina
- Asegurar que se cumplen las normas de seguridad e higiene

## Masajista/ Esteticién:

- Asesorar a los clientes sobre posibles tratamientos estéticos de la piel e imagen personal.
- Realizar la recepción de clientes.
- Aplicar técnicas de masaje terapéutico y masaje deportivo, según los distintos tipos de actividades físicas.

- Preparar y cuidar el salón y las áreas de trabajo
- Comunicarse con el departamento de pisos para la limpieza y aprovisionamiento de lencería

## - Ayudante de instructor:

- Cumplir con las labores asignadas por el gerente o el monitor
- Asesoramiento y atención al cliente sobre ejercicios.
- Ejecutar labores de salvamento y primeros auxilios si es necesario.
- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada

## - Tienda de deportes:

## - Encargado de tienda:

- Gestionar, coordinar, supervisar y liderar el equipo a su cargo.
- Controlar el inventario de equipación deportiva e informar al departamento de compras sobre su adquisición
- Asesoramiento y atención al cliente
- Velar por la correcta imagen de la tienda
- Gestionar posibles quejas de clientes
- Colaborar con los diferentes departamentos
- Comunicación con el área de recepción deportiva para la correcta organización y provisión de material para las actividades contratadas por los clientes

## - Dependiente:

- Asesoramiento y atención al cliente sobre el alquiler de material
- Reposición de material deportivo en tienda
- Comunicación con el área de recepción deportiva para la correcta organización y provisión de material para las actividades contratadas por los clientes

## Àrea de actividades:

## - Recepcionista:

- Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello.
- Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción
- Realizar gestiones de ocupación y venta de actividades
- Realizar labores de facturación y cobro
- Gestionar quejas y reclamaciones de clientes
- Atención al cliente por diferentes canales ( telefónico, email, personalmente)
- Comunicación con el departamento de recepción para la correcta organización de las reservas de clientes
- Realizar con iniciativa, autonomía y responsabilidad la asistencia e información para los clientes
- Cumplir con las normas y procedimientos emitidos por la dirección y el jefe de recepción.
- Información y asesoramiento sobre actividades deportivas ofrecidas por el establecimiento

#### - Monitores:

- Asesoramiento y atención al cliente sobre actividades deportivas
- Explicar el uso seguro y adecuado de los equipos para la correcta realización de las actividades.
- Realizar actividades dirigidas para grupos
- Realizar labores de salvamento y primeros auxilios si es necesario.

## • Departamento de pisos:

## - Gobernante/a:

- Atender al cliente según sus necesidades
- Atender personalmente las habitaciones de clientes importantes
- Supervisar los cambios de habitación

- Intervenir juntamente con el departamento de recursos humanos en el diseño de los perfiles requeridos para el departamento de pisos
- Coordinar reuniones de personal
- Motivar, dirigir y controlar el equipo de trabajo
- Velar por el cumplmiento de las normas de higiene y los estándares de calidad de la empresa
- Planificar el desarrollo de tareas y asignarlas al personal a su cargo
- Comunicación constante con el departamento de recepción para la gestión de reservas
- Comunicación con todos los departamentos
- Gestionar inventario de productos de limpieza y lencería e informar al departamento de compras para su adquisición
- Revisar el trabajo realizado por los camareros de pisos
- Comprobar en lavandería los procesos de lavado y planchado de toda la ropa

#### - Camarera/o de habitaciones:

- Atención al cliente
- Limpieza de zonas nobles, habitaciones, mobiliario y baño siguiendo las instrucciones y prioridades establecidas por la gobernanta
- Retirar la ropa que dejan los clientes para llevar a lavandería
- Custodiar las llaves maestras para acceder a las habitaciones
- Cuidar el material y el equipo de limpieza
- Revisar e informar al departamento de mantenimiento sobre cualquier reparación
- Retirar y entregar los productos olvidados por clientes
- Colaborar en los cambios de habitación de clientes así como en bloqueos y desbloqueos de habitaciones

## • Departamento de mantenimiento:

## Encargado de mantenimiento:

- Supervisar la infraestructura del hotel para garantizar su funcionalidad y seguridad
- Dirigir al equipo de mantenimiento
- Organizar los proyectos de reparación, instalación y renovación
- Inspeccionar el hotel regularmente para garantizar que cumple los estándares de seguridad
- Organizar el mantenimiento rutinario en las habitaciones, salones e instalaciones del hotel
- Planificar y supervisar las renovaciones y obras de construcción
- Actuar con rapidez para resolver situaciones de emergencia
- Buscar formas de reducir los costes operativos del hotel y ahorrar energía
- Guardar registros de presupuestos, gastos y actividades.

## • Departamento de compras:

## - Gerente de compras:

- Motivar, dirigir y controlar el personal a su cargo
- Analizar periódicamente los precios de las materias primas, componentes o materiales
- Controlar toda la gestión documental que acompaña a cada compra
- Disponer de información a tiempo real del estado del almacén de materia prima
- Realizar la planificación y las estructuras de compras del departamento
- Buscar la mejor relación calidad/precio con proveedores
- Comunicación con todos los departamentos para la gestión de inventario
- Comunicación con el departamento de dirección para la aprobación de presupuestos

## Departamento de ventas:

#### - Jefe/a comercial:

- Motivar, dirigir y controlar al personal a su cargo
- Hacer un análisis previo de la situación comercial y de marketing del hotel para la posterior decisión de estrategias.
- Fijar precios así como presupuestos de campañas de promoción o descuentos.
- Analizar los mercados emisores más importantes
- Realizar acciones de marketing en distintos canales
- Analizar la tecnología disponible
- Establecer los métodos de venta de productos o servicios

## • Departamento de RRHH:

#### - Gerente:

- Motivar, dirigir y controlar el equipo bajo su supervisión
- Planificar las plantillas de acuerdo con la organización
- Gestionar los turnos, vacaciones, bajas y ausencias.
- Tener documentada y actualizada adecuadamente la definición de todos los puestos de trabajo de la empresa.
- Diseñar los nuevos puestos oportunos, definir funciones y responsabilidades junto con dirección y responsables de cada departamento
- Búsqueda y selección de candidatos.
- Instaurar un sistema de evaluación y seguimiento del clima y la satisfacción laboral.

#### - Horarios:

Para definir los horarios, para cada departamento hemos confeccionado cuadrantes horarios de dos semanas de duración. Para realizar el cálculo de la plantilla, nos basaremos en una serie de criterios marcados por el convenio colectivo.

- Cada trabajador dispondrá de 2 días de descanso consecutivos a la semana.
- La jornada de trabajo no excederá las 40 horas semanales.
- Entre turno y turno deberán transcurrir un mínimo de 12 horas.
- Los ayudantes, deberán realizar su turno con un responsable debido a su menor categoría profesional.

El convenio colectivo establece para cada trabajador 30 días de vacaciones anuales así como 14 días festivos. Nuestro establecimiento estará abierto todo el año, de esta manera, para poder calcular el personal necesario debemos primero establecer cuántos días de trabajo efectivo realizará un empleado al año:

365 días que tiene el año - 30 días de vacaciones = 335 días

De cada 7 días le corresponderá ==== 2 días de descanso

Por 335 días le corresponderá ⇒96 días de descanso anuales

335 días - 96 días de descanso anuales = 239 días de trabajo efectivo.

239 días de trabajo efectivo - 14 festivos anuales = **225 días de trabajo efectivo al año.** 

Disponiendo de estos datos, estableceremos cuántos trabajadores necesitamos para cada turno y realizaremos los cálculos correspondientes para saber el número de turnos a cubrir

En último lugar, en cada departamento siempre habrá un máximo responsable al cuál acceder y todos los horarios de trabajo serán rotativos de manera que todos los trabajadores realicen todos los turnos para conseguir compensación y equiparación en la plantilla.

## • Departamento de dirección:

Sema	na 1	Ī					
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Directora	M	M	D	D	M	M	М
Subdirector	D	D	М	M	M	M	M
Sema	na 2	I					
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Subdirector	M	М	D	D	M	M	M
Directora	D	D	М	М	М	M	М

Los turnos de las personas de mayor categoría profesional, el equipo directivo, empezarán por la mañana a las 9:00h y terminarán a las 17:00h. Entre semana, solamente se encontrará o la directora o el subdirector, pero en los días de más actividad (viernes, sábado y domingo) ambos realizan el mismo turno de manera que se encuentren presentes para la correcta realización de las funciones de todo el personal.

De esta manera, la figura del equipo directivo estará cada mañana a disposición de los empleados. Además al terminar la jornada a las 17:00h, en algunos casos como por ejemplo el departamento de recepción, estarán presentes en otros cambios de turno permitiéndoles así un mayor contacto con todos los trabajadores.

Por último, durante el año realizarán sus vacaciones dependiendo de sus necesidades y las de la empresa sin coincidir para que así siempre se halle alguien en el departamento.

## • Departamento de recepción y reservas:

	RECEPCIONISTAS	AYUDANTES
MAÑANA	2	1
TARDE	2	1
NOCHE	1	-3
TOTAL	5	2

Como responsable de este departamento el jefe de recepción estará presente durante los turnos de mañana (7:00 / 15:00h) y tarde (15:00 / 23:00):

2 jefes de recepción diarios x 365 días: 730 turnos

730 turnos / 225 días de trabajo efectivo = 3 jefes de recepción.

Semana	11						
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Jefe recepción 1	D	D	M	M	M	M	M
Jefe recepción 2	I	T	D	D	T	T	T
Jefe recepción 3	M	М	T	T	D	D	V

En recepción serán necesarias para el turno de mañana y tarde 2 personas, 1 se encargará de todas las funciones del front office, en cambio otra desempeñará las tareas propias de la sección de back office. Para el turno de noche será necesaria solamente 1 persona debido a que la mayor parte del trabajo en recepción se concentra en durante el día.

Al día, en recepción serán necesarios 5 recepcionistas que cubrirán de 7:00 a 15:00h el turno de mañana, de 15:00 a 23:00 h el turno de tarde y de 23:00 a 7:00h el turno de noche.

Después de lo cuál, teniendo en cuenta los criterios anteriores, calculamos los turnos anuales a cubrir:

5 recepcionistas diarios x 365 días: 1.825 turnos

1.825 turnos / 225 días de trabajo efectivo = 9 recepcionistas

## Semana 1

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Recepcionista 1	M	М	М	M	M	D	D
Recepcionista 2	M	М	N	D	D	M	М
Recepcionista 3	T	T	T	D	D	Т	T
Recepcionista 4	T:	T	T	T	T	D	D
Recepcionista 5	N	D	D	N	N	N	N
Recepcionista 6	F	N	V	٧	V	٧	V
Recepcionista 7	D	D	М	M	M	M	М
Recepcionista 8	٧	٧	V	Т	Т	Т	T
Recepcionista 9	V	V	V	V	V	V	V

## Semana 2

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Recepcionista 9	M	M	М	M	М	D	D
Recepcionista 1	M	M	N	D	D	M	M
Recepcionista 2	Т	Т	Т	D	D	T	T
Recepcionista 3	T	т	Т	T	T	D	D
Recepcionista 4	N	D	D	N	N	N	N
Recepcionista 5	F	N	V	V	V	٧	٧
Recepcionista 6	D	D	М	M	M	М	M
Recepcionista 7	٧	V	V	Т	Т	Т	т
Recepcionista 8	V	V	V	V	V	V	V

En este departamento, los ayudantes de recepción serán necesarios solamente en temporada alta (junio, julio y agosto). A causa de esto, los turnos de trabajo se calcularán en base a 90 días:

De cada 7 días le corresponderá ==== 2 días de descanso

90 días - 26 días de descanso = 64 días de trabajo efectivo.

## Semana 1

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Ayudante 1	D	D	М	M	M	M	M
Ayudante 2	T	Т	D	D	Т	т	V
Ayudante 3	M	M	T	Т	D	D	T

## Semana 2

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Ayudante 3	D	D	M	M	M	М	М
Ayudante 2	T	T	D	D	Т	Т	V
Ayudante 1	M	М	Т	Т	D	D	T

## - Tipos de contratos:

Una vez definido el organigrama de la empresa y la cantidad concreta de puestos de trabajo requeridos, estableceremos qué tipo de contratos ofreceremos dependiendo de las necesidades de la empresa y las características de cada lugar de trabajo.

Basándonos en la información proporcionada por el Convenio Colectivo Interprovincial del Sector de la Indústria de Hostelería y Turismo de Catalunya 2017-2019, las modalidades de contratación elegidas por la empresa són las siguientes:

## 1. Contratación formativa de trabajo en prácticas

El objeto de estos contratos es el de ofrecer la posibilidad de inserción laboral a estudiantes en curso o posesión de una titulación universitaria o de formación profesional. El lugar de trabajo deberá ser siempre adecuado al nivel de formación y estudios cursados.

Teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, esta tipología de contratación se aplicará a todos los departamentos que requieran de ayudantes. Los ayudantes en cada departamento, serán requeridos durante los meses de temporada alta (Junio, Julio y Agosto).

## 2. Contratación de duración determinada

Debido a que la empresa comenzará su actividad en el sector, en primera instancia se ofrecerán contratos de duración determinada. Este contrato se concierta con límites de tiempo en la prestación de los servicios y puede tener una duración máxima de tres años.

Las circunstancias por las que aplicaremos esta tipología son debidas a la producción y a la incentivación del empleo de sectores en riesgo de exclusión.

Posteriormente, de manera escrita se formalizará la conversión a contratación indefinida fija discontinua de aquellos trabajadores que la empresa considere aptos para mantener una relación laboral indefinida.

## 3. Contratación indefinida fija discontinua

Esta tipología de contratación no establece límites en cuánto a la duración y es válida hasta que alguna de las partes decida rescindir del contrato. Se ofrecerán a aquellos trabajadores que en un periodo de treinta meses hayan estado contratados

durante un plazo superior a 24 meses y la empresa quiera tenerlos de manera indefinida en la empresa.

Dependiendo de las características del lugar de trabajo, los contratos indefinidos serán de tiempo completo o parcial.

## - Categorias:

Basándonos en las categorías marcadas en el convenio, nuestro establecimiento estará considerado como un hotel de 4 estrellas, de esta manera se le atribuye la primera categoría de establecimientos (GRUPO A) relativa a la provincia de Gerona.

	PUESTO DE TRABAJO	SALARIO
NIVEL 1	Jefa de recepción	1.622,90€
	Gerente administración	1.622,90€
	Jefe comercial	1.622,90€
	Gerente de compras	1.622,90€
	Chef	1.622,90€
	Maître	1.622,90€
	Gerente de Bar	1.622,90€
	Gerente de gimnasio	1.622,90€
NIVEL 2	Gobernanta	1.515,56€
NID/FL 2	Decembratists.	1 110 576
NIVEL 3	Recepcionista	1.440,57€
	Jefe de partida	1.440,57€
NIVEL 4	Administrativo	1.352,55€
	Cocinero / planchista	1.352,55€
	Camarero	1.352,55€
	Barman	1.352,55€
	Encargado de mantenimiento	1.352,55€
	Masajista	1.352,55€
	Esteticien	1.352,55€
	Socorrista	1.352,55€
	Instructor	1.352,55€
NIVEL 5	Ayudante de recepción	1.223,81€
	Ayudante de cocina	1.223,81€
	Ayudante de camarero	1.223,81€
NIVEL 6	Monitor	1.157,07€
	Instructor	1.157,07€
	Dependiente tienda	1.157,07€
NIVEL 7	Camareras de pisos	1.113,96€
TOTAL MENSUAL:		36.186,55€

## **BLOQUE 5: PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO**

#### - Plan Jurídico:

Teniendo en cuenta las necesidades económicas del proyecto Domani, la forma jurídica escogida será la de Sociedad Civil (SC).

Lo que nos aporta la constitución como Sociedad Civil es que la responsabilidad tanto en pérdidas como en ganancias se limita al capital aportado por cada socio, además de ofrecer ventajas como ayudas económicas a la contratación o bonificaciones fiscales en la constitución de esta misma.

La sociedad estará compuesta por 3 socios que aportarán como capital inicial 300.000 € cada uno, un total de 900.000 €. Debido a la dimensión de la inversión del proyecto y al disponer solamente de 900.000 € aportados por los socios, se plantea la opción de solicitar un préstamo a alguna entidad bancaria de 750.000 €.

Este tipo de necesidad es un punto clave en la elección de la forma jurídica debido a la facilidad de concesión de créditos por parte de bancos o entidades de crédito a sociedades civiles.

## - Trámites administrativos de carácter general:

El proceso de constitución y adopción de personalidad jurídica requiere de trámites administrativos correspondientes al ejercicio de la actividad empresarial.

## 1. Contrato privado

En primer lugar, será necesario un contrato privado en el que se refleje la naturaleza de las aportaciones y porcentaje de participación que cada socio tiene en las pérdidas y ganancias de la sociedad civil.

## 2. Alta en el censo de empresarios, profesionales y retenedores:

El siguiente trámite proporcionado por la Agencia Tributaria es el alta en el censo de empresarios, profesionales y retenedores. Este trámite va dirigido a quienes vayan a realizar actividades empresariales destinadas a la producción o distribución de bienes o servicios.

#### Deberán incluirse en el censo:

- Las personas o entidades que realicen actividades empresariales profesionales
- Cada socio, heredero, comunero o partícipe de entidades de régimen de atribución de rentas que desarrollen actividades empresariales o profesionales y tengan obligaciones tributarias derivadas de su condición de miembros de tales entidades

## Para la inscripción en el censo será necesario:

- Modelo 037 de declaración censal simplificada para solicitar el alta en el censo de empresarios, profesionales y retenedores.
- Modelo 036 de declaración censal.

## 3. Obtención del número de identificación fiscal (NIF)

En tercer lugar, será necesaria la obtención del número de identificación fiscal (NIF) para personas jurídicas y entidades. Dicho trámite se realiza en la Administración de la Agencia Tributaria correspondiente al domicilio fiscal de la Sociedad y debe ser solicitado antes de realizar cualquier prestación o adquisición de bienes o servicios.

El objeto del NIF es identificarlas fiscalmente y se compone de nueve caracteres:

- Una letra, que informará sobre la forma jurídica, si se trata de una entidad española, extranjera o de establecimiento permanente de una entidad no residente en España.
- Un número aleatorio de 7 dígitos.
- Un carácter de control.

## Para la obtención del NIF provisional será necesario:

- Modelo 306 casilla 110.
- Acuerdo de voluntades para la constitución de la persona jurídica o entidad que recoja:
  - Denominación social
  - o Forma jurídica
  - Domicilio fiscal y social
  - Objeto social
  - o Fecha del cierre del ejercicio social
  - Cifra de capital social prevista

- Plazo previsto de vida de la entidad
- Fecha prevista de inicio de adquisición de bienes o servicios con la intención de destinarlos a la actividad empresarial o profesional
- o Registro público que, en su caso, debe inscribirse a la Entidad
- Identificación de los socios fundadores, con NIF, domicilio fiscal y porcentaje de participación
- Identificación de administradores y/o representantes con NIF
- Pactos y condiciones
- Firma de socios, administradores y/o representantes

Para la obtención del NIF definitivo, será necesario:

- Modelo 036 casilla 120
- Original y fotocopia del contrato privado de constitución en la que figure la identificación de todos los socios.
- Fotocopia del NIF de la persona que firme la declaración censal y que ha de ser uno de los socios o su representante.

## 4. Impuesto sobre actividades económicas (Agencia Tributaria)

Dicho impuesto, grava a las personas jurídicas (sociedades) y entidades sin personalidad jurídica (sociedades civiles y comunidades de bienes) que realicen, en territorio nacional, actividades empresariales.

Todas las entidades incluidas en el censo de empresarios, profesionales y retenedores tienen la obligación de declarar las actividades económicas que desarrollen, así como, en su caso, los establecimientos o locales en los que se llevan a cabo mediante la declaración censal, modelos 036 o 037.

## 5. Alta en el régimen especial de trabajadores autónomos (RETA)

A través de la Tesorería General de la Seguridad Social, este régimen regula la cotización a la Seguridad Social de los trabajadores autónomos. Normalmente, se asocia la palabra autónomo a trabajador individual, sin embargo, legalmente se consideran trabajadores autónomos aquellos que ejecutan de forma habitual, personal y directa una actividad económica a título lucrativo, sea o no titular de una empresa.

La documentación necesaria para el alta será la solicitud simplificada de alta en el régimen especial de autónomos.

## 6. <u>Alta de los socios y administradores en los regímenes de la Seguridad Social</u> (Tesorería General de la Seguridad Social)

A efectos de las prestaciones de modalidad contributiva, se deben dar de alta en el sistema de la Seguridad Social todos los españoles que residan en España y los extranjeros que residan o se encuentren legalmente en España que deban ejercer su actividad en territorio nacional.

La documentación requerida será la solicitud para socios de comunidades de bienes, sociedades civiles, colectivas o comanditarias en el régimen general de Sociedades Laborales. En este caso, se considera que el trabajador es socio cuando posea el control efectivo de la sociedad o algunas de las siguientes circunstancias:

 Que su participación en el capital social sea igual o superior a la tercera parte del mismo

# 7. <u>Libro de actas y Libro-registro de acciones nominativas (Registro Mercantil provincial)</u>

El artículo 26 del Código de Comercio establece la obligación para sociedades mercantiles de llevar un libro de actas con al menos el siguiente contenido:

Todos los acuerdos tomados por las Juntas generales y especiales y los demás órganos colegiados de la sociedad, con expresión de los datos relativos a la convocatoria y a la constitución del órgano, un resumen de los asuntos debatidos, las intervenciones de las que se haya solicitado constancia, los acuerdos adoptados y los resultados de las votaciones.

Al tratarse de capital social y acciones, el artículo de 116 de la Ley de Sociedades de Capital obliga a llevar un libro-registro de acciones nominativas referidas a los titulares de las acciones con el siguiente contenido:

Las acciones nominativas figurarán en un libro-registro que llevará la sociedad, en el que se inscribirán las sucesivas transferencias de las acciones, con expresión del nombre, apellidos, razón o denominación social, en su caso, nacionalidad y domicilio de los sucesivos titulares, así como la constitución de derechos reales y otros gravámenes sobre aquellas.

## 8. <u>Legalización del libro diario, libro de inventarios y cuentas anuales (Registro</u> *Mercantil Provincial)*

El artículo 27 del Código de Comercio establece que todos los empresarios que lleven su contabilidad según las disposiciones del Código de Comercio deberán elaborar los siguientes documentos contables: un Libro Diario y un Libro de Inventarios y Cuentas Anuales y se presentarán para su legalización en el Registro Mercantil dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del ejercicio social.

Las cuentas anuales se presentarán para su depósito en el Registro Mercantil dentro del mes siguiente a su aprobación, también la certificación de la aprobación de dichas cuentas, la aplicación del resultado y así como en su caso, las cuentas consolidadas.

#### 9. Obtención del certificado electrónico

Tiene como misión validar y certificar que una firma electrónica se corresponde con una persona física, persona jurídica o colectividad sin personalidad jurídica. Contiene la información necesaria para firmar electrónicamente e identificar a su propietario con sus datos: nombre, NIF, algoritmo y claves de firma, fecha de expiración y organismo que lo expide.

La solicitud y descarga del certificado software electrónico se realizan telemáticamente desde el navegador de la web del Ministerio.

## - Trámites administrativos en caso de contratar a trabajadores

#### 1. Inscripción de la empresa

Todo empresario que por primera vez vaya a contratar trabajadores, debe solicitar su inscripción como empresario en la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) antes de su contratación.

Mediante este acto administrativo, la TGSS asigna al empresario un número, el Código de Cuenta de Cotización Principal (CCC) para la identificación y control de sus obligaciones en el respectivo Régimen general de la Seguridad Social.

La documentación necesaria será:

- Modelo TA.6 de Empresario colectivo y Sociedades Españolas
- o Documento identificativo del titular de la empresa.

- Documento emitido por el Ministerio de Economía y Hacienda asignando el Número de Identificación Fiscal en el que conste la Actividad Económica de la Empresa.
- Escritura de Constitución debidamente registrada o certificado del Registro correspondiente (Libro de Actas en el caso de Comunidades de Propietarios).
- o Fotocopia del DNI o NIE de quien firma la solicitud de inscripción.

## 2. Afiliación de trabajadores

Todo empresario que inicie una actividad laboral deberá solicitar un número de afiliación (NAF). Este es único y general en todos los regímenes del sistema y se extiende a toda la vida de las personas comprendidas en él.

Los empresarios están obligados a solicitar la afiliación al Sistema de la Seguridad Social de quienes no estando afiliados ingresen a su servicio.

La documentación necesaria será el modelo TA.1 de solicitud de afiliación a la seguridad social, asignación de número de seguridad social y variación de datos.

## 3. Alta de los trabajadores en el régimen de la Seguridad Social

Todo empresario que contrate trabajadores deberá comunicar el alta en el régimen de la Seguridad Social.

Las altas constituyen la relación jurídica con la Seguridad Social, el empresario y el trabajador se comprometen a realizar aportaciones económicas al sistema (obligación de cotizar) y generan derecho a recibir prestaciones según la situación laboral del trabajador.

La documentación necesaria será el modelo de solicitud TA.2 que contendrá los datos relativos al ejercicio de la actividad del trabajador para facilitar una información completa a la Tesorería General de la Seguridad Social:

- o Nombre o razón social del empresario que promueve el alta
- Código de Cuenta de Cotización del empresario
- Régimen de Seguridad Social
- Apellidos y nombre del trabajador
- Número de la Seguridad Social del trabajador

- o DNI
- o Domicilio del trabajador
- Fecha de inicio de la actividad
- Grupo de cotización
- Tipo de contrato y coeficiente de jornada en su caso
- Ocupación

## 4. Alta de los contratos de trabajo

Este trámite consiste en efectuar la legalización o alta de los contratos de trabajo de los trabajadores por cuenta ajena. El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) pone a disposición de los empresarios una página web en la que realizar dicha comunicación.

## 5. Comunicación de apertura del centro de trabajo

Constituida la Sociedad, se deberá proceder a la comunicación de apertura del centro de trabajo, a efectos del control de las condiciones de Seguridad y Salud Laboral.

Dicha comunicación de apertura recoge los siguientes datos:

- Datos de la empresa:
  - Nombre o razón social, domicilio, municipio y provincia, código postal, teléfono y correo electrónico
  - Identificación o código de identificación fiscal
  - Expresión de sí la empresa es de nueva creación o ya existente
  - Actividad económica
  - Entidad gestora o colaboradora de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Datos del centro de trabajo:
  - Nombre, domicilio, municipio, provincia, código postal y teléfono
  - Número de inscripción en la seguridad social, clase de centro, causa que ha motivado la comunicación y fecha de comienzo de la actividad
  - Actividad económica

- Número total de trabajadores de la empresa ocupados en el centro de trabajo, distribuidos por sexo
- Superficie construida en metros cuadrados
- Modalidad de la organización preventiva
- Plan de prevención

## 6. Obtención del Calendario Laboral

Las empresas deben exponer en el centro de trabajo, en lugar visible el calendario laboral. Dicho calendario contendrá el horario de trabajo de la empresa y la distribución anual de los días de trabajo, festivos, descansos semanales, teniendo en cuenta la jornada máxima legal pactada por el convenio colectivo o entre partes.

Se confeccionará conforme a la regulación oficial que, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 34 a 38 del Real Decreto Legislativo 1/1995, publica anualmente la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de los días inhábiles a efectos laborales, retribuidos y no recuperables y los establecidos por cada Comunidad.

## - Trámites según la actividad:

#### 1. Licencia de Actividad

Para iniciar la actividad de la empresa será necesaria la solicitud de las licencias pertinentes en función del tipo de actividad de la empresa. Estas solicitudes se presentarán en el ayuntamiento en el cual la empresa ejerce su actividad.

Debido a que el hotel Domani se construirá aprovechando los elementos estructurales del edificio antiguo, se deberá pedir una Licencia de Funcionamiento.

Dicha licencia, tiene por objeto autorizar la puesta en uso de los edificios, locales o instalaciones, previa constatación de que han sido efectuados conforme a las condiciones de la licencia de actividades e instalaciones y de que se encuentran debidamente aptos según las condiciones urbanísticas, ambientales y de seguridad del destino.

Además se creará un Declaración Responsable, en el que el titular de la actividad manifestará bajo su responsabilidad que cumple con los requisitos urbanísticos y sectoriales exigidos por la normativa vigente a implantar y que dispone de la documentación que así lo acredita y se compromete a su cumplimiento durante el ejercicio de su actividad.

## 2. Autorización de apertura

Tras presentar la Declaración Responsable, se registrará la actividad en el Registro Turístico de la comunidad autónoma perteneciente.

La documentación necesaria para el registro es la siguiente:

- Instancia, según modelo oficial, por duplicado y firmada por el titular de la explotación.
- Documento acreditativo de la personalidad del solicitante.
- Escritura de constitución de entidad titular de la explotación, inscrita en el Registro Mercantil.
- o Poder de la persona que representa a la entidad titular de la explotación
- Proyecto y planos del establecimiento, firmados por el facultativo y visados por el colegio competente
- Relación de unidades de alojamiento, con su numeración y con indicación de las superficies de cada una de las mismas, firmadas por el titular de la explotación
- Cédula de habitabilidad del establecimiento concedida por el órgano competente en materia de vivienda
- Documento acreditativo del cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura
- Documento que acredite el cumplimiento de la normativa vigente sobre prevención de incendios
- Instancia nombrando al director titulado, firmada por el titular de la explotación, aportando la conformidad de la persona designada para ejercer dicho cargo
- Certificado que acredite la puesta en servicio de las instalaciones de electricidad, agua, gas, frío, recipiente a presión, aparatos elevadores, expedido por el órgano competente en materia de industria.

## - Plan de Seguridad:

El objeto del plan de emergencia se basa en la planificación y organización de los recursos humanos mediante medios técnicos con la intención de reducir al mínimo las consecuencias que puedan derivarse de una situación de emergencia.

El decreto 393/2007, del 23 de Marzo, indica el contenido básico del plan de autoprotección en caso de emergencia:

## - Información

Este apartado tiene como objetivo definir las características e instalaciones del edificio y hacer inventario, análisis y evaluación de las características de los riesgos que puedan ocurrir, además de especificar el titular de la actividad.

En primer lugar, definiremos el titular de la empresa que será el responsable de llevar a cabo todas las acciones necesarias. Por otra parte, será el responsable de informar y consultar a los trabajadores la adopción de decisiones como:

- La planificación y organización del trabajo en la empresa, así como la implantación de nuevos procedimientos que puedan tener consecuencias en cuanto a salud y seguridad laboral.
- La elección de los trabajadores responsables de las medidas de emergencia.
- La organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención de los riesgos profesionales de la empresa.

En segundo punto, si definimos las características del edificio, este consta de 5 plantas, una de ellas subterránea. Los elementos están repartidos de la siguiente manera:

Planta subterránea (-1)	<ul> <li>SPA</li> <li>Gimnasio</li> <li>Almacén de bicicletas</li> <li>Escaleras</li> <li>Ascensor</li> <li>Baños</li> </ul>
Planta baja (0)	<ul> <li>Hall</li> <li>Recepción</li> <li>Tienda de deportes</li> <li>Consigna</li> <li>Escaleras</li> <li>Ascensor</li> <li>Baños</li> </ul>
Primera planta (1)	<ul><li>Habitaciones (10)</li><li>Escaleras</li><li>Ascensor</li></ul>
Segunda planta (2)	<ul><li>Habitaciones (10)</li><li>Escaleras</li><li>Ascensor</li></ul>
Tercera Planta (3)	<ul> <li>Restaurante</li> <li>Cocina</li> <li>Bar</li> <li>Escaleras</li> <li>Ascensor</li> <li>Terraza</li> <li>Baños</li> </ul>

Por último, los principales riesgos que pueden dar a lugar son los siguientes:

## **1.** Accidentes de trabajadores:

- Riesgo eléctrico debido al contacto directo o indirecto con equipos que contienen corriente eléctrica. Los departamentos más afectados podrían ser el sector de mantenimiento o de cocina y bar.
- Riesgo químico debido a la exposición a substancias químicas, líquidas o gaseosas. Un departamento potencialmente de riesgo es el departamento de pisos.
- Riesgo por maquinaria y equipos que pueden producir accidentes y lesiones como quemaduras, cortes graves, caídas o aplastamientos.
- Riesgo de incendio debido a diferentes causas como fallos eléctricos, accidentes de fumadores, uso de productos inflamables o accidentes por manipulación de productos calientes.

## 2. Accidentes de huéspedes:

- Riesgo por enfermedad o muerte
- Riesgo de caídas o lesiones por debido a algún agente dentro del establecimiento
- Riesgo de sufrir un crimen
- 3. Incendios
- 4. Explosión por choque, fricción fuego u otras fuentes de ignición
- 5. Actos delictivos penales como robos, crímenes o amenaza terrorista
- **6.** Condiciones climatológicas adversas
- 7. Brotes alimentarios

En función del tipo de riesgo, el grado de gravedad de la emergencia variará. De esta manera, se establecen tres tipos de grados:

- Conato de emergencia: Emergencia de poca gravedad que puede ser neutralizada con los recursos materiales y humanos disponibles en el lugar del accidente.
- <u>Emergencia parcial:</u> Emergencia que requiere de la intervención de personal especializado en la materia. La evacuación puede ser parcial
- <u>Emergencia general</u>: Emergencia que supera la capacitación de la empresa y requiere de ayuda externa. La evacuación es total o en ciertas circunstancias, confinamiento en el caso de que sea necesario.

A partir de esta información, clasificamos los riesgos en función de su gravedad:

CONATO DE EMERGENCIA	<ul><li>Accidentes de trabajo</li><li>Accidentes de huéspedes</li><li>Actos delictivos</li></ul>
EMERGENCIA PARCIAL	<ul> <li>Incendios</li> <li>Actos delictivos</li> <li>Accidentes de trabajo</li> <li>Accidentes de huéspedes</li> <li>Condiciones climatológicas adversas</li> </ul>
EMERGENCIA GENERAL	<ul><li>Incendios</li><li>Brotes alimentarios</li><li>Actos delictivos</li><li>Explosión</li></ul>

## - Medios de protección materiales:

Basándonos en el Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios, definiremos los recursos materiales de los cuales dispondrá el establecimiento.

Todos estos recursos deberán cumplir las condiciones y requisitos establecidos en las normas de la Unión Europea en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de industria y ser catalogados con el sello CE que indica que cumplen con los requisitos de la normativa.

1. Sistemas de detección de alarma y de incendios: Dichos elementos están destinados al aviso y notificación de cualquier emergencia o fuego.

El hotel dispondrá de alarmas automáticas que en caso de detección de emergencia emitirán una señal acústica de alta intensidad para que la señal sea percibida en el ámbito de cada sector de detección de incendios.

Un elemento complementario a las alarmas automáticas son los pulsadores manuales, estos se encuentran situados según normativa de modo que la distancia a recorrer desde cualquier punto que sea considerado como origen de evacuación, no supere los 25 metros.

Tanto las alarmas como los pulsadores manuales se encuentran señalizados con una señal relativa a los equipos de lucha de control de incendios de color rojo, esta estará de manera visible para que sea fácilmente identificable la zona donde se ha activado un pulsador o hay una alarma.

Por otra parte, el hotel también dispondrá de dispositivos para la activación automática de la alarma como detectores de humo o detectores de humo por aspiración.

## 2. Extintores de incendios

Este equipo, de aproximadamente 20 kg, contiene agentes y gases extintores que, proyectados, permiten la extinción del fuego.

Los extintores estarán debidamente señalizados y colocados en las paredes en posición vertical además de estar ubicados cerca de las salidas de emergencia, de manera que su detección sea rápida y accesible.

## 3. Sistemas fijos de extinción por agua pulverizada:

Este tipo de sistemas de pulverización de agua se activan de forma automática al detectar un incremento en la temperatura del ambiente. Además, este sistema se combina con el de detección y alarma.

## 4. Sistemas de bocas de incendio equipadas:

Este sistema se compone de tuberías alimentadas por la red general del municipio o en caso extremo del propio hotel. Mediante mangueras, se permite la utilización de agua a presión en caso de incendio.

Las mangueras se encuentran visiblemente señalizadas, ubicadas en cada planta, lejos de obstaculizar las vías de evacuación y en una zona libre de obstáculos.

#### 5. Sectorización:

Las puertas instaladas en vías de evacuación están dotadas de electroimanes que al interrumpirse el suministro de corriente en caso de incendio mediante pulsación manual, liberan las puertas para poder cerrarlas fácilmente y así evitar la expansión del fuego a otras zonas.

#### 6. Señalización y alumbrado de emergencia

Este tipo de señales aseguran, en caso de fallo en el alumbrado normal, la iluminación y accesos hasta las salidas de emergencia y evacuación, permitiendo también la correcta detección de los equipos y medios de protección existentes.

Todas las señales relativas a los equipos de lucha contra incendios mencionados anteriormente serán de tipo bioluminiscente, además se dispondrá de luces ubicadas en los bordes inferiores de los pasillos para marcar así un camino visible hasta la salida más cercana.

## 7. Escaleras y salidas de emergencia y evacuación

Están creados para la correcta evacuación de personas en caso de emergencia y deben ser alternativos a aquellas escaleras o salidas destinadas al uso cotidiano en el establecimiento. En cada planta se ubican

puertas de emergencia con acceso directo a las escaleras ubicadas en la parte exterior posterior del edificio.

## - Medios de protección humanos

Para la correcta actuación en caso de emergencia es necesaria la intervención de medios humanos, estos se dividen en equipos de emergencias y definen las responsabilidades y actuaciones a realizar por parte de los trabajadores.

JEFE DE EMERGENCIA	- Directora		
JEFE DE INTERVENCIÓN	- Subdirectora		
EQUIPO DE ALERTA Y EVACUACIÓN	<ul><li>Jefa de recepción</li><li>Directora</li><li>Subdirectora</li></ul>		
EQUIPO DE PRIMERA INTERVENCIÓN (EPI)	Responsables de cada departamento - Maître - Jefe de cocina - Jefe de mantenimiento - Jefe de zona deportiva - Gobernanta		
EQUIPO DE SEGUNDA INTERVENCIÓN	Trabajadores a cargo del (EPI) de cada departamento		
EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS	Trabajadores del departamento de gimnasio: - Socorrista - Monitores		

El equipo de emergencia se compone por un Jefe de Emergencia, la directora del hotel y un jefe de intervención, la subdirectora. Ellas serán las encargadas de coordinar y dirigir el plan de emergencia, además de los equipos de emergencia.

Las funciones a realizar en caso de emergencia son:

- Si se produce una alerta o señal de incendio, comprobar la veracidad de esta misma personalmente o a través de algún miembro del equipo de intervención.
- Verificada la veracidad de la emergencia, estimar su importancia y enviar los equipos de primera y segunda intervención.
- Mantener una comunicación constante con los empleados de la zona afectada para conocer en todo momento la gravedad del incendio.
- Si el incendio no puede neutralizarse con los recursos disponibles, avisar al servicio de Bomberos.
- Poner en marcha el plan de evacuación parcial o total
- Las planta afectada tendrá prioridad de evacuación seguidamente de las plantas superiores
- Ordenar al equipo de alerta y evacuación que acuda a cada planta para proceder al aviso, desalojo y guía de los huéspedes hasta la salida de evacuación más conveniente.
- Ordenar al equipo de primera intervención el control de la emergencia.
- Ordenar al equipo de primeros auxilios la asistencia a posibles huéspedes heridos.
- Una vez extinguido el fuego, elaborar un informe con las causas y factores de la emergencia para evitar siniestros similares

El equipo de alerta y evacuación será el encargado de notificar la alarma y controlar la evacuación de los huéspedes hacia el punto de encuentro. Este está compuesto por las 2 figuras principales, además del jefe de recepción.

Los equipos de primera intervención (EPI) serán los encargados de acudir a las zonas afectadas usando los medios adecuados disponibles con la finalidad de mitigar la emergencia. Se compone de todos los responsables de cada departamento.

Las funciones en caso de emergencia són:

- En caso de alarma, acudir al Jefe de Emergencias para recibir instrucciones.
- Si reciben la orden del Jefe de Emergencia, dirigirse a la zona afectada para hacer una estimación del incendio.
- Reunir si lo requiere, los equipos de extinción de incendios disponibles en la zona para extinguir el fuego.

- Mantener un contacto constante con el Jefe de Emergencia para informar sobre el progreso del incendio y las medidas posteriores a realizar.
- Cerrar todas las puertas sectorizadas de su zona para evitar la propagación del fuego
- Asegurarse de que la zona se encuentra completamente vacía y en caso contrario, guiar a los huéspedes hacia el punto de encuentro.

Por último, los equipos de primeros auxilios deben encargarse de ayudar a la evacuación de huéspedes así como realizar primeros auxilios en el caso de que existan heridos.

## - Plan de actuación en caso de emergencia:

Ante una situación de emergencia, en primer lugar se recibirá la alarma y se comprobará su veracidad. Después se definirá si se ha notificado de manera automática o manual para localizar el foco del incendio. En función de la gravedad, se informará telefónicamente al departamento de bomberos.

Una vez oída la señal, todos los trabajadores deberán abandonar su puesto habitual de trabajo y desplazarse inmediatamente al punto que le corresponda para así llevar a cabo las acciones y funciones asignadas previamente.

Los responsables de cada equipo de emergencia, se reunirán en el centro de control para recibir la información e instrucciones necesarias por parte del Jefe de Emergencias y el Jefe de Intervención.

Si la emergencia es de tipo parcial, bajo las instrucciones del jefe de intervención, los equipos de primera intervención harán uso de las instalaciones y equipos de protección existentes del sector afectado.

Si la emergencia es de tipo general, el jefe de emergencia declarará la alarma y evacuación total del establecimiento. Una vez tomada esa decisión, el equipo de Alarma y Evacuación con la ayuda del equipo de primera intervención, se distribuirá en las salidas de emergencia de cada planta para guiar a los huéspedes hasta el punto de encuentro.

Se dará prioridad a la evacuación de la planta siniestrada y seguidamente de las plantas superiores.

La evacuación hacia el punto de encuentro se realizará de forma ordenada sin detenerse y sin gritar usando las vías de evacuación y salidas disponibles. Queda prohibido el uso de ascensores y montacargas.

No se podrá retroceder para buscar a otras personas o recoger objetos personales así como en cuánto sea posible, deberán cerrarse puertas, puertas cortafuegos y ventanas para evitar la propagación del incendio.

Una vez evacuado totalmente el edificio y ubicadas todas las personas en el punto de encuentro, se deberá verificar que los servicios de bomberos están en camino.

Una vez en el exterior se realizará el recuento del personal por unidades o departamentos para detectar así posibles ausencias.

Cuando los servicios de emergencia (112) comuniquen el fin de la situación de alarma, el jefe de emergencias informará de su fin y autorizará la entrada en el edificio.

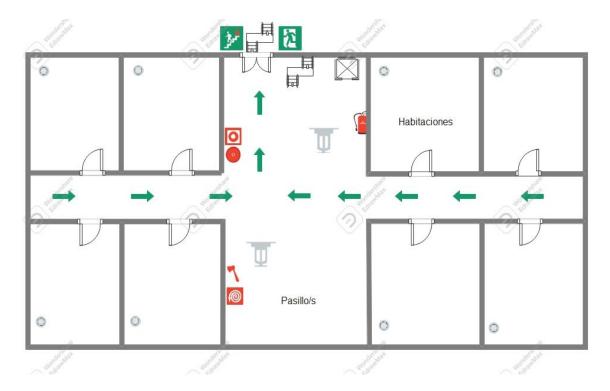
## - Planos de evacuación:



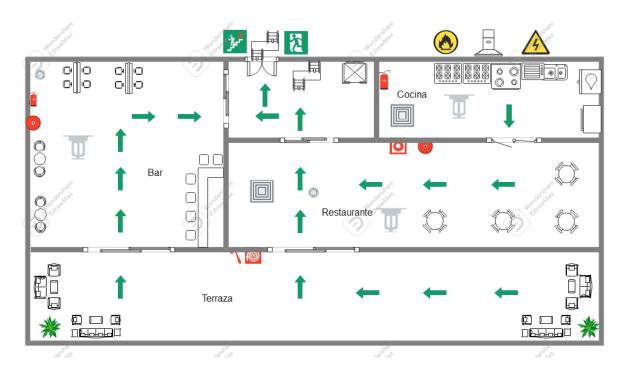
## Planta baja:



# Primera y segunda planta:



# Planta superior:



## - Implantación

Inmediatamente después de haber sufrido una emergencia el jefe de emergencia analizará las consecuencias de los hechos producidos así como el desarrollo y cumplimiento del Plan de Emergencia para actualizar su contenido.

Posteriormente realizará reuniones con todo el personal para transmitir dicha información y se les ofrecerá formación en materia de seguridad en caso de emergencia, especialmente contra incendios. Se transmitirá también, la información básica del contenido del plan de emergencia con el objetivo de que sea interpretado y llevado a cabo de manera correcta.

Por último, anualmente se llevarán a cabo simulacros de emergencia para evaluar la correcta aplicación de las medidas y procedimientos presentes en el Plan de Emergencia. Dependiendo de los resultados obtenidos, el jefe de emergencias considerará la modificación o adición de contenido en el plan.

#### - Plan económico-financiero:

## 1. Plan de inversiones y gastos iniciales

Para determinar si nuestra idea de negocio es viable se determinarán las inversiones iniciales necesarias aplicando criterios de amortización además de las fuentes de financiación.

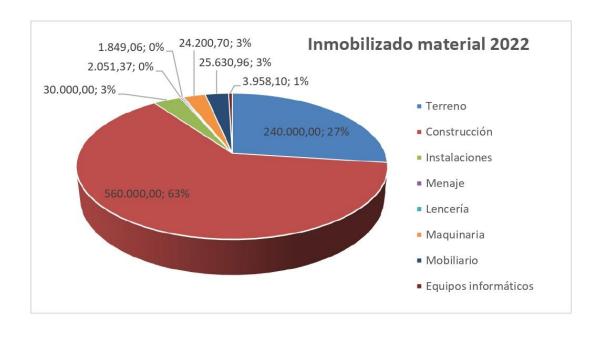
Teniendo en cuenta las características del proyecto, los bienes materiales que constituyen el inmovilizado material y que serán utilizados de forma duradera són los siguientes:

- Edificio: Su adquisición supondrá una inversión de 800.000 € de los cuáles 240.000 € un 30% será inversión del terreno y 560.000 € la inversión en construcción.
- Instalaciones: Los gastos de instalación y reacondicionamiento de las instalaciones supondrán 3% un total de 30.000 €
- Menaje y utensilios de cocina: 2.051,37 €

• **Lencería**: 1849,06 €

Maquinaria: 24.200,70 €
Mobiliario: 25.630,96 €

• Equipos informáticos: 3.958,10 €



	2.022,00	2.023,00	2.024,00	2.025,00
Inmobilizado intangible	450,00	450,00	450,00	450,00
Logotipo	150,00	150,00	150,00	150,00
Aplicaciones informáticas	300,00	300,00	300,00	300,00
Amortización aplicaciones informáticas (33%)	-99,00	-198,00	-297,00	-396,00
Inmobilizado material	919.790,47	898.158,66	876.526,84	854.895,03
Terreno	240.000,00	240.000,00	240.000,00	240.000,00
Construcción	560.000,00	560.000,00	560.000,00	560.000,00
Amortitzación construcción (2%)	-11.200,00	-22.400,00	-33.600,00	-44.800,00
Instalaciones	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00
Amortitzación instalaciones (10%)	-3.000,00	-6.000,00	-9.000,00	-12.000,00
Menaje	2.051,37	2.051,37	2.051,37	2.051,37
Baterías de cocina	610,17	610,17	610,17	610,17
Cubertería	414,00	414,00	414,00	414,00
Vajilla	582,60	582,60	582,60	582,60
Cristalería	444,60	444,60	444,60	444,60
Amortización menaje (25%)	-512,84	-1.025,69	-1.538,53	-2.051,37
Lencería	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06
Lencería baño	214,00	214,00	214,00	214,00
Ropa de cama	1.384,50	1.384,50	1.384,50	1.384,50
Mantelería	250,56	250,56	250,56	250,56
Amortización lencería (25%)	-462,27	-924,53	-1.386,80	-1.849,06
Maquinaria	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70
Neveras	4.346,80	4.346,80	4.346,80	4.346,80
Lavavajillas	1.178,60	1.178,60	1.178,60	1.178,60
Cafetera industrial	2.038,00	2.038,00	2.038,00	2.038,00
Lavavasos bar	935,00	935,00	935,00	935,00
Buffet caliente	2.900,40	2.900,40	2.900,40	2.900,40
Campana extracción central	1.714,60	1.714,60	1.714,60	1.714,60
Tostadora cinta	447,50	447,50	447,50	447,50
Dispensador bebidas	942,30	942,30	942,30	942,30
Buffet frio	1.563,50	1.563,50	1.563,50	1.563,50
Plancha	360,00	360,00	360,00	360,00
Cocina horno	3.285,00	3.285,00	3.285,00	3.285,00
Cinta de correr	798,00	798,00	798,00	798,00
Bicicletas elípticas	1.198,00	1.198,00	1.198,00	1.198,00
Bicicletas spinning	1.145,00	1.145,00	1.145,00	1.145,00
Máquina multiestación	699,00	699,00	699,00	699,00
Set de mancuernas	649,00	649,00	649,00	649,00
Amortización maquinaria (12%)	-2.904,08	-5.808,17	-8.712,25	-11.616,34
Mobiliario	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96
Sillas	3.407,36	3.407,36	3.407,36	3.407,36
Taburetes	291,20	291,20	291,20	291,20
Mesas	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00
Escritorios	780,00	780,00	780,00	780,00
Set terraza	862,40	862,40	862,40	862,40
Camas individuales	1.548,00	1.548,00	1.548,00	1.548,00
Colchones	2.612,00	2.612,00	2.612,00	2.612,00
Camas dobles	2.064,00	2.064,00	2.064,00	2.064,00
	1.680,00	1.680,00	1.680,00	1.680,00
Espejos Muebles baño	6.860,00	6.860,00	6.860,00	6.860,00
		1.000,00	1.000,00	
Cajoneras	1.000,00		1990 B. W.	1.000,00
Armarios Mactradores reconsión	2.580,00	2.580,00	2.580,00	2.580,00
Mostradores recepción	646,00	646,00	646,00	646,00
Amortitzación mobiliario (10%)	-2.563,10	-5.126,19	- <b>7.689,29</b>	-10.252,38
Equipos informáticos	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10
Amortización equipo informático (25%)	-989,53	-1.979,05	-2.968,58	-3.958,10

Los fondos de los que dispondrá la empresa para afrontar gastos iniciales son los siguientes:

- <u>Fondos propios o Capital Social:</u> La Sociedad Civil se compone de 3 miembros que aportarán 300.000 € cada uno, un total de 900.000 €.
- Fondos ajenos: Se solicitará un crédito bancario ICO para Empresas y Emprendedores de 750.000 € a través del Banco Santander. El tipo de interés será de tipo fijo a 15 años con un porcentaje TAE de 6.56 %. Las cuotas serán de 3.332,81 € mensuales a 240 meses, un total de 799.874,4 €

### - Plan de Tesorería

Para observar la liquidez de la empresa y hacer una aproximación de cobros planteamos una previsión de venta por número de habitaciones en un periodo de 12 meses diferenciados por ocupación, un 80 % en temporada alta y un 30% en temporada baja.

El precio por una habitación doble en temporada alta es de 178,80 €, tomando estos datos como referencia, el precio por persona es de 89,40 €. En temporada baja, el precio por persona es de 61,94 €

Por otra parte, definiremos los pagos a los que tiene que hacer la empresa diferenciados por categorías.

	Enero	Febrero M	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
OCUPACIÓN	30%	30%	30%	30%	30%	80%	80%	80%	80%	30%	30%	30%
TOTAL PAX/DIA	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
PRECIO PAX/DIA	61,94	61,94	61,94	61,94	61,94	89,40	89,40	89,40	89,40	61,94	61,94	61,94
TOTAL INGRESOS (100%)	96.007,00	86.716,00	96.007,00	92.910,00	96.007,00	134.100,00	138.570,00	138.570,00	134.100,00	96.007,00	92.910,00	96.007,00
TOTAL INGRESOS POR TEMPORADA	28.802,10	26.014,80	28.802,10	27.873,00	28.802,10	107.280,00	110.856,00	110.856,00	107.280,00	28.802,10	27.873,00	28.802,10
COBROS												
Habitaciones	28.802,10	26.014,80	28.802,10	27.873,00	28.802,10	107.280,00	110.856,00	110.856,00	107.280,00	28.802,10	27.873,00	28.802,10
Excursiones	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00
Restaurante	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00
TOTAL	30.777,10	27.989,80	30.777,10	29.848,00	30.777,10	109.255,00	112.831,00	112.831,00	109.255,00	30.777,10	29.848,00	30.777,10
COSTES FIJOS												
Sueldos y salarios	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55	36.186,55
Seguridad Social	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00	11.000,00
Fibra Internet	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00
Seguro Mapfre	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00
Mobiliario	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96	25.630,96
Maquinaria	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70	24.200,70
Lenceria	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06	1.849,06
Equipos para procesos informáticos	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10	3.958,10
TOTAL COSTES FIJOS	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37	103.225,37
COSTES VARIABLES												
Suministramientos												
Agua	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	480,00	480,00	480,00	480,00	180,00	180,00	180,00
Luz	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	480,00	480,00	480,00	480,00	180,00	180,00	180,00
Gas	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00
TOTAL COSTES VARIABLES	660,00	660,00	660,00	660,00	660,00	1.760,00	1.760,00	1.760,00	1.760,00	1.160,00	1.160,00	1.160,00
TOTAL COSTES	103.885,37	103.885,37	103.885,37	103.885,37	103.885,37	104.985,37	104.985,37	104.985,37	104.985,37	104.385,37	104.385,37	104.385,37
SALDO DE TESORERIA	73.108,27	75.895,57	73.108,27	74.037,37	73.108,27	-4.269,63	-7.845,63	-7.845,63	-4.269,63	73.608,27	74.537,37	73.608,27
SALDO ACUMULADO DE TESORERIA	73.108,27	149.003,84	222.112,11	296.149,48	369.257,75	364.988,12	357.142,49	349.296,86	345.027,23	418.635,50	493.172,87	566.781,14

### - Punto muerto o lindar de rentabilidad:

A partir del punto muerto o lindar de rentabilidad, podremos saber el punto de rentabilidad productiva en el que la actividad será capaz de cubrir la totalidad de los gastos. En el momento en que la diferencia entre ingresos y gastos llegue a 0, comenzaremos a obtener beneficios.

COSTOS FIXES: 103.225,77

COSTOS VARIABLES UNITARIS: 20,00

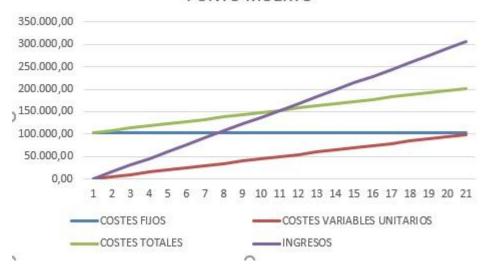
PREU UNITARI: 61,67

PUNT MORT: 2.477,22 UNITATS

152.770,18 INGRESSOS

UNITATS	COSTOS FIXES	COSTOS VARI	COSTOS TOTA	COST MIG	INGRESSOS	BENEFICIS
0,00	103.225,77	0,00	103.225,77		0,00	-103.225,77
247,72	103.225,77	4.954,44	108.180,21	436,70	15.277,02	-92.903,19
495,44	103.225,77	9.908,88	113.134,65	228,35	30.554,04	-82.580,62
743,17	103.225,77	14.863,32	118.089,09	158,90	45.831,05	-72.258,04
990,89	103.225,77	19.817,76	123.043,53	124,18	61.108,07	-61.935,46
1.238,61	103.225,77	24.772,20	127.997,97	103,34	76.385,09	-51.612,89
1.486,33	103.225,77	29.726,64	132.952,41	89,45	91.662,11	-41.290,31
1.734,05	103.225,77	34.681,08	137.906,85	79,53	106.939,12	-30.967,73
1.981,78	103.225,77	39.635,52	142.861,29	72,09	122.216,14	-20.645,15
2.229,50	103.225,77	44.589,97	147.815,74	66,30	137.493,16	-10.322,58
2.477,22	103.225,77	49.544,41	152.770,18	61,67	152.770,18	0,00
2.724,94	103.225,77	54.498,85	157.724,62	57,88	168.047,19	10.322,58
2.972,66	103.225,77	59.453,29	162.679,06	54,73	183.324,21	20.645,15
3.220,39	103.225,77	64.407,73	167.633,50	52,05	198.601,23	30.967,73
3.468,11	103.225,77	69.362,17	172.587,94	49,76	213.878,25	41.290,31
3.715,83	103.225,77	74.316,61	177.542,38	47,78	229.155,26	51.612,89
3.963,55	103.225,77	79.271,05	182.496,82	46,04	244.432,28	61.935,46
4.211,27	103.225,77	84.225,49	187.451,26	44,51	259.709,30	72.258,04
4.459,00	103.225,77	89.179,93	192.405,70	43,15	274.986,32	82.580,62
4.706,72	103.225,77	94.134,37	197.360,14	41,93	290.263,33	92.903,19
4.954,44	103.225,77	99.088,81	202.314,58	40,84	305.540,35	103.225,77

#### PUNTO MUERTO



#### Conclusiones

A lo largo de todo el proceso de creación del proyecto he podido comprobar la complejidad que comporta la creación de un plan de negocio de una actividad nueva.

Personalmente, las partes que han resultado más atractivas para mí han sido aquellas relacionadas con el plan de recursos humanos y el plan de marketing. Aquellas partes en las que he encontrado más dificultad han sido las del bloque financiero ya que el contenido es muy denso y hay que prestar especial atención a las cifras.

Finalmente, como aportación personal, creo que la elección de la elaboración de un plan de negocio podría ser optativa en el currículum estudiantil. En mi opinión, debido a mi falta de espíritu emprendedor hubiera sido más interesante hacer un trabajo de investigación sobre algún tema de actualidad referente al sector del turismo.

# Colecciona momentos inolvidables



¡Haz tu reservación ahora!

C/ DEL CARMEN 52/56 972377645 HOTELDOMANI@GMAIL.COM WWWW.DOMANIHOTELS.COM



# Hotel Domani

LET US BE YOUR EXPERIENCE

# Collectionnez des instants inoubliables



Faites votre réservation aujourd'hui!

C/ DEL CARMEN 52/56 972377645 HOTELDOMANI@GMAIL.COM WWWW.DOMANIHOTELS.COM



# Hotel Domani

LET US BE YOUR EXPERIENCE

# **Habitaciones**

Descansar frente al Mediterráneo y despertar cada día con la deliciosa sensación de estar viviendo unas vacaciones en las que desconectar totalmente...

La decoración, facilidades y ambiente confortable de nuestras habitaciones harán que disfrutes de tu estancia cómodamente.

# **Servicios**

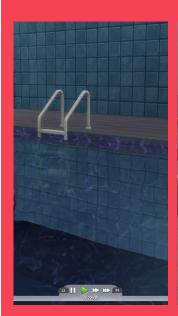
¡TENEMOS TODO LO QUE BUSCAS...!

Descubre todo lo que te propone el Hotel DOMANI gracias a su atención personalizada y a modernos servicios como Gimnasio, Spa, Restaurante Showcooking y mucho mas!



Te proponemos los mejores planes... ¿Te apuntas?

BE DOMANI





# Regalamos experiencias

#### **CICLISMO**

Desafíate a ti mismo por los recorridos de costa y montaña de la costa Brava y descansa en un alojamiento 100% preparado para ciclistas.

## **BUCEO RECREATIVO & KAYAC**

Disfruta del mar y las aguas cristalinas del Mediterráneo de una forma diferente, natural y en contacto con la naturaleza.

Comparte momentos inolvidables con los tuyos y dáte la oportunidad de conocer la belleza del territorio Lloretense.

## MARCHA NÓRDICA

¿Eres de aventuras tranquilas? Descubre el patrimonio cultural de Lloret de Mar y pasea por parajes naturales de gran belleza.

# **Chambres**

Se reposer face à la Méditerranée et se réveiller chaque jour avec la délicieuse sensation de vivre des vacances où l'on peut se déconnecter totalement...

La décoration, les équipements et l'atmosphère confortable de nos chambres vous permettront de profiter confortablement de votre séjour.

# **Services**

NOUS AVONS TOUT CE QUE VOUS CHERCHEZ!

Découvrez tout ce que l'hôtel DOMANI vous offre grâce à son attention personnalisée et ses services modernes tels que Gym, Spa, Restaurant Showcooking et bien plus encore!





Te proponemos los mejores planes... ¿Te apuntas?

BE DOMANI





# Nous offrons des expériences en cadeaux

#### **CYCLISME**

Relevez le défi des itinéraires côtiers et montagneux de la Costa Brava et reposezvous dans un hébergement préparé à 100% pour les cyclistes.

# PLONGÉE RÉCRÉATIVE ET KAYAK

Profitez de la mer et des eaux cristallines de la Méditerranée d'une manière différente et naturelle, en contact avec la nature.

Partagez des moments inoubliables avec vos proches et donnez-vous l'occasion de découvrir la beauté de la région de Lloret..

# **MARCHE NORDIQUE**

Vous aimez les aventures tranquilles ? Découvrez le patrimoine culturel de Lloret de Mar et promenez-vous dans de magnifiques paysages naturels.



# Let us be your experience











