

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS.**

**TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLERATO.**

**VALORACIÓN FINANCIERA DE
SUBCONTRATAR EL SERVICIO DE
TRANSPORTE DE PERSONAS PARA LA
COMPAÑÍA HOTELBEDS, AÑO 2017.**

**SUSTENTANTE:
JORGE MURILLO QUESADA**

**TUTOR
JOSÉ ALBERTO VALERIO – SOSA**

JULIO, 2017

DECLARACIÓN JURADA

Yo Jorge Manillo Quesada, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1247-0066 egresado de la carrera de Administración con énfasis en banca y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Valoración financiera de subcontratar el Servicio de transporte de personas para la compañía Hotelbeds, Año 2017

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 16 días del mes de Octubre del año dos mil 17.

Jorge Manillo Quesada

Firma del estudiante

Cédula

11247-0066

CARTA DEL TUTOR

San José, 26 de julio de 2017.

Licda. Jéssica Mayers Marín
Directora de la Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

El estudiante Jorge Andrés Murillo Quesada, cédula de identidad número 1-1247-0066, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“VALORACIÓN FINANCIERA DE SUBCONTRATAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS PARA LA COMPAÑÍA HOTELBEDS, AÑO 2017”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

José A. Valerio - SOR

JOSÉ ALBERTO VALERIO SOSA

Cédula identidad N° 1 – 603 – 068

Carné de Colegio Profesionales de Ciencias Económicas de Costa Rica, N° 6477.

13 de setiembre del 2017

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Administración de Negocios


Estimado señor

La estudiante Murillo Quesada Jorge cedula 1-1247-0066 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“VALORACIÓN FINANCIERA DE SUBCONTRATAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS PARA LA COMPAÑÍA HOTELBEDS, AÑO 2017.”**, el cual han elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.


Licda. Jessica Mayers Marin
Ced 9-0106-0748

11 de octubre del 2017

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Universidad Hispanoamericana
Carrera de Administración de Empresas
Énfasis en Banca y Finanzas

Estimados señores:

Yo Noel Molina Blanco, cédula ocho cero cuarenta y seis cero quinientos ochenta y siete, vecino de San Juan de Tibás, de profesión Licenciado en Filología clásica, y que cuento con conocimientos y experiencia en revisión filológica de textos, doy fe de haber revisado el trabajo final de graduación del sustentante, Jorge Murillo Quesada, titulado Valoración financiera de subcontratar el servicio de transporte de personas para la compañía Hotel Beds, año 2017.", para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

Después de la revisión y corrección de la estudiante, considero que el Informe del Trabajo Final de Graduación indicado anteriormente, cuenta con la revisión y corrección filológica en aspectos fundamentales que lo hacen apto para ser presentado al proceso de evaluación de los Trabajos Finales de Graduación en el nivel de Bachillerato.

Quedo a su disposición para cualquier consulta en:

Email: noelmolina16@hotmail.com

Teléfono celular: 84199224

Carné Colypro 57465

De ustedes muy atentamente,

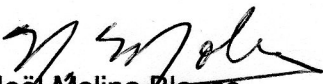

Noel Molina Blanco
Carné Colypro 57465

Tabla de contenido

DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
CAPÍTULO I	6
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1.1 Antecedentes del problema	8
1.1.2 Problematización del problema	9
1.1.4 Justificación del problema	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.	13
1.3.1 Objetivo general:	13
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 ALCANCES Y LÍMITACIONES	17
1.4.1 Alcances	17
1.4.2 Limitaciones	18
CAPITULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Contexto Histórico	20
2.1.1 Visión	21

2.1.2 Misión	21
2.2 MARCO CONCEPTUAL	22
2.2.1 Conceptos	22
2.2.2 FACTOR ECONOMICO.....	29
2.2.3 FACTOR SOCIAL	30
2.2.4 Factor Político:	31
2.3 SUBCONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.	34
2.4 HIPOTESIS	35
2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	35
2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	36
2.5 OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS.....	38
CAPITULO III	39
MARCO METODOLÓGICO	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	40
3.1.1 FINALIDAD	40
3.1.2 DIMENSION TEMPORAL.....	42
3.1.3 MARCO.....	43
3.1.3.1 Micro.....	43
3.1.3.2 Macro.....	43
3.1.3.3 Mega.....	44

3.1.4 NATURALEZA	45
3.1.5 CARÁCTER	46
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACION	48
3.2.1 Sujetos	48
3.2.2 Fuentes de Investigación	48
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.....	50
3.3.1 La población.....	50
3.3.2 La muestra	50
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION	53
3.4.1 Entrevista	53
3.4.2 Cuestionario	53
3.4.3 Encuesta	54
3.4.4 Observación	54
3.5 DEFINICION CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES	56
3.5.1 Variable 1:.....	56
3.5.1.1 Objetivo específico:.....	56
3.5.1.2 Definición conceptual:	56
3.5.1.3 Definición operacional:.....	56
3.5.5 Definición instrumental:.....	56

3.5.2 Variable 2:.....	56
3.5.2.1 Objetivo específico:.....	57
3.5.8 Definición Conceptual	57
3.5.9 Definición Operacional.....	57
3.5.9.1 Definición Instrumental.....	57
3.5.9.2 Variable 3:.....	57
3.5.9.3 Objetivo Especifico	57
3.5.9.4 Definición Conceptual	57
3.5.9.5 Definición Operacional.....	58
3.5.9.6 Definición Instrumental.....	58
3.5.4 Cuadro de Operacionalización de las variables.....	59
CAPÍTULO IV.....	60
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	60
4.2 Información recopilada en la aplicación del instrumento.	65
Cuadro #1.....	65
Grafico #1	66
Cuadro #2.....	66
Grafico #2	67
Cuadro #3.....	67
Grafico #3	68

Cuadro #4	69
Gráfico #4	69
Cuadro #5	70
Gráfico #5	70
Cuadro #7	71
Gráfico #7	72
Cuadro #9	74
Gráfico #9	74
Cuadro #10	75
Gráfico #10	75
Cuadro # 11	76
Gráfico #11	76
Cuadro #12	77
Gráfico #12	77
Cuadro #13	78
Gráfico #13	78
4.3.1 Ventajas:	80
4.3.2 Desventajas:	81
CAPITULO V	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98

5.1 CONCLUSIONES	99
5.1.2 RECOMENDACIONES	102
ANEXOS	105
GLOSARIO	118
Bibliografía	120

AGRADECIMIENTO

El presente proyecto es un agradecimiento a los profesores de esta prestigiosa Universidad, en la cual durante estos años de preparación académica y el conocimiento que se ha brindado, a través de los docentes, los cuales se toman el trabajo profesionalmente y les trasmite ese liderazgo y confianza a los estudiantes para que en el futuro pongan en práctica todo lo aprendido en cada uno de los trabajos que se desempeñen como en la práctica diaria.

A mi tutor José Valerio Sosa por toda la colaboración, y su conocimiento transmitido el cual fue de gran ayuda para la realización del trabajo.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de la vida, por enseñarme a que no hay que rendirse y luchar por cada uno de los sueños que se propone lograr, por la salud y la sabiduría para realizar siempre todo lo propuesto de la mejor manera.

A mis padres, Liliana Quesada Anchia y Jorge Murillo Calvo, quienes siempre me apoyaron, y al pasar el tiempo me dieron los mejores consejos y me inculcaron los buenos valores como la honestidad, el trabajo, la honradez y la prosperidad para ser un gran profesional y el privilegio del estudio.

A mi esposa e hija, Natalia Rojas Solano y Ashley Murillo Rojas por ser quienes formaron parte de este proceso de formación profesional, y por ser la razón principal para luchar y mirar siempre hacia adelante a pesar de los problemas que se obtengan en el camino.

A los profesores, que durante todo este tiempo me brindaron todo su conocimiento cada cuatrimestre, y crearon una persona capaz de afrontar todos los obstáculos para siempre lograr lo que uno se propone mediante un buen liderazgo, sinceridad y con mucha humildad, y de esta manera ponerlo en práctica.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo es una herramienta muy importante para el desarrollo económico de los países, así como para las empresas que venden o prestan servicios con lo que se genera una mayor competencia por atraer el mayor número de turistas. Por eso es importante desde el principio dar una imagen ideal, ya que este es el primer filtro que se va a generar hacia los clientes y define la calidad y el carácter de los mismos.

(Viloria N. s.f) “En la medida que la tecnología avanza y mejora, crece el sector turismo, se persigue con el presente artículo analizar la importancia e interrelación del avance tecnológico-científico del transporte y su aporte al turismo. El soporte teórico se fundamentó en investigadores como Hunziker y Krapf (1942), Leiper (1979), Núñez (2007), Organización mundial de turismo (OMT, 2011).

Metodológicamente, la investigación se enfocó como documental, puesto que los medios de transporte han cooperado notablemente con el crecimiento y desarrollo del sector turístico; porque el hombre ha buscado desplazarse de un lugar a otro y ha contado con los avances de la ciencia y tecnología. Como conclusión, se tiene que, en la medida que se han mejorado o perfeccionado los medios de transporte la demanda turística ha crecido vertiginosamente. En el mundo de los viajes, los intercambios culturales, sociales, económicos, políticos, se producen porque existen los medios de transporte.”

De esta manera, es importante analizar los diferentes aspectos sociales, financieros y culturales, así como de los servicios que prestan los subcontratados para brindar el servicio de traslado a turistas tanto locales como extranjeros, los cuales escogen este destino para vacacionar y buscar diversión extrema. Por eso es importante mencionar que en todo servicio prestado por terceras personas debe evaluarse tanto su impacto negativo como positivo, para determinar que se cumpla con todas las disposiciones que establece la compañía Hotel Beds en lo que esté relacionado con el traslado de personas.

Por otra parte, es de suma importancia hacer una valoración tanto en el campo de servicios como lo es en este caso el traslado de personas, como su impacto en las finanzas de la compañía, al no realizarse de la manera adecuada, así como buscar siempre calidad y que deje un impacto favorable para los beneficios de la empresa.

1.1.1 Antecedentes del problema

El presente trabajo se va a realizar en la empresa Hotel Beds Costa Rica, el cual es una empresa intermediaria entre lo que son los hoteles y los clientes, clientes y transporte o cliente con los diferentes servicios que presta la empresa como lo son también los tours guiados, y, otras alternativas que se ofrecen para los turistas que realizan sus reservaciones por medio de los sitios web (online u offline).

Su casa matriz localizada en España les permite la facilidad a las personas de diferentes países, en los cuales la compañía tiene sus sedes, de realizar reservas en Costa Rica, dándole una ventaja competitiva sobre las demás agencias que se dedican al turismo y las cuales también por medio de la página en línea de la compañía, la utilizan para realizar reservaciones otorgándoles créditos dependiendo de su nivel crediticio, generando así un ingreso mayor de divisas a la empresa.

Por lo anterior, es de suma importancia que se realice una valoración de las variables que se puedan generar en la recepción, como en el traslado de los turistas extranjeros y nacionales; también valorar alternativas de sustituir el subcontrato de terceros e invertir en la compra de unidades de transporte propias de la empresa y poder medir, de esta manera, sus ventajas y desventajas al sustituir el pago a proveedores a prestar el servicio propio del mismo y poder hacer una comparación entre las variables de ingresos y gastos derivados del pago a los proveedores de transporte.

1.1.2 Problematización del problema

Esta investigación tiene como fin analizar o evaluar los distintos factores que, en relación al transporte de personas, brinda la compañía Hotel Beds.

Lo anterior, con el fin de dar un valor agregado tanto al turista nacional como extranjero brindando facilidades en este servicio, el cual debe realizarse con base en protocolos y

que cumpla con todas las disposiciones que la empresa tiene como forma de establecer controles internos de servicio, para establecer los posibles impactos que se puedan dar en contra de la empresa y crear una respuesta viable que beneficie tanto a terceros como a la compañía Hotel Beds.

Es reconocido que toda empresa de turismo busca mantener su prestigio e imagen que, tanto a nivel nacional como internacional, se logra mediante las sugerencias y recomendaciones que los turistas emitan al realizar una encuesta tanto del servicio que se les brinda en el traslado hacia los diferentes destinos como en su estadía, y con base en los resultados, mejorar y corregir las recomendaciones brindadas.

1.1.4 Justificación del problema

Con base en la elaboración de este trabajo, se pretende tener una imagen más clara sobre el tema del transporte de personas, en este caso el que se destina a los turistas tanto extranjeros como nacionales y ver de qué manera se puede realizar una mejora en la calidad del servicio que prestan las empresas subcontratadas por la compañía, y valorar las unidades de traslado que utilizan dichas empresas para medir tanto sus ventajas como sus desventajas y el impacto que esto pueda tener en los ingresos, ya sea por un problema ocasionado por: accidente, mala atención o falta de capacitación de los responsables de prestar esos servicios.

Esto es muy importante manejarlo de la manera adecuada, ya que el transporte es un factor determinante del producto turístico puesto que representa el medio de llegar al destino, y es necesario para los desplazamientos hacia de los destinos que se visitarán teniendo normas establecidas para el adecuado uso de los mismos.

En lo financiero, un uso inadecuado y sin control, puede ocasionar pérdidas importantes para cualquier agencia de viajes, en este caso Hotel Beds, en cuanto a denuncias legales y sanciones económicas que pueden llegar hasta el cierre total de la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Como forma de realizar una investigación sobre la manera de valorar los distintos factores o riesgos, que se puedan generar a la hora de subcontratar el servicio de transporte de personas para la compañía Hotel Beds se plantea el siguiente problema:

¿Cuáles factores financieros influyen para qué la compañía Hotel Beds subcontrate o asuma la prestación del servicio de transporte de turistas, en el año 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

Para el desarrollo de la presente investigación se formulan los siguientes objetivos

1.3.1 Objetivo general:

Según Arias (2012), un objetivo general expresa. "el fin concreto de la investigación en correspondencia directa con la formulación del problema" (p. 45).

Se formularán tantos objetivos generales como el investigador considere necesario, atendiendo a las necesidades de la investigación y a los resultados que se aspire lograr. Para ello, se deben formular los objetivos específicos.

En este sentido, el objetivo general expresa la finalidad que se busca en la investigación, es por ello que debe ser coherente con el problema planteado, así como con el título del trabajo.

Según lo comentan Katherine & Hernán (2015), el objetivo. "General debe ser solamente uno, ya que debe (sic) indicar el resultado amplio y general que se desea lograr con la investigación". (p.70).

Bernal, (2010) afirma. "en el momento de plantear los objetivos de la investigación es (sic) utilizar verbos que puedan lograrse o alcanzarse durante el desarrollo de la investigación" (p.97) utilizar verbos como: Determinar, Identificar, Evaluar y Analizar.

En el presente trabajo el objetivo general planteado es:

Determinar cuáles factores financieros influyen para que la compañía Hotel Beds subcontrate o asuma el servicio de transporte de turistas, año 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Según Arias (2012), los objetivos específicos "indican con precisión los conceptos, variables o dimensiones que serán objeto de estudio. Se derivan del objetivo general y contribuyen al logro de éste". (p. 45)

Es decir, representan los logros particulares para alcanzar el objetivo general, deben orientar el desarrollo de la investigación, así como facilitar la estructura de la metodología. Con los objetivos específicos se espera, también obtener la respuesta a ¿cuál será el conocimiento generado si el trabajo se realiza?, ¿qué se espera desarrollar?

Con el fin de cumplir con lo anteriormente mencionado, es preciso formularlos de manera que respondan jerárquicamente a la acción cognitiva que se pretende alcanzar con el objetivo general. ¿Cómo se elabora un objetivo?

Es tal vez, conjuntamente con la pregunta de investigación y las conclusiones, lo más complicado del proceso de investigación, por el contexto cognitivo que tiene implícito.

Según Katherine & Hernán (2015), “Deben representar acciones más particulares que contribuyan al logro del objetivo general lo recomendable, es establecer entre tres y un máximo de cinco objetivos específicos” (p.70).

Los objetivos específicos conducen al objetivo general, según Bernal, (2010), “deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico este diseñado para lograr un aspecto de aquel; y todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general. (p.99)

Para esta investigación los objetivos específicos planteados son:

- 1) Describir el servicio actual de transporte de turistas de la compañía Hotel Beds.
- 2) Enumerar ventajas y desventajas de subcontratar el servicio de transporte de turistas por la empresa Hotel Beds.
- 3) Identificar el impacto financiero de los costos y gastos en que incurrirá la empresa Hotel Beds al asumir el servicio de transporte de turistas.
- 4) Emitir criterio financiero acerca de cuál es la mejor opción para la empresa.

1.4 ALCANCES Y LÍMITACIONES

1.4.1 Alcances

- Que los colaboradores del Departamento de Tráfico de la empresa Hotel Beds, encargada de lo que corresponde al traslado de turistas a nivel nacional, tenga una visión más clara de la importancia del servicio de transporte.
- Que se evalúen los posibles riesgos que se puedan generar por malas prácticas en la calidad de los servicios brindados.
- Analizar los factores económicos y financieros en la evaluación de posibles proyectos como es la adquisición de unidades de transporte propias de la empresa, para, de esta manera, poder sacar conclusiones tanto positivas como negativas del impacto que este pueda tener en las utilidades de la empresa y para realizar futuras inversiones y tener una imagen más clara de la rentabilidad.
- Los resultados financieros del análisis de esta investigación, incluyendo los posibles beneficios, se muestran en un análisis proyectado de inversión, flujo de efectivo y rentabilidad.

1.4.2 Limitaciones

- Debido a la confidencialidad en cuanto al acceso de la información financiera de la empresa Hotel Beds, se aplica un instrumento de recolección de datos orientado básicamente a conocer las opiniones de los colaboradores de la empresa.
- Que solo sea posible una recolección limitada de información mediante la encuesta.
- Los colaboradores constituyen una población de alrededor de 70 empleados que tendrían alguna relación con este proyecto, no obstante, la mayoría no tiene acceso a información financiera relevante, por lo que esa cantidad se verá muy reducida a la hora de recopilar la información.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Contexto Histórico

Hotel Beds ha estado en el negocio turístico en Costa Rica por 25 años y bajo el nombre de Hotel Beds Costa Rica durante más de siete años. Se inició como una agencia de viajes con el nombre de Turavia, en 1991. A partir de marzo de 2014, se ha lanzado como servicios de destino.

Hotel Beds es parte de Grupo TUI, la empresa es elegida por varios tours operadores de Latinoamérica, Europa, Estados Unidos y Canadá, por mencionar algunos, como: Sunwing Vacations, Gateways International, Vacations Express, Jet Set Vacations, Expediciones Internacionales, Jump Street/Educators', Pasaportes, Canandes, Europe Express, Jet air y TUI UK.

Actualmente, Hotel Beds tiene dos oficinas ubicadas en los principales puntos de llegada en San José y Liberia, y se ofrecen servicios en todas las áreas importantes de Costa Rica; Tortuguero, Arenal, Monteverde, Jaco, Manuel Antonio, Puerto Viejo, San José y Guanacaste.

La filosofía se basa en la innovación gerencial para mejorar las relaciones comerciales, la administración de operaciones y los servicios ofrecidos. Se ofrecen servicios de destino personal para cada cliente, como transporte y guiado.

Además de las dos oficinas principales en San José y en Liberia, hay puntos de ventas ubicados en hoteles muy importantes en San José, Puntarenas y Guanacaste, como: Crown Plaza Corobici, Double Tree Cariari By Hilton, hoteles DT Puntarenas, Riu Guanacaste y Riu Palace entre otros.

2.1.1 Visión

- Somos una compañía dinámica, que dedica tiempo y atención a las tendencias del mercado, analizando la oferta y la demanda para ofrecer productos y servicios que ayudan a nuestros clientes a escalar posiciones en este sector tan competitivo. Invertimos continuamente en nuestra infraestructura online para contar con la última tecnología.

Esto asegura que nuestras interfaces sean las más eficientes y sencillas de usar, y que a la vez ofrezcan una amplia gama de opciones para satisfacer las necesidades específicas y modelos de negocio de cada cliente. Nuestro objetivo es el ÉXITO de nuestros clientes. Productos y servicios receptivos y profesionales. Conocimiento local, experiencia internacional, 2,500 destinos turísticos en todo el mundo.

2.1.2 Misión

- Ofrecer productos de calidad para los profesionales del sector turístico: alojamiento, circuitos, Grupos, Excursiones, Entradas, Traslados, Alquiler de coches, Asistencia en aeropuerto, servicios de representación.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Conceptos

Turismo:

Según la Organización Mundial de turismo, consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual (al menos durante una noche y como máximo 365 días) por negocio u otros motivos.

Es un fenómeno de carácter económico, social y cultural que consiste en el movimiento de forma individual o grupal con motivos de recreación, descanso, tanto cultural como de salud.

Turista:

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), es toda persona sin distinción de raza, sexo idioma o religión el cual realiza en el país de destino con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares y estudio.

Terminología empresarial:

Esta terminología es utilizada comúnmente en la actividad propia de la empresa dedicada a prestar los servicios turísticos.

Pax:

Abreviación empleada para designar al pasajero.

Finanzas:

Según Gitman (2016). Se define como; “el arte y la ciencia de administrar el dinero. Las finanzas tienen que ver con las decisiones que toman los individuos sobre cómo gastar sus ingresos, que proporción de los mismos ahorrar y como invertir esos ahorros”. (p.4)

Administración Financiera:

Como menciona Gitman (2016). “las distintas tareas que desempeñan están el desarrollo de planes o presupuestos financieros, la concesión de crédito a los clientes, la evaluación de propuestas que involucren grandes gastos y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la organización.” (p.4)

Subcontratación

“Tipo de relación por la que el titular de un contrato principal acuerda con un tercero (subcontratista) la fabricación de elementos o de servicios que son parte del objeto de ese contrato principal del que es titular”.

<http://economipedia.com/definiciones/subcontratacion.html>

Depreciación:

Gitman (2016), define. “parte de los costos de los activos fijos que se deducen de los ingresos anuales a través del tiempo”. (p.118)

Vida útil depreciable:

Para Gitman (2016), "Es el periodo en que se deprecia un activo". (p.118)

Esto depende de los activos, cada uno tiene cierta cantidad de años como los que se mencionaran para la propuesta cada vehículo tiene una vida de 5 años.

Periodo de recuperación:

Gitman (2016). Explica que es la "vida útil depreciable adecuada para un activo específico de acuerdo con el sistema MACRS de 3, 5, 7, y 10 y 20 años. (p.119)

Ingresos Netos:

Gitman (2016). Considera que "son producto de la venta de un bono, o de cualquier otro instrumento financieros, representan los fondos que la empresa recibe de dicha transacción". (p.367)

Flujos de Inversión:

Gitman (2016). Los define como: "Flujos de efectivo relacionados con la compra y venta de activos fijos, y con las inversiones de capital en otras empresas". (p.121)

Pronostico de ventas:

Según menciona Gitman (2016). “es la predicción de las ventas de la empresa durante cierto periodo, con base en datos internos y externos; se usa como información clave en el proceso de planeación financiera a corto plazo.

Estado de flujo de efectivo:

n Gitman (2016), lo define como. “proporciona un resumen de los flujos de efectivo operativos, de inversión y financieros de la empresa, y los reconcilia con los cambios en el efectivo y los valores negociables de la empresa durante un periodo. (p.67).

Gerente financiero:

Gitman (2012).destaca que. “es el que administra activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresas, ya sean privadas o públicas, grandes o pequeñas, lucrativas o sin fines de lucro”. (p.54)

Pronostico interno:

Según Gitman (2016). “se basa en una consolidación de la proyección de ventas obtenidas a partir de los canales de venta de la misma empresa”. (130)

Análisis de estado financiero:

Van Horne (2010) define. “es el arte de transformar los datos de los estados financieros en información útil para tomar una decisión informada”. (p.128)

Índice de precios al consumidor “IPC”:

Como se menciona en el sitio web del “INEC”. “es un indicador estadístico que mide la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios representativos del consumo de hogares costarricenses, en un periodo de tiempo determinado.

Análisis de costos y beneficios marginales:

Gitman (2016). Determina qué; “el principal principio económico empleado en la administración financiera es el análisis de costos y beneficios marginales, según el cual solo deben tomarse decisiones financieras y ponerse en práctica acciones cuando los beneficios adicionales excedan los costos adicionales. (p.16)

Riesgo:

Gitman (2016). Explica que es “el riesgo es una medida de la incertidumbre que existe entorno del rendimiento que puede generar una inversión o, en un sentido más formal, el grado de variación de los rendimientos relacionados con un activo específico”. (p.316)

Inversión Financiera:

Es la inversión realizada en activos financieros de cualquier clase cuya tenencia tiene relación con el ejercicio del control o la influencia sobre otras empresas, o con la obtención de réditos, dividendos y plusvalías derivados de estas inversiones.

Benchmarking (evaluación comparativa):

Gitman (2016); lo define “tipo de análisis de una muestra representativa en el que los valores de los índices de la empresa se comparan con los de un competidor clave o de un grupo de competidores a los que la empresa desea imitar”. (p. 69)

Valor intrínseco:

Como indica Van Horne, (2010), Es. “el precio que un valor “debe tener con base en todos los factores relevantes para la valuación.” (p.100)

Rendimiento:

Van Horne (2010). Menciona que es el. “ingreso recibido en una inversión más cualquier cambio en el precio de mercado generalmente se expresa como porcentaje del precio inicial de la inversión. (p.98).

Rendimiento esperado:

Según Van Horne, (2010). Es el. “el promedio ponderado de los rendimientos posibles, donde las ponderación o pesos son las posibilidades de ocurrencia”. (p.99)

Inflación:

Van Horne (2010). Menciona. “es el alza en el nivel promedio de los precios de bienes y servicios”. (p.60).

Valor actual neto:

Según Berk (2010). Define, “diferencia entre el valor actual o los beneficios de la inversión y el valor actual de sus costes. (p.111) $VAN = VA(\text{beneficios}) - VA(\text{costes})$

Tasa interna de retorno:

Para Berk (2010). es. “aquella que hace que el valor presente neto de los flujos de efectivo sea igual a cero o el valor presente y los flujos de efectivo de una oportunidad de inversión, pero no la tasa de interés que lo iguala”. (p151).

Payback:

En el sitio web enciclopedia financiera, se encontró que “es el tiempo que se tarda en recuperar una inversión con las ganancias futuras sin tener en cuenta el valor temporal del dinero”. <http://www.encyclopediainanciera.com>

Activos corrientes:

Para Gitman (2016). “los activos corrientes se espera que se conviertan en efectivo en un año o menos”. (p.64)

Toma de Decisiones:

Según Gitman (2016). “los administradores financieros evalúan los estados contables, desarrollan datos adicionales y toman decisiones con base en su evaluación de los rendimientos y los riesgos asociados”. (p.19)

Costo de capital promedio ponderado:

Es una medida financiera, la cual tiene el propósito de englobar en una sola cifra expresada en términos porcentuales, el costo de las diferentes fuentes de financiamiento que usará una empresa para fondar algún proyecto en específico

<https://www.forbes.com.mx/que-uso-tiene-y-como-se-calcula-el-costo-de-capital-promedio-ponderado>.

Beta:

El cociente beta es una medida del riesgo inherente a un valor, tomado como referencia un indicador representativo del mercado; es decir, el cociente beta determina la volatilidad de una acción.

<https://contadorcontado.com/2014/09/19/beta-que-es-como-se-calcula-para-que-sirve/>

2.2.2 FACTOR ECONOMICO

El turismo constituye la base económica de toda organización dedicada a dicha actividad; ya que se procura fundamentalmente la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades materiales y culturales de la población tanto extranjera como nacional.

También debido a que esta actividad es generadora de divisas al país, y por lo tanto a Hotel Beds por medio de venta de diferentes servicios como alojamientos, traslados, tours guiados.

También se debe medir el impacto que este puede tener en las finanzas de la empresa mediante el control de los gastos en la adquisición de servicios de terceros o una mala realización de un servicio, o algún problema en una mala planificación, también al realizarse más pagos a estos proveedores su impacto en los costos de las ventas se verá reflejado.

Factor

Según la real academia española se define como: “Elementos o causas que actúan junto con otros elementos”.

Económico

La economía según lo define, La Gran Enciclopedia de Economía es: “Parte de la economía que se encarga del estudio de los mercados financieros, la valoración de activos, las corrientes de información entre los propietarios de las empresas y la financiación, inversión y política de dividendos de estas.

Para el proyecto por realizar, uno de los factores económicos que se van a estudiar de acuerdo con la propuesta, será medir los costos y los gastos que se generan en la subcontratación del servicio de transporte, así como su rentabilidad en la recuperación de lo invertido.

2.2.3 FACTOR SOCIAL

La empresa, tiene un compromiso con la población al igual que con el país, por medio de actividades como lo son: donaciones a centros educativos, personas de bajos recursos y a las comunidades cercanas, esto por medio de convenios entre hoteles o los diferentes proveedores con los que la empresa tiene o las distintas organizaciones que por medio de estas buscan el bien social.

Algunas por mencionar, son: el: Instituto costarricense de turismo “ICT”, Asociación Cámara Nacional de turismo “CANATUR”, Asociación costarricense de Operadores de turismo “ACOPROT” entre otros.

También brinda la oportunidad de la oferta laboral la cual es de gran importancia tanto para el país como en el aspecto organizacional, en la creación de plazas para los diferentes puestos que se tengan disponibles, ya que al ser una operadora de turismo se requieren puestos como; reservaciones, guías, ventas y transporte para brindar servicios adicionales a los turistas y dar un valor agregado a los mismos.

2.2.4 Factor Político:

Toda empresa relacionada con el turismo, debe cumplir con las leyes y reglamentos establecidos por el Instituto Costarricense de Turismo, que es el organismo encargado de velar por que se cumplan cada uno de los artículos establecidos en la Ley No. 5339 del 23 de agosto de 1973, publicada en el alcance No.119 a la Gaceta No 168 de setiembre de 1973.

Entre los artículos más importantes establecidos por el ICT están:

Artículo 12.

Son obligaciones de las agencias de viajes:

- a) Contar con personal idóneo, técnicamente preparado.
- b) Cumplir con la presente Ley, sus reglamentos y demás disposiciones legales y administrativas conexas, así como con las recomendaciones del Instituto Costarricense de Turismo
- . c) Acatar estrictamente las tarifas que, para turismo receptivo y para operaciones locales, haya autorizado debidamente al Instituto Costarricense de Turismo.
- d) Reportar al Instituto Costarricense de Turismo las deficiencias que advierta en la prestación de cualquier servicio turístico.
- f) Tener oficinas adecuadas y permanentes en el lugar en que estén domiciliadas.

Artículo 16.

En los casos de fuerza mayor no previstos en el folleto o convenio respectivo y comprobado por el Instituto Costarricense de Turismo, se cancelará la excursión o viaje y la agencia notificará personalmente a los interesados o por correo certificado con acuse de recibo, reintegrándoles las sumas que éstos les hubiesen anticipado menos los gastos efectuados, en el curso de diez días posteriores a la cancelación.

Artículo 19.

Cuando un turista resultare perjudicado por incumplimiento de lo pactado con la agencia o sub – agencia de viajes, podrá ocurrir al Instituto Costarricense de Turismo, a sus

representantes en el extranjero o a autoridades diplomáticas o consulares costarricenses, a establecer la denuncia correspondiente. En todo caso deberá aportar las pruebas que tuviere en su poder.

Artículo 25.

Incurrirá en responsabilidad propia la agencia de viajes que hubiere vendido al público servicios de transporte, hoteleros u otros servicios turísticos sin el consentimiento expreso de quien deba prestarlos. La propaganda sobre excursiones deberá especificar, con toda claridad, el nombre de los portadores, hoteles y empresas dueñas de los vehículos que proveerán los servicios, e indicar la categoría en que cada servicio se encuentre clasificado, así como las fechas en que éstos se realizarán.

Artículo 28.

Se autoriza a las agencias de viajes la circulación de vehículos aptos para excursiones de turismo exclusivamente, con placas especiales de turismo que extenderá la Dirección de Transporte Automotor, previa recomendación del Instituto Costarricense de Turismo. De comprobarse un uso distinto al señalado, el Instituto cancelará de inmediato la concesión otorgada.

2.3 SUBCONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.

Es una práctica común en la industria turística que las agencias implementen la subcontratación de servicios de transporte de turistas en lugar de brindarlos por ellas mismas.

El objetivo primordial de la subcontratación del servicio de transporte es reducir los gastos que estos puedan generar o su impacto en los costos, pero esa práctica presenta ventajas y desventajas, las cuales se enumeran en el capítulo cuatro, en el que se desarrollan los objetivos específicos.

2.4 HIPÓTESIS

En el libro de Metodología de la Investigación de Sampieri capítulo 6, se habla sobre lo que es una hipótesis, se definen los conceptos de las variables y explican las maneras de deducir y formular hipótesis.

Según lo define (Sampieri, 2010), la hipótesis es “Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones. (p.92)

Para el presente la Hipótesis planteada se define:

A mayor subcontratación de transportes, mayor el ahorro en los costos y gastos de la empresa.

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Las variables según (Sampieri, 2010).son. “Una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse; se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos”. (p.93)

1. Según el experto Jaime Acosta (s.f). “Los costos son aquellos que tienden a fluctuar en proporción al volumen total de la producción, de venta o la prestación de un servicio, se incurre debido a la actividad de la empresa”.
2. Para Schneider el costo es. “El equivalente monetario de los bienes aplicados o consumidos en el proceso de producción o en la aplicación de servicios”.
3. Para Charles Horngren (2012) definen el costo como. “la contabilidad de costos mide, analiza y reporta información financiera y no financiera relacionada con los costos de adquisición o uso de los recursos dentro de una organización, por ejemplo, el cálculo de costos de un producto es una función de la contabilidad de costos”. (p.2)

Nota

En este trabajo se utilizará la definición de la variable mencionada en el punto número uno, ya que caracteriza conceptualmente a lo que se necesita en el proyecto.

- o Costo del servicio de transporte.

2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE

1. Según Bernal (2016). “la variable dependiente se conoce como al “resultado” o “efecto” producido por la acción de la variable independiente”. (p.187)

2. Según se menciona en Economipedia. “La subcontratación es un proceso empresarial mediante el cual una sociedad transfiere la responsabilidad de sus tareas externas a otra sociedad especializada en esa tarea”. Suele llamarse contratista, cliente o proveedor.

3. Según se menciona en la Gran Enciclopedia de la Economía. “Tipo de relación por la que el titular de un contrato principal acuerda con un tercero (subcontratista) la fabricación de elementos o prestación de servicios que son parte del objeto de ese contrato principal del que es titular.

Nota

En este trabajo se tomará como referencia la definición dada en el punto tres ya que conjuga de una manera esencial la terminología y las características de la subcontratación.

La variable dependiente por utilizar para esta investigación es:

- La subcontratación de transporte.

2.5 OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS

Es un proceso que inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de las variables para romper el concepto difuso y darle un sentido concreto.

Hipótesis	Concepto	Variables	Indicadores
A mayor subcontratación de transportes, mayor el ahorro en los costos y gastos de la empresa	<p>Subcontratación:</p> <p>Tipo de relación por la que el titular de un contrato principal acuerda con un tercero (subcontratista) la fabricación de elementos o de servicios que son parte del objeto de ese contrato principal del que es titular</p>	<p>Dependiente:</p> <p>La subcontratación de transporte.</p>	<p>Calidad del servicio.</p> <p>Riesgos del servicio.</p>
	<p>Costo:</p> <p>Los costos son aquellos que tienden a fluctuar en proporción al volumen total de la producción, de venta o la prestación de un servicio, se incurre debido a la actividad de la empresa".</p>	<p>Independiente</p> <p>Costos del servicio de transporte.</p>	<p>Rentabilidad.</p> <p>Gastos</p> <p>Calidad</p> <p>Costos directos</p>

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

3.1.1 FINALIDAD

Existen dos tipos de finalidad, la teórica y la aplicada, las cuales se detallan a continuación:

3.1.1.1 Finalidad Teórica

Este estudio se basa en descubrir cosas nuevas las cuales van a generar conocimiento: “La investigación teórica, es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia.” (Guía de trabajos finales, 2016, p.32)

Esto se puede relacionar con estudios que nunca se han realizado, ejemplo de esto sería verificar la existencia de nuevas especies en la naturaleza.

3.1.1.2 Finalidad Aplicada

Con la información aplicada se puede recolectar información para dar soluciones a los problemas investigados: “Los datos y la información recabada son utilizados para resolver problemas, pues se pueden extraen de ellos, luego

de sus análisis, acciones, recomendaciones, planes, lineamientos, manuales, entre otros.” (Guía de trabajos finales, 2016, p.32)

La investigación que se desarrolla es de tipo aplicada, pues se basa en los conocimientos y la experiencia que el investigador tiene en el campo de desarrollo del proyecto, ya que lo que se busca es ir más allá de los conceptos, busca responder a las causas y efectos que estos eventos pueden tener en el plano económico y social, por lo cual todo se va a enfocar en el impacto que tiene la contratación de terceros para las finanzas de la empresa y así poder visualizar más a fondo los detalles importantes al realizar la valoración de las variables para responder a la problemática planteada y al plantear la propuesta.

Lo que se realiza es una valoración de los diferentes factores que influyen en el factor económico de la empresa a la hora de subcontratar los servicios de transporte de personas y sus posibles riesgos y de qué manera se puede buscar una alternativa de sustitución para generar mayores ingresos y reducir los gastos o costos que se pueden presentar en los diferentes casos ya sea invertir en compra de busetas para el uso propio de la empresa y poder realizar las recomendaciones pertinentes de su rentabilidad y cumplir con el problema planteado.

3.1.2 DIMENSION TEMPORAL

Según Sampieri (2010). “la dimensión se puede caracterizar como transversal, donde se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables”. Y longitudinal es. “Donde se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos a largo plazo”. (p.120)

Método Transversal

Se realiza en lapso corto y así apuntar a un momento y tiempo definido. Lo más importante es poder analizar y comprender el tema de estudio en profundidad

Esta investigación se plantea realizarla por el método transversal, ya que se pretende medir la rentabilidad económica estimada en la investigación al considerar indicadores en corto plazo, valorando beneficios que se pueden presentar y el tiempo de recuperación de la inversión por realizar, para, de esta manera, hacer una comparación propia de los resultados.

3.1.3 MARCO

Por lo que se explica a continuación, este proyecto se realiza en el ámbito “micro”:

3.1.3.1 Micro

Es el que estudia únicamente un proceso o subproceso administrativo de trabajo dentro de dicho departamento. Se refiere al nivel de resultados que están relacionados con los componentes internos de la organización.

Según la revista latinoamericana de Metodología de la investigación Social (2015), el término “micro es más metodológico y se refiere al nivel de análisis en que son planteadas las investigaciones”. (p.13). <http://www.relmis.com.ar/ojs/fullissue/relmis10.pdf>

La valoración micro es ver el impacto financiero que puede generarse por medio de la compra de microbuses para sustituir el contratar proveedores externos y lograr una disminución de los costos que con estos se generan y lograr un margen de ganancia mayor y tener un mejor control en la calidad de los servicios que se brinden y más capacidad del personal.

3.1.3.2 Macro

En cuanto a la clasificación macro es el que aborda el funcionamiento de un ente o área mayor.

3.1.3.3 Mega

La otra clasificación se conoce como mega, es un estudio que se realiza en un área o en un conjunto de organizaciones.

Como se indicó arriba, se considera que esta investigación es micro debido a que el desarrollo del proyecto comprende solo el Departamento de Tráfico de la empresa Hotel Beds, en el cual se analiza el servicio de transporte de turistas realizado por terceros. Se pretende valorar la necesidad de contar con estos proveedores de transporte externos o que la empresa cuente con su propio equipo de transporte y de esta manera obtener un impacto económico en la reducción de costos y gastos y una mejora de la rentabilidad de la empresa.

En este estudio se reflejan los fines que tiene la organización en cuanto a la implementación del servicio propio de transporte y su impacto para los clientes en la mejora de los servicios y la calidad de estos, y a la sociedad en la generación de empleo pues se planea la contratación de cinco choferes para el manejo de dichas unidades.

3.1.4 NATURALEZA

El enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo ya que se quiere medir por medio de análisis financieros, acontecimientos económicos, políticos y sociales que influyen en la subcontratación del servicio de transporte para Hotel Beds o que éste eventualmente asuma la prestación del servicio con unidades propias.

En este estudio se pretende analizar los resultados por medio de una comparación del ambiente actual con el servicio de terceros y por otra parte, contando con las unidades por adquirir y medir en un análisis comparativo los resultados que se presentan en cuanto al rendimiento, y su impacto en la utilidad de la empresa como consecuencia de una disminución en los gastos y costos de la misma.

Sampieri, (2014) menciona. “El enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p, 4)

Con este enfoque, lo que se pretende es realizar una valoración financiera, la cual consiste en presentar una propuesta al departamento financiero en el que se expondrán las ventajas y desventajas de la prestación de servicios por parte de externos, como la inversión en microbuses para realizar el propio servicio de traslado de personas y poder establecer las ganancias que se pueden dar como el ahorro para la empresa y la disminución de los posibles riesgos.

En cambio, en el enfoque cualitativo el investigador parte también de plantearse un problema científico como es de esperar pero “no sigue un proceso claramente definido de manera que sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo, y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo; en el enfoque cualitativo no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son resultado del estudio“. (Hernández Sampieri et al., 2010, p.9).

El enfoque cuantitativo en el cual se basa esta investigación es centrarse en el plano financiero y valorar los efectos que se presentan en la subcontratación “proveedores” o adquisición “inversión” de unidades propias de transporte y con esto generar rendimientos en un corto plazo.

3.1.5 CARÁCTER

Según Sampieri (2010). “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p.80).

También menciona la investigación explicativa como. “Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”. (p.83)

Investigaciones explicativas

Sampieri () las define como: “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”. (p.95)

Se considera que el presente trabajo de investigación se trata de un estudio descriptivo – explicativo, se utilizan ambos estudios, en cuanto a que busca describir los diversos factores que afectan, ya sea directamente en el plano financiero a la empresa “costos y gastos” y estudiar a fondo la presentación de un proyecto el cual pretende sustituir la subcontratación de servicios por medio de inversión en unidades de transporte propias, las cuales van a representar un porcentaje menor en cuanto a gastos y costos que estos puedan presentar para la compañía y de esta forma poder interpretar los resultados como su impacto en los rendimientos que este proyecto pueda presentar y con esto tomar decisiones que se generen en un lapso determinado

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACION

3.2.1 Sujetos

Los sujetos de la investigación son los proveedores de transporte de turistas debido a que es el centro de análisis y desarrollo del proyecto.

3.2.2 Fuentes de Investigación

Se considera fuentes de información a los materiales o productos, originales o elaborados, que aportan información o testimonios por medio de los cuales se accede al conocimiento.

Fuente Primaria

Para la realización de esta investigación fue necesario consultar fuentes de información por medio de tesis, así como la opinión de expertos. En este caso, el gerente financiero de la empresa Hotel Beds, quien brindó información relevante en cuanto a aspectos financieros necesarios para el cálculo de ingresos y costos que se generan, y riesgos relacionados.

Las fuentes primarias que se utilizaran para recolectar información son:

- Libros,
- Normas,
- Tesis,
- Informes financieros,
- Opinión de expertos.

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>

Fuente Secundaria

Son aquellas que analizan e interpretan fuentes primarias y permiten analizar, esos documentos para poder organizar la información.

Con base en la información consultada para la realización del proyecto, cabe destacar la información de enciclopedias basadas en terminologías económicas y financieras para de esta manera poder obtener en mayor detalle información de interés. Ejemplos:

- ✓ Libros,
- ✓ Páginas de internet
- ✓ Diccionarios
- ✓ Índices de citas
- ✓ Revistas de resúmenes

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>

Fuente Terciaria

Son aquellas que recopilan documentos secundarios y guían a ubicar y obtener la información, la que contienen de manera original y estructurada, de forma que el usuario pueda utilizarla como un nuevo documento.

- ✓ Bibliografías
- ✓ Internet

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La población

Constituye el universo de la investigación la cual puede estar conformada por: comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones.

Según Tamayo (2012) señala que: “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y momento determinado donde se desarrollara la investigación”.

En el presente estudio la población estaría conformada por los proveedores del servicio de transporte de personas y por los colaboradores internos que pueden suministrar información relacionada con el objeto de esta investigación.

3.3.2 La muestra

Con respecto a la muestra según menciona Sampieri (2010); “Es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de este, se utiliza por economía de tiempo y recursos e implica definir la unidad de análisis”. (p.173).

El muestreo es una técnica, para seleccionar una muestra a partir de la población por estudiar y se puede dividir en dos clases:

Probabilística

Como menciona Sampieri, (2010), es: “Un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (p.176). Ejemplo:

“Se investiga en Nicaragua se requiere saber cuántos niños han sido vacunados y cuantos no y las variables asociadas (nivel económico, lugar donde viven, educación) con esta conducta y sus motivaciones, se haría una muestra probabilística nacional por hora---- 1600 infantes y de los datos obtenidos se tomarían las decisiones para formulas estrategias de vacunación, así como mensajes dirigidos a persuadir la pronta y oportuna vacunación de niños” (p.176)

No probabilística o dirigida

De acuerdo con lo que define Sampieri (2010), es. “Un subgrupo de la población en la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. (p.176). Ejemplo:

Una investigación sobre inmigrantes extranjeros en México (Baptista.1998). El objetivo de la investigación era documentar sus experiencias de viaje de vida y de trabajo. Para cumplir dicho propósito se seleccionó una muestra no probabilística de personas extranjeras que por diversas razones (económicas, políticas, fortuitas) hubieran llegado a México entre 1900 y 1960. Las personas se seleccionaron por medio de conocidos de asilos y de

referencias. De esta manera se entrevistó a 40 inmigrantes con entrevistas semiestructuradas, que permitieron al participante hablar libremente sobre sus experiencias.

Para este proyecto, la muestra está dirigida a obtener información de diez colaboradores, entre los cuales están: el director financiero, el gerente financiero, auditor interno, administrador, gerente de operaciones, supervisor de tráfico, supervisor de reservas y gerente de ventas, entre otros, los cuales con su conocimiento y experiencia, brindaron respuestas en su mayoría teóricas debido a la confidencialidad de la información como se indicó en las limitaciones, sin embargo, con las respuestas lo que se quiere es comparar resultados numéricos obtenidos en los cuadros del análisis que se generaron de acuerdo con los estudios realizados en cuanto a los indicadores financieros con base en la investigación.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION

3.4.1 Entrevista

La entrevista se puede definir como la comunicación interpersonal que se establece entre el entrevistador y el sujeto de estudio con el fin de obtener respuestas a las interrogantes planteadas, sobre determinado tema.

Rojas (2010), la define. “Como un encuentro en el cual el entrevistador intenta obtener información, opiniones o creencias de una o varias personas” (p.85)

3.4.2 Cuestionario

Es un instrumento de investigación muy útil y eficaz para recoger información en un tiempo, relativamente breve. Esta técnica es una de las más utilizadas para la recolección de datos.

Tamayo (2008), señala que. “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que interesan principalmente; reducen la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. (p.124)

3.4.3 Encuesta

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información de una forma oral y personalizada.

Según Arias (2012) es; “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular”. (p.72).

3.4.4 Observación

Se clasifican en experimental y no experimental.

Para Arias, (2012); “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p.69).

No experimental:

Con frecuencia se usa esta técnica para profundizar en el conocimiento del comportamiento de exploración. Ejemplo:

Si en una investigación exploratoria se ha encontrado que los clientes de una empresa no están conformes con el tiempo que debe esperar para ser atendidos, se puede planear la recolección de datos sobre los tiempos de espera y de servicio de una muestra representativa de clientes.

Experimental:

La observación experimental se diferencia de la no experimental porque elabora datos en condiciones relativamente controladas por el investigador, particularmente porque este puede manipular la o las variables.

Nota:

Para este proyecto se utilizará la encuesta como método de recolección de datos para medir lo relacionado con la calidad del servicio brindado por el transportista, así como el estado de las unidades utilizadas para dichos servicios y poder realizar las mejoras pertinentes con base en las recomendaciones que los usuarios puedan dar y ser tomadas en cuenta.

Por otra parte, para evaluar los puntos de valoración financiera de la propuesta de comparación, se hará por medio de análisis de la inversión, ingresos y costos, para medir los beneficios de prestar el servicio con unidades propias.

3.5 DEFINICION CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

La Operacionalización es un proceso que inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

3.5.1 Variable 1:

Servicio de transporte

3.5.1.1 Objetivo específico:

Describir el servicio actual de transporte de personas de la compañía.

3.5.1.2 Definición conceptual:

Se realiza un estudio del servicio de transporte en cuanto a calidad y los posibles riesgos.

3.5.1.3 Definición operacional:

Calidad del servicio.

3.5.5 Definición instrumental:

Encuestas y observación.

3.5.2 Variable 2:

Subcontratación del servicio de transporte.

3.5.2.1 Objetivo específico:

Enumerar ventajas y desventajas de subcontratar el servicio de transporte de turistas.

3.5.8 Definición Conceptual

Se estudiarán los puntos de vista positivos y negativos que se pueden dar en el traslado de turistas.

3.5.9 Definición Operacional

Ventajas y desventajas

3.5.9.1 Definición Instrumental

Encuesta y evaluación.

3.5.9.2 Variable 3:

Impacto financiero

3.5.9.3 Objetivo Especifico

Estimar el impacto financiero de que la empresa Hotel Beds asuma el servicio de transporte de turistas.

3.5.9.4 Definición Conceptual

Se realizará una valoración del impacto económico de los costos y gastos que influyen de manera directa.

3.5.9.5 Definición Operacional

Mejor rendimiento y disminución de gastos y costos.

3.5.9.6 Definición Instrumental

Propuesta de sustitución del servicio de transporte externo por servicios propios.

3.5.4 Cuadro de Operacionalización de las variables

Objetivo Especificó	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Describir el servicio actual de transporte de personas de la compañía	Servicio de transporte	Se realiza un estudio del servicio de transporte en cuanto a calidad y los posibles riesgos.	Calidad del servicio.	Encuestas Observación.
Enumerar ventajas y desventajas de subcontratar el servicio de transporte de personas	Subcontratación del servicio de transporte	Se estudiarán los puntos de vista positivos y negativos que se pueden dar en el traslado de turistas de la empresa o terceros.	Ventajas y desventajas	Encuesta Evaluación.
Estimar el impacto financiero de la empresa asuma el servicio de transporte de personas	Impacto financiero	Se realizará una valoración del impacto financiero de los costos y gastos que influyen de manera directa.	Mejor rendimiento y disminución de gastos y costos	Propuesta de sustitución del servicio de transporte

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Describir el servicio actual de transporte de personas de la compañía Hotel Beds.

En este capítulo se procede a analizar los resultados obtenidos en lo relativo al desarrollo de los objetivos específicos, comenzando con lo referente a describir el servicio actual, que corresponde al primer objetivo específico.

El servicio de transporte que brinda Hotel Beds a los turistas extranjeros y también locales, se da como un valor agregado que tiene como beneficio brindarle seguridad y comodidad, incluyendo el traslado tanto del aeropuerto a hoteles como a los diferentes destinos o tours que realicen en su estadía en el país, lo cual se realiza por medio de proveedores externos que poseen busetas y quienes han pasado los requerimientos necesarios que se examinaron en una evaluación que realiza el encargado de contratación, para velar que se cumpla con normas de seguridad y comodidad de las busetas que se utilizan para este fin .

El costo de estos servicios es cargado al sistema de facturación del hotel como parte de la venta que se le realiza al pasajero o turista, varían dependiendo de las zonas hacia las que estos clientes se van a desplazar. Para cada zona se determina un costo específico que varía de acuerdo con la distancia y con base en esto se establece el valor monetario del traslado.

Como ya se comentó, actualmente el servicio de transporte de pasajeros lo prestan proveedores externos, en la modalidad de outsourcing. Por tal motivo, a continuación, se describen los costos en que se incurre, relativo al transporte de pasajeros.

Los costos en que incurre la empresa Hotel Beds por contratar una unidad fija de transporte o buseta, van desde \$230 hasta los \$250 por cada día de servicio de un proveedor externo y este servicio puede hacer hasta seis conexiones y traslados.

Los costos relativos al transporte o traslado, tanto los correspondientes a las entradas a los hoteles, conocido como “check in”, como lo referente a las salidas de los turistas o pasajeros o “check out”, varían respecto a la zona donde se realice el servicio y de acuerdo con el siguiente detalle se mencionan los costos que se establecen para los traslados.

La distancia por realizar va de acuerdo con cada conexión o zona a la que se realice el traslado, por lo que el kilometraje puede variar según la ruta por realizar:

La distancia entre Papagayo y Tamarindo consta de 81 kilómetros.

La distancia entre el hotel Dreams Las Mareas y el hotel JW Marriott es de 150 kilómetros.

La distancia entre Tamarindo y JW Marriott es de 20 kilómetros.

La distancia entre Papagayo y Dreams Las Mareas es de 96 kilómetros.

Y la distancia entre playa Conchal y playa Flamingo son de 7,7 kilómetros.

A continuación, las tarifas:

Zona 1: \$55 (Papagayo)

Zona 2: \$70 (Conchal & Tamarindo & Flamingo)

Zona 3: \$95 (Dreams Las Mareas)

Zona 4: \$80 (JW Marriott)

Esta información es la parte fundamental de la investigación, representa los ingresos que se obtienen con la utilización de unidades propias.

Cobros a pasajeros por transportes:

En cuanto a las entradas:

Las entradas consisten en los servicios que realizan los transportistas a los turistas cuando arriban al país mediante su traslado a los distintos hoteles, en los cuales se hospedan o hacia los lugares donde realizarán actividades, las que comprenden visitas a parques nacionales o sitios de interés turístico, entre otras.

Ejemplo:

- De las 358 reservaciones mensuales realizadas mediante la página web o de los puntos de venta, lo que equivale a unos 1.050 pasajeros, el costo por mes en traslados que se dan es de alrededor de \$25.575 mensual, equivalente a unos \$306.900 al año.

En cuanto a las salidas:

Representan los traslados conocidos como "*check out*", y son cuando los pasajeros van a realizar su traslado final del hotel al aeropuerto o de su lugar de hospedaje, para su debida salida del país.

Ejemplo:

- De las 390 reservaciones realizadas en el mes, tomadas del sistema de datos de la empresa, estas equivalen a 1.213 pasajeros, que representa un costo por servicio mensual de \$29.795, monto que anualmente ronda los \$357.540

Con base en los datos anteriores, en un mes típico se calcula que unos 2.263 turistas realizaron reservaciones y la empresa Hotel Beds cobró \$55.370 por dichos servicios de traslado, un promedio de \$1.978 diarios o \$664.440 anuales, montos que debido a su magnitud absoluta se consideran relevantes.

Es importante recalcar que lo anterior representa los costos derivados de los pagos a los proveedores de transporte por parte de la empresa para el traslado tanto a los destinos indicados como a los respectivos aeropuertos, para su salida del país.

4.2 Información recopilada en la aplicación del instrumento.

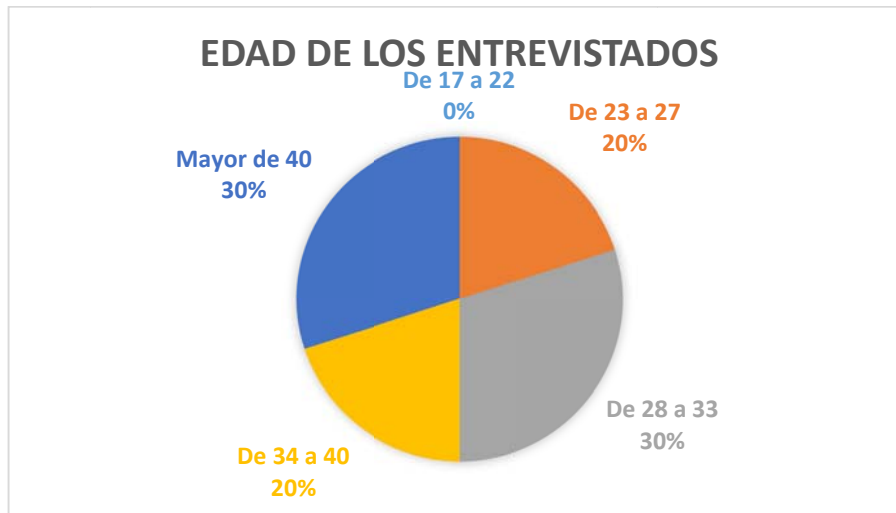
Con base en la aplicación del cuestionario a la muestra de diez colaboradores, se obtuvieron los resultados que se presentan y comentan a continuación y que se considera de gran importancia para tomar decisiones más acertadas respecto a si prestar el servicio de traslado de personas por unidades propias de la empresa con respecto a la subcontratación de terceros. Como ya se indicó en los alcances y limitaciones y en el marco metodológico, solo se pudo solicitar opiniones que no incluyeran información financiera específica, de acuerdo con la política de confidencialidad de la empresa.

Cuadro #1
Edad de los entrevistados

RANGO EN AÑOS	CANTIDAD
De 17 a 22	0
De 23 a 27	2
De 28 a 33	3
De 34 a 40	2
Mayor de 40	3
TOTAL n	10

Fuente: elaboración propia con base en pregunta 1 del instrumento aplicado

Grafico #1



Fuente: elaboración propia con base en el cuadro anterior.

Como se puede verificar en el cuadro y gráfico anteriores, todos los colaboradores son mayores de edad y se encuentran dentro de los rangos de población más productiva del país.

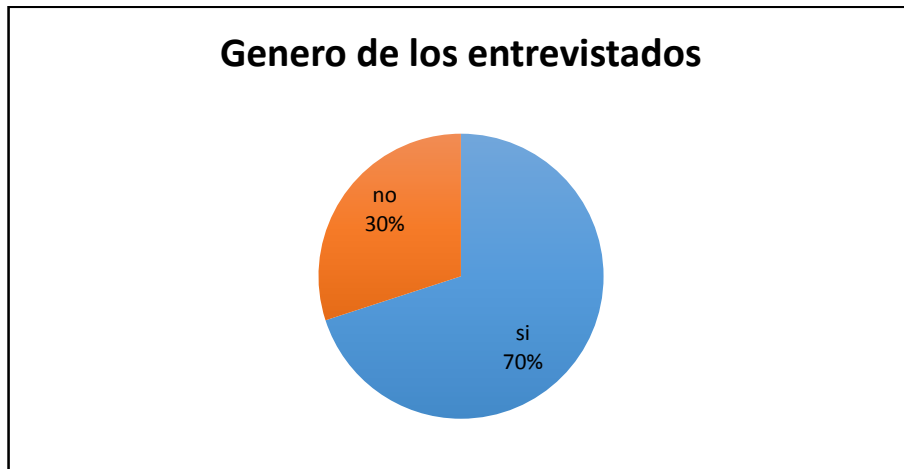
Cuadro #2

Genero del entrevistado.

GENERO	CANTIDAD
Masculino	8
Femenino	2
TOTAL n	10

Fuente: elaboración propia con base en pregunta 2 de instrumento aplicado

Grafico #2



Fuente: elaboración propia con base en el cuadro anterior

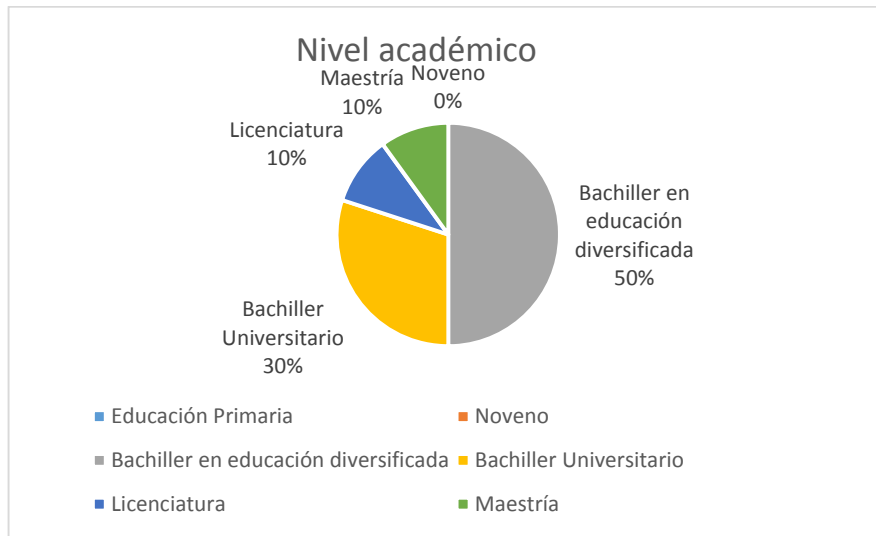
Se desprende del cuadro y gráfico anterior, el género masculino es el que predomina en la muestra.

Cuadro #3
Nivel académico

NIVEL EDUCATIVO	CANTIDAD
Educación Primaria	0
Noveno	0
Bachiller en educación diversificada	5
Bachiller Universitario	3
Licenciatura	1
Maestría	1
TOTAL n	10

Fuente: elaboración propia con base en pregunta 3 del instrumento aplicado.

Grafico #3



Fuente: elaboración propia con base en cuadro anterior

Se observa en el cuadro y gráfico anteriores, que el personal considerado en la muestra posee un nivel académico variable entre lo que es el Bachillerato en Educación Diversificada y Maestría, lo que permite suponer que como mínimo la mayoría tiene al menos once años de educación, lo cual se considera bueno para efectos de esta investigación.

Cuadro #4

EVALUACION DEL SERVICIO	CANTIDAD
Malo	0
Regular	1
Bueno	9
TOTAL n	10

Fuente: elaboración propia con base en pregunta 4 de instrumento aplicado.

Gráfico #4



Fuente: elaboración propia con base en cuadro anterior.

De acuerdo con el cuadro y gráfico anteriores, la evaluación del servicio actual de transporte que se dio por parte de los colaboradores incluidos en la muestra s considerado bueno por una amplia mayoría, tomando en cuenta que la empresa Hotel Beds se enfoca en prestar servicios de excelencia para evitar posibles quejas, lo que implica que, teniendo unidades propias, este servicio no puede ser de menor calidad que el que se recibe y presta en la actualidad. Esto requiere la utilización de recursos económicos en capacitación y entrenamiento del personal a cargo.

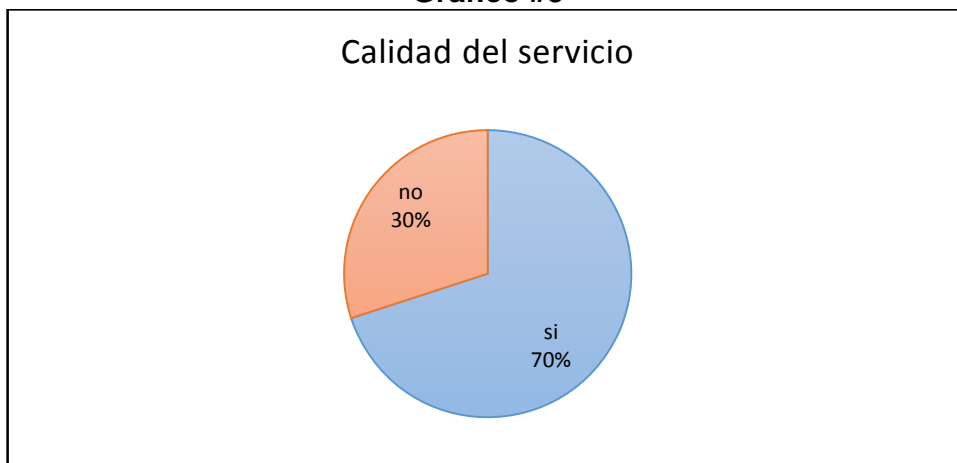
Cuadro #5

¿Se puede mejorar la calidad del servicio?

Adecuada	Cantidad
Si	7
No	3
TOTAL n	10

Fuente: elaboración propia con base en pregunta 5 del instrumento aplicado.

Grafico #5



Fuente: elaboración propia con base al cuadro anterior.

Como se puede observar en las respuestas de los encuestados, acerca de si es posible una mejoría en la calidad del servicio al prestarlo con recursos propios, el setenta por ciento de los entrevistados afirman que sí se podría dar una mejora, lo cual se considera como importante debido al alto porcentaje de respuesta positiva. Su impacto económico representa tener un salario competitivo y su repercusión en el servicio a los clientes.

Pregunta# 6

Esta pregunta se realizó a las personas que respondieron NO, en la pregunta 5 del cuestionario:

¿Por qué cree que la calidad del servicio es inadecuada? Escriba un comentario.

Al respecto se transcribe literalmente lo que respondieron:

- Faltan opciones para personas con discapacidad.
- Los estados de las calles deterioran rápidamente los vehículos.
- Deberían mejorar la flotilla de buses y trenes ya que muchas personas utilizan estos medios para viajar y en muchos casos se esperan horas para poder tomar el servicio.

Esta pregunta también ayuda a plantear a la empresa los riesgos que se pueden generar en la prestación del servicio en causas de siniestros o fallas mecánicas y el mantenimiento de las unidades.

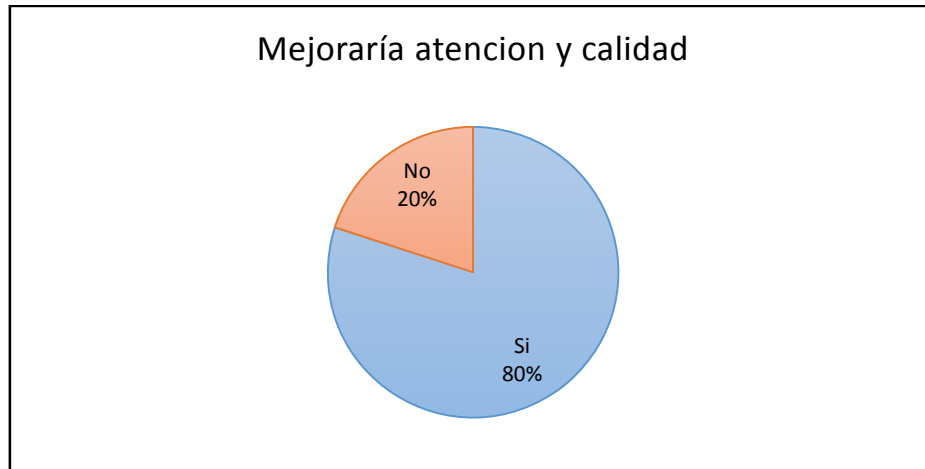
Cuadro #7

¿Mejoraría la atención y la calidad si Hotel Beds brinda el servicio de transporte?

Mejoría	Cantidad
Si	8
No	2
TOTAL n	10

Fuente: elaboración propia con base en pregunta 7 del instrumento aplicado

Grafico #7



Fuente: elaboración propia con base en el cuadro anterior.

La mayoría de los colaboradores respondieron afirmativamente en el sentido de que, si son posibles las mejoras, mientras que del 20% que dieron como respuesta NO, sus opiniones se enfocaron en que el servicio no tendría que cambiar debido a que se tienen buenos estándares de calidad y servicio, y no hay quejas de los clientes.

Pregunta #8

La pregunta, a la cual se le dejó una respuesta abierta, fue la siguiente:

- ¿Qué sugerencia le daría usted a la empresa para mejorar la calidad y la atención en el servicio de transporte?

Las respuestas obtenidas se pueden resumir en los siguientes comentarios:

- Capacitar constantemente al personal encargado de brindar el servicio.
- Utilizar vehículos y choferes propios para brindar el servicio de transporte, pues eso dará un mayor control y manejo de la operación.
- Realizar un estudio de mercado para saber cuáles son las debilidades de este servicio y buscar la manera de corregirlas.
- Cumplir con los horarios.
- Capacitar a los choferes.
- Contratar a personal con experiencia en turismo y servicio al cliente.

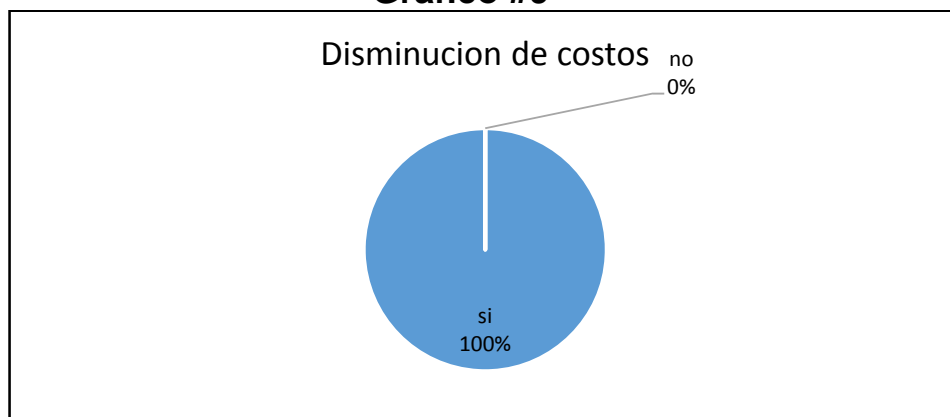
Cuadro #9

¿Cree que habrá disminución de costos al invertir en la compra de busetas?

Disminuye costos	Cantidad
Si	10
No	0
TOTAL n	10

Fuente: elaboración con base en pregunta 9 del instrumento aplicado.

Grafico #9



Fuente: elaboración con base en el cuadro anterior.

El total de respuestas de los entrevistados fueron afirmativas en el sentido de que para Hotel Beds representaría una reducción de costos, si la empresa decide prestar el servicio con unidades propias, en contraposición de seguir contratando a terceros.

Esto permite enfocar la parte financiera de la investigación en conocer el porcentaje o monto que esto puede representar a la empresa en la recuperación de la inversión por realizar.

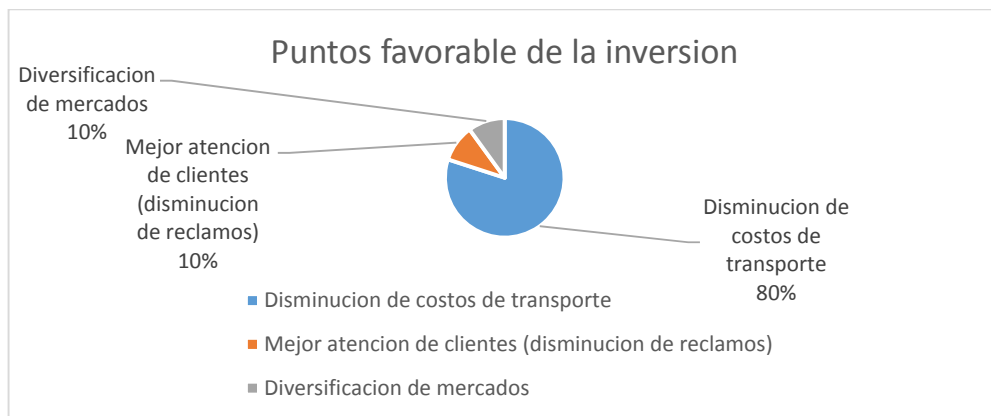
Cuadro #10

¿En resumen: que mejoraría si Hotel Beds brinda el servicio de traslado de personas?

Puntos favorables de la inversión	Cantidad
Disminución de costos de transporte	8
Mejor atención de clientes y disminución de reclamos	1
Diversificación de mercados	1
TOTAL n	10

Fuente: elaboración con base en la pregunta 10 del instrumento aplicado.

Grafico #10



Fuente: elaboración con base en el cuadro anterior.

Según las respuestas de los colaboradores incluidos en la muestra, ampliamente predomina el criterio de que el punto más favorable derivado de la inversión en la compra de vehículos propios, es que se podría lograr una disminución de los costos y por consiguiente una mejora de los resultados financieros con respecto a lo que se incurre en la actualidad al subcontratar los servicios externos, ya que estos en lugar de ser pagados se reflejaran en los rendimientos de la empresa en forma de ingresos.

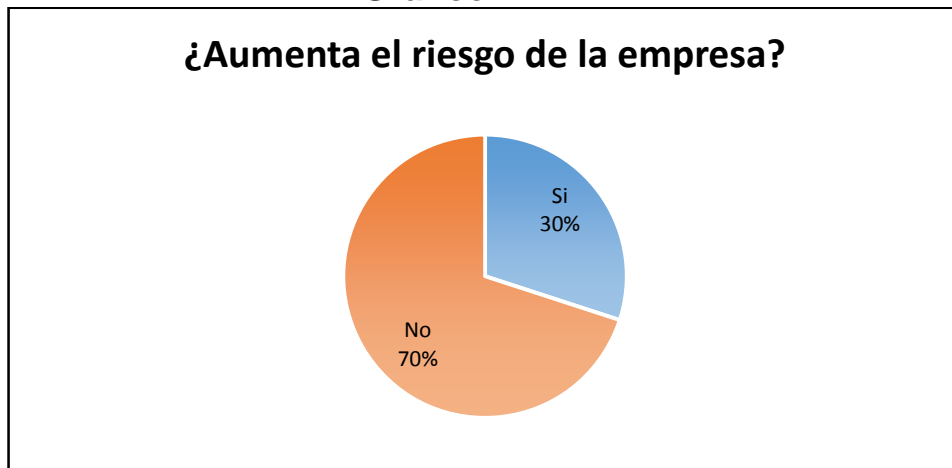
Cuadro # 11

¿Aumentaría el riesgo para la empresa al adquirir vehículos propios?

Aumenta riesgo	Cantidad
Si	3
No	7
TOTAL n	10

Fuente: elaboración propia con base en la pregunta 11 del instrumento aplicado.

Grafico #11



Fuente: elaboración propia con base en el cuadro anterior.

La mayoría de las respuestas de los colaboradores fueron negativas en el sentido de que no hay razones para pensar que aumentará el riesgo para la empresa al invertir en unidades de servicio. Las razones brindadas fueron:

- Mientras los permisos estén en regla, no afectará a la empresa.
- Más bien sería un plus para la empresa, por asuntos de imagen.

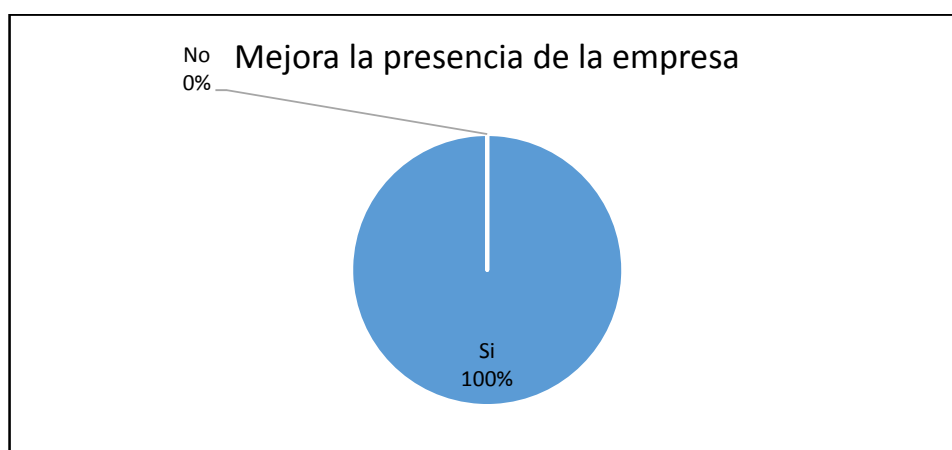
Cuadro #12

¿Ayuda a mejorar la presencia de la empresa en zonas de operación al tener vehículos propios?

Mejora de imagen	Cantidad
Si	10
No	0
Total n	10

Fuente: elaboración con base en la pregunta 12 del instrumento aplicado.

Grafico #12



Fuente: elaboración con base en el cuadro anterior.

Con base en el total de las respuestas de los colaboradores encuestados, se destaca que la empresa lograría mayor exposición de imagen, lo cual podría interpretarse como mayor identificación ante sus competidores y así aumentar su posicionamiento, lo cual se considera fundamental en el sector turístico.

En términos económicos, y con base en la valoración por realizar, se debe tener en cuenta que mejoraría la imagen y por consiguiente, se podría reflejar en mayores ventas, además de más prestigio en el ámbito turismo.

Cuadro #13

¿Se necesita incrementar el volumen de personas para la operación de las busetas?

Aumento de personal	Cantidad
Si	4
No	6
TOTAL	10

Fuente: elaboración con base en la pregunta13 del instrumento aplicado.

Grafico #13



Fuente: elaboración con base en el cuadro anterior

La mayoría de los colaboradores opinaron que no habría necesidad de contratar más personal al adquirir unidades propias de transporte, excepto lo que corresponde a la contratación de los choferes de las busetas. El porcentaje restante, 40%, indicó que si se requiere personal adicional para la programación y control de las operaciones.

Con la incorporación de las busetas será necesario la contratación de choferes lo cual generará el pago de salarios y cargas sociales, los que serán tomados en cuenta en el análisis de los resultados financieros.

Con base en el instrumento aplicado, se logra obtener información de suma importancia, a pesar de que cierta información financiera no fue posible incluirla por políticas de la empresa, misma que fue revisada antes de su aplicación por el director financiero.

Se identificaron, los posibles beneficios que esto representa en imagen y prestigio a la empresa. También en cuanto a sus ventajas que se presentan al ser la empresa la que brinde el servicio de traslado a los pasajeros, en un aumento de los ingresos.

Por consiguiente, el mismo menciona los posibles costos o gastos para ser tomados en cuenta que se pueden dar, como parte del análisis financiero que se realizará y que son importantes para determinar la rentabilidad y el tiempo de recuperación de la inversión al estimar el beneficio.

4.3 Ventajas y desventajas de subcontratar el servicio de transporte de personas

Se considera que la práctica de subcontratar el servicio de transporte de pasajeros, presenta ventajas y desventajas para las empresas de la industria turística que tomen la decisión de hacerlo. A continuación, con base en opiniones de colaboradores y transportistas, se enumeran ambos criterios:

4.3.1 Ventajas:

- Le permite a la empresa que contrata el servicio externo, enfocarse en las actividades vitales para dar valor agregado a su razón de ser.
- En el proceso se pueden sumar esfuerzos, apoyado en los diferentes proveedores contratados y de esta manera realizar los análisis necesarios y tomar las decisiones para mejorar la imagen de la empresa por medio de los servicios.
- Para el Departamento de Tráfico de la empresa, que coordina el traslado de pasajeros, se le hace más accesible la organización de las rutas que los mismos transportistas pueden realizar, esto con el fin de cubrir todas las zonas en las que el servicio se puede brindar y hasta prever posibles riesgos que se puedan generar como: fallas mecánicas o posibilidad de accidentes, entre otros.
- Se considera que es posible la reducción de costos y su efecto en una rebaja de los gastos, beneficiando la parte financiera de la empresa.

4.3.2 Desventajas:

- Falta de capacitación adecuada del operario que brinda el servicio, lo que puede provocar una disminución en la calidad.
- Riesgos al no elaborar un convenio adecuado en cuanto a los procedimientos por seguir en la prestación de dichos servicios.
- La selección de un servicio externo inconveniente, lo que puede traer consecuencias negativas al generar fallos en la prestación del mismo, que puede dañar la imagen y traer repercusiones en los ingresos de la empresa.
- Pérdida de seguridad por falta de compromiso en la prestación del servicio.
- Amenazas a la confidencialidad de los servicios que se prestan para el traslado a diferentes lugares o estrategias que se den internamente.
- Posible pérdida en el talento del personal interno de la empresa que en cierta manera puede llegar a dar mejor resultado que el servicio de terceros.

4.4 Costos y gastos en que incurrirá la empresa al asumir el transporte de pasajeros

En relación con el objetivo específico de identificar costos y gastos en que incurrirá la empresa Hotel Beds, si asume directamente la prestación del servicio de transporte de turistas, se recopiló la siguiente información para contribuir a una acertada toma de decisiones:

Inversión inicial:

Al partir de una situación en que el servicio es brindado en la actualidad por terceros, en la práctica la empresa debe arrancar “desde cero”, por lo que la inversión inicial más importante para la puesta en marcha del servicio está conformada por la adquisición de 3 microbuses Marca Nissan Urvan, modelo 2017, con un costo unitario de \$39.500, un total de \$118.500, alrededor de ¢67,5 millones, según un tipo de cambio de ¢570 por dólar estadounidense.

Costo de inscripción:

Los costos de inscripción dependen del valor del vehículo, del año y mes en que se inscriban, pero para un microbús con una capacidad máxima de transportar a 15 pasajeros, el costo se estima en \$450 por unidad, \$1.350 en total, casi ¢770 mil.

Derecho de circulación:

El costo estimado del marchamo para una Microbús Nissan Urvan 2017 es de ¢269 mil, en total ¢807 mil o \$1.416, esto aplica para todo vehículo de transporte que cuente con placa de bus.

Pólizas y seguros:

Cada proveedor de transporte de pasajeros debe contar con una póliza que le dé cobertura en caso de sufrir un accidente, máxime en circunstancias en que se pierdan vidas, o que cause lesiones a los turistas o a los colaboradores del microbús. Cada empresa o persona elige el tipo de cobertura que desea adquirir y de acuerdo con esta decisión, se determina el monto del seguro, pero para una empresa este aspecto es de suma importancia por lo que se recomienda tomar el seguro máximo que sea posible.

Cada seguro se debe cancelar de manera semestral o anual. A continuación, se enumeran los requisitos de aseguramiento:

1. Presentar solicitud del Seguro de Responsabilidad Civil para Operadores Turísticos debidamente complementada.
2. Cumplir con los requisitos relacionados con la política "Conozca a su Cliente" (revisar solicitud del seguro).
3. Fotocopia de la cédula jurídica.
4. Llenar cuestionarios de acuerdo con la actividad que se trate.

5. Indicar si las actividades por realizar implican “Alto Riesgo” pues en ese caso se debe solicitar una inspección.
6. En caso de que el asegurado contrate o subcontrate algún servicio o actividad, deberá exigirle al subcontratado que cuente con su propia póliza de responsabilidad civil.

Póliza de responsabilidad civil:

La póliza de responsabilidad civil es un punto importante en toda organización, debe considerarse como un requisito para optar por el servicio de transporte. Para el caso de Hotel Beds, esta empresa ya dispone de esta póliza y tiene un costo anual de \$3.300 o ¢1.881.000. En este análisis no se contempla este costo pues la compañía debió incurrir en él antes de pensar en la sustitución del servicio de terceros.

Seguro voluntario de automóviles:

Al ser Hotel Beds una agencia de turismo se considera que es muy importante tomar en cuenta todos los posibles riesgos que se pueden dar al realizar el traslado de pasajeros, hacia los distintos destinos, los cuales, en su mayoría son, visitados por turistas que provienen de otros países y para eso se requiere de una póliza adecuada a las necesidades para proteger de cualquier eventualidad que se pueda presentar. El costo unitario anual de la póliza es ¢475.568, un total de ¢1.426.704 para los tres vehículos, unos \$2.500.

Gasto entrenamiento de personal:

Con relación al entrenamiento del personal encargado de operar los vehículos para el traslado de los turistas, el costo del proceso es de \$3.000, equivalentes a ¢1.710.000, en capacitaciones a las cuales deberán asistir grupos de 15 personas.

Salario mínimo de chofer de microbús:

A continuación, se presenta el extracto de la tabla de salarios del Ministerio de Trabajo de Costa Rica, en el que se incluye el salario mínimo de un chofer que transporte pasajeros en un microbús:

Tabla 1
Salarios mínimos

Coleccionador de buses	TNC	¢	9.022,07	Estibador por Caja de Banano	¢	1,35	
Chofer de Bus (no cobrador)	TC	¢	10.877,41	Estibador por Movimiento	¢	355,84	
Chofer de Tráiler	TE	¢	12.829,63	Estibador por Tonelada	¢	83,44	
Chofer de Vehículo Liviano	TSC	¢	10.680,80	Estilista	TC	¢	10.877,41
Chofer de Vehículo Pesado	TC	¢	10.877,41	Florista	TC	¢	10.877,41
Chofer Microbús (menos de 11 pasaj.)	TSC	¢	10.680,80	Fontanero	TC	¢	10.877,41
Chofer-Cobrador de Bus	TE	¢	12.829,63	Fotocopiador (Centro fotocopiado)	TSC	¢	10.680,80
Cobrador de Buses	TNC	¢	9.822,07	Fotógrafo de Prensa	TE	¢	12.829,63
Cobrador*	TSCG	¢	315.364,86	Fotomecánico de Artes Gráficas	TE	¢	12.829,63
Conductor	TC	¢	10.877,41	Estimador (Artes Gráficas)	TE	¢	12.829,63

Fuente: http://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/lista_salarios_1_2017.PDF

Con base en lo anterior, el costo mensual que significa para un chofer de transporte ronda los ¢320,000, sin embargo, para la empresa el salario de un chofer corresponde a ¢500 mil, esto teniendo en consideración la jornada que tendrán que realizar, reconocimiento de servicios de alimentación y de esta manera también tratar de

incentivar a los choferes. Para el caso de cinco choferes, que es la cantidad de operarios de microbús que se determinó según la experiencia, esto equivale a ¢2,5 millones. Considerando un 50% de cargas sociales, se incrementa en ¢1,25 millones, para un total mensual de ¢3,75 millones o ¢45 millones anuales, equivalentes a casi \$79 mil.

Precios de kilometraje:

Se considera que una buena referencia para establecer un precio de kilometraje que incluya también la utilidad por la prestación del servicio, proviene de la tabla que publica la Contraloría General de la República, como se muestra a continuación:

Tabla 2
Contraloría General de la República
Reconocimiento por kilometraje



Espacio Cont

2

Antigüedad del vehículo en años	Vehículo rural ¹		Vehículo liviano ²		Motocicleta	
	Gasolina	Diesel	Gasolina			
			A ³	B ⁴		
0	249,12	224,22	164,74	228,83	183,83	56,14
1	220,62	196,21	147,51	201,48	163,23	54,07
2	204,13	179,83	137,58	185,57	151,25	53,05
3	194,84	170,41	132,01	176,52	144,44	52,66
4	189,87	165,16	129,07	171,60	140,72	52,64
5	187,49	162,43	127,70	169,13	138,87	52,64
6	186,66	161,19	127,27	168,15	138,13	52,64
7	180,11	154,43	123,37	161,72	133,29	52,64
8	174,39	148,47	119,97	156,06	129,03	52,64
9	169,39	143,21	117,01	151,11	125,30	52,64
10 y más	165,05	138,59	114,45	146,78	122,04	52,64

*/ Tarifas expresadas en colones por kilómetro recorrido

¹ Quedan incluidos dentro de la categoría de vehículos rurales, los que cumplan simultáneamente con los siguientes tres requisitos:

- Que su carrocería sea tipo rural, familiar o "pick up".

Fuente: Contraloría General de la República.

Como se puede comprobar en la tabla anterior, los precios o costos de kilometraje son variables y estos dependen del tipo de vehículo. En el caso de este proyecto, para un vehículo tipo microbús Nissan Urvan de 15 pasajeros, según la consulta realizada al proveedor, quien colaboro con la información, sugirió ¢450 por kilometraje.

Costo de viáticos para choferes:

Se incurre en estos costos a la hora de realizar un traslado, porque hay giras en las cuales se pueden realizar actividades de un día o inclusive varios, esto dependiendo del itinerario por realizar, el cual comprende: tours, traslados y excursiones a diferentes lugares del país y se tienen que cubrir estos montos para la realización de los servicios. A continuación, la tabla con los viáticos respectivos:

Tabla 3
Contraloría General de la República
Reconocimiento por viáticos

Año	N° de Gaceta	Fecha	N° de documento	Desayuno ¢	Almuerzo ¢	Cena ¢	G
2016	154	11/08/2016	R-DC-111-2011	3.200	5.150	5.150	Vf
2012	39	23/02/2012	R-DC-10-2012	3.200	5.150	5.150	Vf
2010	103	28/05/2010	R-DC-84-2010	3.000	4.800	4.800	Vf
2009	237	07/12/2009	R-DC-92-2009	2.800	4.500	4.500	Vf
2008	92	14/05/2008	R-CO-19-2008	2.500	4.000	4.000	Vf
2007	26	06/02/2007	R-CO-1-2007	2.000	3.300	3.300	Vf
2006	47	07/03/2006	R-CO-28-2006	1.800	3.000	3.000	Vf
2003	162	25/08/2003	DI-AA-3-2003	1.400	2.350	2.350	

Fuente: Contraloría General de la República.

Para los cinco choferes, la jornada consta de doce horas diarias o 48 horas semanales y se cuenta con una hora de almuerzo. El costo de los respectivos viáticos, como ya se indicó, se incluye en el monto de los salarios mensuales.

Otros costos:

Consideran el costo del cánon del Concejo de Transporte Público, CTP y el costo de rotulaciones de los vehículos, por un monto total de ¢1.253.000, \$2.200.

Ingresos y costos de un proveedor de transporte turístico:

De acuerdo con la información brindada por un proveedor externo que presta los servicios de transporte de pasajeros a la empresa Hotel Beds, se muestran los ingresos y costos en los cuales incurre, los cuales le sirven para poder determinar el monto por cobrar por cada servicio y, entre otros costos, se consideran: el combustible, salarios, cargas sociales, la depreciación del vehículo, gastos operativos, financieros y además, se debe presupuestar el porcentaje de utilidad, para poder realizar un análisis de las posibles ganancias que se pueden dar en el período.

Basado en un servicio diario a una tarifa de \$230,43, el ingreso anual que percibió el transportista correspondió a \$71.893, mientras que los costos en que incurrió por la prestación del servicio sumaron \$53.254, obteniendo una utilidad de \$18.639, como se muestra a continuación:

Tabla 4
Ingresos, costos y utilidad anual por el transporte de pasajeros

Ventas	\$71.892,96
Costos	\$53.254,05
Utilidad	\$18.638,92

FUENTE: elaboración propia.

Supuestos									
Traslado de personal con una distancia de 200 KMs diarios									
Precio diesel \$1,05 x litro									
Gastos financieros 7,5% anual con una depreciación 72 meses									
Consumos combustible bus 0,72 ltrs x km, buseta 28 = 0,60 ltrs x km y buseta de 15= 0,30 ltrs x km									
Utilidad 35% sobre los costos									
			Salario y		Gastos		Gastos		
Equipo	Costo de la unidad	Combustible	cargas sociales	Depreciacion	Operativos	Financieros	costos	utilidad 30%	Tarifa diaria
Buseta de 15 Pax	\$55.000,00	\$57,14	\$33,22	\$29,38	\$39,49	\$11,46	\$170,69	\$59,74	\$230,43
							\$53.254,05	\$18.638,92	
136 =35%									
X = 22%								\$71.892,96	
85,48571429									
Relacion combustible/gasto operativo									
69%									

Estas informaciones brindadas por un transportista, representan los costos y gastos que se generan en la prestación de servicios, y su rentabilidad en un periodo determinado.

4.5 Criterio financiero acerca de la mejor opción para la empresa Hotel Beds

Seguidamente se analizan las variables que influyen en la toma de decisiones desde el punto de vista financiero:

Tabla 5	
HOTEL BEDS	
Inversión en microbuses	
Microbús	Costo
1	\$39.500
2	\$39.500
3	\$39.500
Total inversión	\$118.500
Tipo de cambio = ¢570	

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla anterior, el total de la inversión de los tres vehículos equivale a ¢67.545.000. Si se considera que el valor en libras de las unidades se amortiza en un plazo de 5 años, el monto de la depreciación será de ¢13,5 millones anuales o ¢1.125.750 cada mes.

Con el análisis que se efectuará, se pretende determinar el tiempo en que se podrá recuperar la inversión con base en lo planteado.

Tabla 6					
HOTEL BEDS					
Detalle de costos de operación					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO	TOTAL	
				Mensual	Anual
Salarios	Conductor	5	¢500.000	¢2.500.000	¢30.000.000
Cargas sociales	Porcentaje	5	50%	1.250.000	15.000.000
Costo de inscripción	Buseta	3	¢256.500	64.125	769.500
Costo de marchamo	Buseta	3	¢269.000	67.250	807.000
Gasto por entrenamiento	Conductor	5	¢342.000	142.500	1.710.000
Costo de canon C.T.P.	Buseta	3	¢95.835	23.959	287.505
Rotulación busetas logo empresa	Buseta	3	¢231.650	57.913	694.950
Rotulación de busetas logo turismo	Buseta	3	¢90.400	22.600	271.200
Seguro Voluntario INS	Buseta	3	¢475.568	118.892	1.426.704
Costo por combustible - diesel	Galones	700	¢1.700	1.190.000	14.280.000
Mantenimiento	Buseta	3	¢3.600.000	900.000	10.800.000
Depreciación	Buseta	3		1.125.750	13.509.000
T O T A L				¢7.462.988	¢89.555.859
Fuente: elaboración propia.					

De acuerdo con la tabla anterior, la cual se basa en parámetros y supuestos detallados y analizados a lo largo de este capítulo, la empresa Hotel Beds incurriría eventualmente en costos y gastos de alrededor de ¢7,5 mensuales derivados de la operación de los tres microbuses, unos ¢90 millones al año, equivalentes a \$157 mil.

Es importante indicar que, en el caso del consumo de combustible, de acuerdo con los datos de rendimiento suministrados por el proveedor de los vehículos, se estima un promedio de 40 kilómetros por galón de diesel. Lo anterior permite proyectar que mensualmente se

recorrerían unos 28 mil kilómetros, alrededor de 9.300 kilómetros por cada microbús, un poco más de 300 kilómetros diarios en promedio.

En cuanto a los costos de mantenimiento, la información también fue suministrada por el proveedor de las unidades y de acuerdo con su experiencia, para preservar de forma óptima los microbuses, se requiere de alrededor de ¢300 mil mensuales por vehículo.

En el cuadro anterior no se consideran gastos financieros, porque se sabe que la empresa Hotel Beds lo que desea es utilizar recursos que ha ahorrado producto de la acumulación de utilidades debido a la rentabilidad del negocio. Dichos recursos, en forma de inversiones transitorias, obtienen rendimientos considerados como muy bajos por la Gerencia, por lo que se busca aumentar el retorno sobre la inversión.

Tabla 7				
HOTEL BEDS				
Cálculo de ingresos al asumir el transporte de turistas				
DESCRIPCIÓN	ZONA	PRECIO	CONEXIONES	INGRESOS
Buseta1	1	\$55	3	\$165
Buseta1	2	\$70	1	\$70
Buseta1	3	\$95	1	\$95
Buseta 1	4	\$80	1	\$80
Buseta2	1	\$55	4	\$220
Buseta2	2	\$70	1	\$70
Buseta2	3	\$95	0	\$0
Buseta2	4	\$80	0	\$0
Buseta3	1	\$55	5	\$275
Buseta3	2	\$70	1	\$70
Buseta3	3	\$95	0	\$0
Buseta3	4	\$80	0	\$0
Total de ingresos diarios				\$1.045
Días trabajados al mes				28
INGRESOS MENSUALES				\$29.260
INGRESOS MENSUALES EN COLONES				¢16.678.200
INGRESOS ANUALES EN DÓLARES				\$351.120
INGRESOS ANUALES EN COLONES				¢200.138.400
Fuente: elaboración propia.				

En el cuadro anterior se resume la proyección de ingresos, la cual se elaboró con base en los registros del Departamento de Tráfico de la empresa Hotel Beds.

Como se nota, si se compara esa estimación anual de ingresos por ¢200,1 millones, con respecto al total de costos y gastos proyectados por ¢89,6 millones, se obtiene una utilidad operativa de ¢110,5 millones, equivalentes a \$194 mil.

Se desprende de las cifras que el margen de utilidad operativa es 55%, lo cual se considera muy bueno desde el punto de vista financiero.

Es importante señalar que según la información indicada en el punto anterior 4.1, respecto al monto proyectado anual que la empresa Hotel Beds cobra a los pasajeros por los servicios de traslados a los diferentes destinos, un monto que se estimó en \$664.440, equivalentes a más de ¢378 millones, y con base en la determinación de la utilidad operativa desarrollada en este punto, se puede asumir que los transportistas independientes que brindan los servicios externos obtendrían una utilidad operativa de unos \$365 mil, ¢208 millones, lo cual se considera alto.

Índice de precios al consumidor (IPC) [/n1](#)

Junio 2015=100
Niveles y variaciones

	Nivel	Variación mensual (%)	Variación interanual (%)	Variación acumulada (%) /n2
Abril/2015	99.87	-0.08	1.81	-0.06
Mayo/2015	99.57	-0.29	0.97	-0.35
Junio/2015	100.00	0.43	1.02	0.08
Julio/2015	99.57	-0.43	-0.32	-0.35
Agosto/2015	99.48	-0.09	-0.74	-0.44
Septiembre/2015	99.22	-0.26	-0.86	-0.70
Octubre/2015	98.94	-0.28	-0.86	-0.98
Noviembre/2015	98.93	-0.01	-1.20	-0.99
Diciembre/2015	99.12	0.19	-0.81	-0.81
Enero/2016	99.79	0.68	-0.17	0.68
Febrero/2016	99.76	-0.02	-0.03	0.65
Marzo/2016	98.86	-0.91	-1.09	-0.26
Abril/2016	98.95	0.09	-0.92	-0.17
Mayo/2016	99.14	0.19	-0.43	0.03
Junio/2016	99.12	-0.02	-0.88	0.01
Julio/2016	100.04	0.93	0.48	0.94
Agosto/2016	100.08	0.03	0.60	0.97
Septiembre/2016	99.60	-0.47	0.39	0.49
Octubre/2016	99.49	-0.12	0.55	0.37
Noviembre/2016	99.49	0.00	0.56	0.37
Diciembre/2016	99.87	0.39	0.77	0.77
Enero/2017	100.44	0.57	0.66	0.57
Febrero/2017	100.85	0.40	1.09	0.97
Marzo/2017	100.42	-0.42	1.58	0.55
Abril/2017	100.58	0.15	1.64	0.70
Mayo/2017	100.80	0.22	1.67	0.92
Junio/2017	100.88	0.08	1.77	1.01
Julio/2017	101.21	0.32	1.16	1.33

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Con respecto a los ingresos, se utilizó el cálculo de la tabla siete y el monto se mantuvo constante durante los cinco años considerados, con el propósito de ser conservadores en el análisis.

Referente a los costos y gastos, se incluyeron los montos de la tabla seis, con un incremento anual máximo de 2%, a partir del segundo año, para compensar cualquier variación derivada de la diferencia entre la inflación estadounidense y la de Costa Rica, en vista de que como ya se indicó, este análisis final se planteó en dólares.

En el caso de la depreciación de los microbuses, la cifra anual se mantiene constante según el tipo de cambio inicial.

Respecto a la banda tributaria, tomando los ingresos estimados de 200 millones anuales, el impuesto sobre la renta se fija en 30% de las utilidades antes de impuestos.

Según la tabla cinco, el monto de la inversión se fijó en \$118.500.

Como se puede observar en la tabla ocho, en todos los años considerados el proyecto presenta utilidades, lo cual se considera muy beneficioso para empresa.

Como ya se indicó, el proyecto se financiaría con aporte de socios y para estimar el Costo de Capital Promedio Ponderado, solamente se considera el costo de los mencionados recursos propios y para su valoración se usó la fórmula para invertir en un país como Costa Rica, a saber: **$RR = R_f + B (R_m - R_f) + \text{Riesgo país}$** , la cual considera que el rendimiento mínimo requerido, **RR**, para valorar los recursos propios de una inversión es igual a: la tasa libre de riesgo, **R_f** (tasa de los bonos tesoro de Estados Unidos a diez años, 2,09% según el periódico La Nación), más la beta **B** del sector transporte de pasajeros que se estima en 1,49 (de acuerdo con la Universidad del Valle) y este indicador se multiplica por la diferencia del retorno del mercado, **R_m**, menos la tasa libre de riesgo y además suma el riesgo país que se

obtiene de la diferencia del rendimiento de los bonos soberanos de Costa Rica (9,29% según el sitio web del Banco Central de Costa Rica) menos la tasa libre de riesgo.

Lo anterior indica un rendimiento requerido mínimo de 20,02%, que en este caso equivale al Costo de Capital Promedio Ponderado o costo de los recursos propios.

Como se puede observar en la mencionada tabla ocho, en todos los años se presentan superávits de efectivo, lo que se considera excelente.

Además, también se encuentran índices de rentabilidad excelentes: el valor actual neto, VAN, es \$349 mil, la tasa interna de retorno, TIR, es 132% y el proyecto como tal se pagaría en el primer año de operación.

Con base en el análisis de las cifras anteriores se puede decir que la prestación del servicio de traslado de turistas representa una actividad muy lucrativa, por lo que supondría una disminución de los costos y gastos y un incremento de la rentabilidad para la empresa Hotel Beds.

Con respecto a la hipótesis formulada en esta investigación, según los resultados obtenidos, se puede indicar que lo planteado no es cierto, al menos desde el punto de vista teórico apoyado en los análisis financieros.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Servicio actual de transporte de turistas de la compañía Hotel Beds

- En el presente, el servicio que brinda la compañía en el traslado de personas no ha presentado problemas debido a que la misma se encarga de velar por que los proveedores cumplan con las normativas que se les exigen antes de ser contratados y los cuales están sujetos a evaluaciones periódicas para verificar que el servicio que se brinda es el correcto.
- Se considera de suma importancia que este *plus* que brinda la empresa en cuanto al traslado de turistas tanto locales como extranjeros, reciba buenos comentarios o sugerencias, ya que estas son las que ayudan a mantener el prestigio que la empresa tiene tanto a nivel internacional como nacional, teniendo en cuenta que su fuerte es el turista europeo.
- Al ser la empresa la que brinde el servicio de traslado de turistas con unidades propias, le permitiría tener mayor control y cuidado del personal en cuanto a servicio al cliente y suplir de la mejor manera las necesidades de los mismos y de la empresa.

Ventajas y desventajas de subcontratar el servicio de transporte de turistas por la empresa Hotel Beds.

Ventajas:

- Le permite a la empresa realizar análisis del entorno en cuanto al servicio que brindan los proveedores y utilizarlo en mejoras para la atención y la calidad de los servicios.
- Faculta a la empresa organizar de una manera más eficiente los servicios que preste.
- Se producen beneficios por la reducción de costos.

Desventajas:

- Se puede dar una pérdida de seguridad.
- Al no realizar contratos adecuados se pueden producir errores que pueden llegar a dañar la imagen de la empresa y sus posibles ingresos.

Impacto financiero en que incurrirá la empresa hotel Beds al asumir el servicio de transporte de turistas.

- En el plano financiero Hotel Beds obtendría un mayor margen de rentabilidad proveniente de la sustitución de terceros al brindar el servicio con unidades propias, como quedó demostrado en los análisis del capítulo cuatro.
- Se daría una disminución de costos y gastos operativos que se generan en la subcontratación de terceros, lo cual le representa a la empresa un ahorro en un plazo determinado, lo que le permite disponer de recursos propios para financiar otros proyectos.
- Al contar con unidades propias, le permite a Hotel Beds mediante estrategias y planificación de esos recursos, posicionarse más fuerte en un mercado en el cual hay mucha competitividad y a la vez es una forma de darle publicidad a la empresa.

5.1.2 RECOMENDACIONES

Servicio de transporte de turistas de la compañía Hotel Beds

- Adquirir unidades propias para prestar el servicio de turistas.
- Realizar constantes evaluaciones del servicio realizado por medio de boletas de sugerencias, en las cuales los usuarios puedan comentar su experiencia en el servicio que se les brindo.
- Llevar a cabo capacitaciones enfocadas en el servicio al cliente, tanto a los choferes como al personal encargado del área, para lograr mantener un estándar en la calidad de los servicios.
- Mantener las unidades en óptimo estado y con las herramientas necesarias para prever cualquier eventualidad que se pueda generar.
- Tomar en cuenta las opiniones o consejos que puedan dar tanto los choferes como el personal a cargo.
- Se recomienda que uno de los choferes del total de cinco, tenga experiencia administrativa para que sirva como coordinador operativo y de rutas, con el fin de no incrementar innecesariamente los costos con contrataciones adicionales.

Ventajas y desventajas de brindar el servicio de transporte de turistas por la empresa Hotel Beds.

- Sacar el mejor provecho de brindar el servicio y cubrir las necesidades y exigencias que con lleva el traslado de personas.
- Analizar todos los factores tanto positivos como negativos y transmitirlos al personal, para que se dé un servicio de excelencia y se diferencie de los demás.
- Mantener una buena relación con los proveedores para que, en casos de que alguna unidad presente fallas técnicas, se pueda acudir a un tercero.

Impacto financiero en que incurrirá la empresa hotel Beds al asumir el servicio de transporte de turistas.

- Con base en la generación adicional de utilidades, que se invierta una parte de esos recursos en proyectos que ayuden en la mejora y calidad de los servicios que la empresa brinda en la actualidad y tener una mejor proyección a futuro.
- Realizar una optimización de este nuevo servicio por medio de la planificación de las rutas y horarios que se realizan diariamente y de esta manera lograr una reducción en los gastos en la relación por pago de combustible.
- Mantener mayor control de los costos que puedan generarse a través del tiempo y darle un mantenimiento adecuado a las unidades para evitar incurrir en gastos que perjudiquen la operatividad de las busetas.

ANEXOS

Permisos para brindar el servicio de transporte

**Ministerio de Obras Públicas y Transportes
CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO
San José, Costa Rica**

4. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN O RENOVACION DE PERMISO PARA EL TRANSPORTE DE TURISMO.

(Por dos años)

(Decretos Ejecutivos N° 15203-MOPT y sus reformas, 20141-MOPT y sus reformas,

29584-MOPT y sus reformas y 29743-MOPT y sus reformas, 36223-MOPT-TUR)

Dependencia del Consejo donde se puede presentar la solicitud:

1) Ventanilla Única de las Oficinas Centrales del Consejo de Transporte Público.

2) Oficinas Regionales del Consejo de Transporte Público ubicadas en: (Decreto Ejecutivo N° 28599-MOPT y sus reformas).

- Liberia
- San Ramón
- Zona Norte (San Carlos)
- San Isidro de Pérez Zeledón
- Zona Atlántica (Limón)
- Cartago
- Puntarenas
- Heredia
- Alajuela

Requisitos a presentar:

1) Solicitud mediante escrito autenticado por notario público dirigido al Consejo de Transporte Público, conteniendo nombre y calidades del solicitante, indicando la naturaleza y motivos de la gestión, conteniendo las características de la unidad incluyendo el número (s) de placa, número (s) de motor, color, capacidad de pasajeros sentados y modelo (s). Así mismo, deberá indicar claramente el lugar, fax y/o correo electrónico para recibir notificaciones. Cuando se trate de personas jurídicas se debe indicar, además, su razón social, número de cédula jurídica, así mismo adjuntar la respectiva certificación de personería jurídica, con una vigencia no mayor a los tres meses de emisión (Art. 285, 295 Ley General de la Administración Pública). Cuando el interesado presente personalmente la solicitud, no se requiere que el documento esté autenticado por notario público. (Art. 286 de la Ley General de Administración Pública).

2) Declaración jurada del representante legal o del interesado, indicando que el chofer o choferes de la(s) unidad(es) contratada(s) para brindar los servicios, poseen licencia de conducir vigente y que la misma corresponde al servicio que brinda de

acuerdo al tipo de vehículo aprobado y su respectivo código de conductor para transporte público. En caso de comprobarse el incumplimiento de esta disposición, se procederá a la cancelación del permiso y retiro de las placas que fueron otorgadas para brindar el servicio de transporte terrestre turístico, previo garantía del debido proceso.

3) Declaración jurada del gestionante, señalando que utilizará la unidad indicada en su solicitud exclusivamente para el transporte de turismo.

4) Certificación del Instituto Costarricense de Turismo, que indique que cumple con los requerimientos exigidos por dicho Instituto para brindar los servicios solicitados.

5) Original y copia o fotocopia certificada del Derecho de Circulación vigente. (Ley N° 7331 y sus reformas).

6) Original y copia o fotocopia certificada de la póliza de seguros al día (desglose y recibo o en su defecto constancia), con coberturas por "lesión y/o muerte de personas y los daños causados a la propiedad de terceras personas" por un plazo mínimo de seis meses; emitida por el Instituto Nacional de Seguros o de cualquiera de las empresas aseguradoras debidamente autorizadas para su funcionamiento en el país. (Ley N° 7331 y sus reformas y Ley N° 3503 y sus reformas).

7) Póliza de Riesgos del Trabajo que cubra a los empleados (que viajan en el autobús) y la póliza de seguros que cubra a las personas que viajan en el mismo.

8) En caso de no ser propietario de las unidades, el gestionante deberá demostrar mediante documento contractual correspondiente el tener disponibilidad de la (s) unidad (es), por el lapso de tiempo que se pretende brindar el servicio. Debidamente autenticado por notario público o su fotocopia certificada conforme los lineamientos establecidos. (Ley N° 7331 y sus reformas, Decreto Ejecutivo N° 28337-MOPT y sus reformas, art. 1 inciso 39 si son del Área Metropolitana).

9) Original y copia o fotocopia certificada de la Revisión Técnica Integral (Ley N° 7331 y sus reformas, Art. 7 inc. e) Ley N° 7969 y sus reformas, Decreto Ejecutivo N° 30184-MOPT y sus reformas).

10) *Certificación emitida por el Consejo de Seguridad Vial de estar al día con el pago de las infracciones de tránsito por violaciones a la Ley de Tránsito. (Ley N° 7331 y sus reformas).

11) *Certificación de estar al día e inscrito como Patrono o Trabajador Independiente ante la Caja Costarricense del Seguro Social. (art. 74, Incisos 1) y 3) de Ley Constitutiva de la C.C.S.S, N° 17).

4. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN O RENOVACION DE PERMISO PARA EL TRANSPORTE DE TURISMO.

**(Por dos años)
(Decretos Ejecutivos N° 15203-MOPT y sus reformas, 20141-MOPT y sus reformas,
29584-MOPT y sus reformas y 29743-MOPT y sus reformas, 36223-MOPT-TUR)**

Dependencia del Consejo donde se puede presentar la solicitud:

1) Ventanilla Única de las Oficinas Centrales del Consejo de Transporte Público.

2) Oficinas Regionales del Consejo de Transporte Público ubicadas en: (Decreto Ejecutivo N° 28599-MOPT y sus reformas).

- Liberia
- San Ramón
- Zona Norte (San Carlos)
- San Isidro de Pérez Zeledón
- Zona Atlántica (Limón)
- Cartago
- Puntarenas
- Heredia
- Alajuela

Requisitos a presentar:

1) Solicitud mediante escrito autenticado por notario público dirigido al Consejo de Transporte Público, conteniendo nombre y calidades del solicitante, indicando la naturaleza y motivos de la gestión, conteniendo las características de la unidad incluyendo el número (s) de placa, número (s) de motor, color, capacidad de pasajeros sentados y modelo (s). Así mismo, deberá indicar claramente el lugar, fax y/o correo electrónico para recibir notificaciones. Cuando se trate de personas jurídicas se debe indicar, además, su razón social, número de cédula jurídica, así mismo adjuntar la respectiva certificación de personería jurídica, con una vigencia no mayor a los tres meses de emisión (Art. 285, 295 Ley General de la Administración Pública). Cuando el interesado presente personalmente la solicitud, no se requiere que el documento esté autenticado por notario público. (Art. 286 de la Ley General de Administración Pública).

2) Declaración jurada del representante legal o del interesado, indicando que el chofer o choferes de la(s) unidad(es) contratada(s) para brindar los servicios, poseen licencia de conducir vigente y que la misma corresponde al servicio que brinda de acuerdo al tipo de vehículo aprobado y su respectivo código de conductor para transporte público. En caso de comprobarse el incumplimiento de esta disposición, se procederá a la cancelación del permiso y retiro de las placas que fueron otorgadas

para brindar el servicio de transporte terrestre turístico, previa garantía del debido proceso.

3) Declaración jurada del gestionante, señalando que utilizará la unidad indicada en su solicitud exclusivamente para el transporte de turismo.

4) Certificación del Instituto Costarricense de Turismo, que indique que cumple con los requerimientos exigidos por dicho Instituto para brindar los servicios solicitados.

5) Original y copia o fotocopia certificada del Derecho de Circulación vigente. (Ley N° 7331 y sus reformas).

6) Original y copia o fotocopia certificada de la póliza de seguros al día (desglose y recibo o en su defecto constancia), con coberturas por "lesión y/o muerte de personas y los daños causados a la propiedad de terceras personas" por un plazo mínimo de seis meses; emitida por el Instituto Nacional de Seguros o de cualquiera de las empresas aseguradoras debidamente autorizadas para su funcionamiento en el país. (Ley N° 7331 y sus reformas y Ley N° 3503 y sus reformas).

7) Póliza de Riesgos del Trabajo que cubra a los empleados (que viajan en el autobús) y la póliza de seguros que cubra a las personas que viajan en el mismo.

8) En caso de no ser propietario de las unidades, el gestionante deberá demostrar mediante documento contractual correspondiente el tener disponibilidad de la (s) unidad (es), por el lapso de tiempo que se pretende brindar el servicio. Debidamente autenticado por notario público o su fotocopia certificada conforme los lineamientos establecidos. (Ley N° 7331 y sus reformas, Decreto Ejecutivo N° 28337-MOPT y sus reformas, art. 1 inciso 39 si son del Área Metropolitana).

9) Original y copia o fotocopia certificada de la Revisión Técnica Integral (Ley N° 7331 y sus reformas, Art. 7 inc. e) Ley N° 7969 y sus reformas, Decreto Ejecutivo N° 30184-MOPT y sus reformas).

10) *Certificación emitida por el Consejo de Seguridad Vial de estar al día con el pago de las infracciones de tránsito por violaciones a la Ley de Tránsito. (Ley N° 7331 y sus reformas).

11) *Certificación de estar al día e inscrito como Patrono o Trabajador Independiente ante la Caja Costarricense del Seguro Social. (art. 74, Incisos 1) y 3) de Ley Constitutiva de la C.C.S.S, N° 17).

12) *Certificación emitida por el Registro Nacional sobre la propiedad de la unidad y demás características o fotocopia certificada del título de propiedad. (Ley N° 7331 y sus reformas, Decreto Ejecutivo N° 28337-MOPT y sus reformas, si se trata del Área Metropolitana).

13) Encontrarse al día con el pago del Canon del Consejo de Transporte Público (art.25 Ley 7969 y sus reformas).

14) Tratándose de personas físicas, deberá presentarse original y copia de la cédula de identidad, o fotocopia certificada notarialmente de la misma. En caso de persona jurídica aportar original y copia de la cédula de identidad del representante o fotocopia certificada notarialmente de la misma.

NOTAS:

- La unidad deberá estar equipada de los dispositivos y medidas mínimas de seguridad que establece la Ley N° 7331 y sus reformas.
- La unidad para la cual se solicita el permiso debe poseer asignación de código de bus. (Ley N° 7331 y sus reformas).
- Los vehículos que deben utilizarse no deberán tener antigüedad superior a 20 años para servicios especiales ni mayor a 15 años para servicios regulares. (Arts. 2, 3 y 4 Decreto Ejecutivo N° 29743-MOPT y sus reformas).
- Los requisitos marcados con * pueden o no ser solicitados, en el tanto las oficinas del Consejo de Transporte Público cuenten con la conexión a estos sistemas para obtener la información solicitada.
- En caso de aportar copias deberán presentarse certificadas conforme los lineamientos para el ejercicio y servicio notarial vigente.
- La unidad propuesta **NO** debe de encontrarse inscrita en ninguna modalidad de Servicio Especial ni en Servicio de Ruta Regular.
- En caso de renovación de permiso, deberá obligatoriamente aportar el permiso vencido al retirar.

12) *Certificación emitida por el Registro Nacional sobre la propiedad de la unidad y demás características o fotocopia certificada del título de propiedad. (Ley N° 7331 y sus reformas, Decreto Ejecutivo N° 28337-MOPT y sus reformas, si se trata del Área Metropolitana).

13) Encontrarse al día con el pago del Canon del Consejo de Transporte Público (art.25 Ley 7969 y sus reformas).

14) Tratándose de personas físicas, deberá presentarse original y copia de la cédula de identidad, o fotocopia certificada notarialmente de la misma. En caso de persona jurídica aportar original y copia de la cédula de identidad del representante o fotocopia certificada notarialmente de la misma.

NOTAS:

- La unidad deberá estar equipada de los dispositivos y medidas mínimas de seguridad que establece la Ley N° 7331 y sus reformas.

- La unidad para la cual se solicita el permiso debe poseer asignación de código de bus. (Ley N° 7331 y sus reformas).
- Los vehículos que deben utilizarse no deberán tener antigüedad superior a 20 años para servicios especiales ni mayor a 15 años para servicios regulares. (Arts. 2, 3 y 4 Decreto Ejecutivo N° 29743-MOPT y sus reformas).
- Los requisitos marcados con * pueden o no ser solicitados, en el tanto las oficinas del Consejo de Transporte Público cuenten con la conexión a estos sistemas para obtener la información solicitada.
- En caso de aportar copias deberán presentarse certificadas conforme los lineamientos para el ejercicio y servicio notarial vigente.
- La unidad propuesta **NO** debe de encontrarse inscrita en ninguna modalidad de Servicio Especial ni en Servicio de Ruta Regular.
- En caso de renovación de permiso, deberá obligatoriamente aportar el permiso vencido al retirar.

Requisitos

Los requisitos que solicita el ICT para el servicio de transporte de turistas son los siguientes

REQUISITOS **Certificación como Prestatario del Servicio de Transporte Terrestre de Turistas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° del decreto N° 36223-MOPT-TUR, Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo, publicado en la Gaceta 200 del 14 de octubre de 2010 y sus reformas.

Dependencia del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T) que puede presentar la solicitud:

- Ventanilla Única, Oficinas Centrales, Guanacaste Sur (Nicoya), Guanacaste Norte (Liberia), Llanuras Del Norte (San Carlos), Puntarenas, Monteverde E Islas Del Golfo, Pacifico Medio (Quepos), Pacifico Sur (Rio Claro), Caribe Sur (Limón)
1. Solicitud mediante escrito autenticado por notario público dirigido al Instituto Costarricense de Turismo, conteniendo nombre y calidades del solicitante, indicando la naturaleza y motivos de la gestión, con la respectiva firma y debidamente

autenticada (**Debe incluir timbre del Colegio de Abogados por €250.00**). Así mismo, deberá indicar claramente el lugar, fax para recibir notificaciones. Debe indicar correo electrónico. Cuando se trate de personas jurídicas se debe indicar, además, su razón social, número de cédula jurídica

- Indicar si la operación se llevará a cabo dentro del territorio nacional y fuera de él. (**ambos**)
 - El nombre comercial por utilizar.
 - Dirección exacta del lugar donde opera la empresa.
 - **Indicar número de unidades a incluir en el certificado, números de placa de las unidades y número de asientos.**
2. La solicitud deberá acompañarse, además, de los siguientes documentos:
 3. Cuando se trate de personas jurídicas, se debe adjuntar la respectiva certificación de personería jurídica, con una vigencia no mayor a los tres meses de emisión (Art. 285, 295 Ley General de la Administración Pública)
 - 0
 4. Para persona física, fotocopia de la cédula de identidad de la persona interesada debidamente autenticada. (incluir los timbres correspondientes).
 5. Copia certificada del pago del seguro de riesgos laborales emitida por la compañía aseguradora o exoneración de seguro según Artículo 194 de la Ley N° 6727 LEY SOBRE RIESGOS DEL TRABAJO. Cuando es más de 2 unidades deben incluir el pago del seguro.
 6. Presentar copia certificada de la patente municipal. En aquellos casos en donde la Municipalidad correspondiente no otorgue patente para la actividad de Servicio de Transporte de Turismo, deberá presentarse constancia expresa de dicha situación. Igualmente, si la Municipalidad correspondiente establece, a juicio del ICT, requisitos de difícil cumplimiento, podrá obviarse la misma, previa valoración del caso que corresponda. (a nombre del solicitante y debe estar emitida por la Municipalidad donde se encuentra operando).
 7. Declaración jurada suscrita por el interesado o el representante legal, en la que se acredite que las unidades que autorizará el Consejo de Transporte Público, se dedicarán a prestar, en forma única y exclusiva, el transporte terrestre turístico. (autenticada debe incluir los timbres correspondientes), En caso de comprobarse el incumplimiento de esta disposición, se procederá a la cancelación del permiso, previa garantía del debido proceso.
 8. * Certificación de estar al día e inscrito como Patrono o Trabajador Independiente ante la Caja Costarricense del Seguro Social. (art. 74, Incisos 1) y 3) de Ley Constitutiva de la C.C.S.S, N° 17)

9. * Estar al día artículo 22 de la Ley 8783, reforma a Ley 5662 “Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares”.
10. * Estar al día Ley N° 9024 Impuesto a las Personas Jurídicas.

Los requisitos marcados con * pueden o no ser solicitados, en el tanto las oficinas Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T) cuenten con la conexión a estos sistemas para obtener la información solicitada.

Quando el interesado presente personalmente la solicitud, no se requiere que el documento esté autenticado por notario público. (Art. 286 de la Ley General de Administración Pública).

Decreto N° 37063 -MOPT-TUR, Publicado en La Gaceta del 13 de abril de 2012: indica lo siguiente Bitácora Documento oficial donde se registrarán, debidamente foliadas, las Hojas de Servicio y que deberá resguardarse en las oficinas del Transportista Turístico. Cada unidad deberá contar con una Bitácora, la cual deberá mantener el Transportista Turístico en custodia.

Llevar una bitácora por cada unidad de transporte turístico, la cual se compondrá de las Hojas de Servicio, debidamente foliadas, y que deberá tener el Transportista bajo su custodia.”



Cuestionario

Este cuestionario tiene como objetivo obtener información relacionada con el servicio de transporte de personas que brindan terceros para Hotel Beds. Lo anterior como parte del proceso de elaboración de un proyecto de graduación de bachillerato del área de Finanzas.

Por lo que se le solicita responder a cada pregunta marcando en el lugar indicado con una “X”. (Por favor seleccione una única respuesta).

1. En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra usted.

1. () de 17 a 22
2. () de 23 a 27
3. () de 28 a 33
4. () de 34 a 40
5. () mayor de 40 años

2. Género: 1) Masculino () Femenino ()

3. Nivel Académico.

1. () Educación primaria.

2. () Noveno.
3. () Bachiller en educación diversificada
4. () Bachiller Universitario
5. () Licenciatura
6. () Maestría
- 7.

4. Cómo evalúa la calidad del servicio actual de transporte que contrata la empresa con terceros?

1. () malo
2. () regular
3. () bueno

5. ¿Considera que la calidad del servicio es la adecuada para el transporte de personas?

(Si responde no continúe con la pregunta 6)?

1. () si
2. () no

6. Porque cree que la calidad del servicio es inadecuada. ¿Escriba un comentario?

7. Cree usted que si Hotel Beds brinda el servicio propio de transporte en lugar de subcontratar el servicio se mejoraría la atención y la calidad. (Si responde no mencione en el punto 3 la razón)?

1. () si
 2. () no
 3. Porque
-
-

8. Que sugerencia le daría usted a la empresa para mejorar la calidad y la atención en el servicio de transporte?

9. Piensa usted que una opción para disminuir los costos que se generan al subcontratar el servicio de transporte es invertir en compra de vehículos?

1. () si
2. () no

Porque:

10. ¿Cuál cree usted que es un punto favorable que ayuda a mejorar las utilidades al ser Hotel Beds el que brinde el servicio de traslado de personas?

1. () Disminución de costos de transporte.
2. () Mejor atención de clientes (disminución de reclamos).
3. () Diversificación de mercados

11. ¿Cree usted que el riesgo empresa aumenta al adquirir vehículos propios?

1. () si

2. () no

Porque:

12. Ayudará mejorar la presencia de la empresa en las zonas de operación el hecho de tener vehículos propios?

1. () si

2. () no

Porque:

13. ¿Necesita la empresa, en su área administrativa, incrementar el volumen de personal para soportar la operación de las busetas?

1. () si

2. () no

De ser afirmativa la respuesta, cuanta gente adicional se necesitaría:

GLOSARIO

Tour: Recorrido con el interés de conocer y observar tanto atractivos naturales como culturales.

Pax: Abreviación utilizada a pasajero

Tráfico: Actividad consistente en transportar al cliente desde un medio de transporte a otro, o desde el hotel a un medio de transporte o viceversa.

Grupos: Son cantidad de personas las cuales realizan las mismas actividades y distintos destinos.

Itinerario: Documento escrito o impreso que describe un recorrido determinado, con indicación de distancias, lugares de interés turístico, servicio por utilizar y el tiempo del recorrido

Tour Guide: Se define al tipo de actividad que se va a realizar en un determinado lugar
ejemplo: tour de chocolate, coffee tour etc.

Bibliografía

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigacion: Introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas-Venezuela: 5 ed.
- Berk, J., De Marzo , P., & Hardford, J. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* . (Pearson, Ed.) Madrid, España.
- BERNAL, C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Bogota, Colombia : 3 ed.
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la Investigacion* (4 ed.). Bogota: Pearson.
- Bohorquez Marin , Oscar Dario;. (2008). *Elaboracion de Objetivos en Investigacion* . MEXICO.
- Duarte, L., & Gonzalez, C. (2015). *Guia Practica para Negocios Internacionales*. Medellin, Colombia: Esumer.
- Evans Meza, E. R., Gozales Vallejo, L. M., & Perez Fallas, D. J. (2017). *Manual:Vancouver, APA*. San Jose.
- Fidias , G. A. (2012). *El Proyecto de Investigacion* (6 ed.). Caracas , Venezuela: Episteme .
- GITMAN, L. (2007). *Principios de Administracion Financiera*. Mexico.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Administracion Financiera* (14 ed.). D F, Mexico: Pearson.
- GITMAN, L., & ZUTTER, C. (2016). *Principios de administracion financiera*. (P. educacion, Ed.) mexico: 14 ed.

Horngren , C. (2012). *Contabilidad de Costos* . (14, Ed.) Mexico: Pearson.

ICT. (s.f.). Obtenido de ICT: <http://www.ict.go.cr>

ICT. (s.f.). Obtenido de ICT: <http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/leyes-reglamentos-y-procedimientos/64-leyes-y-reglamentos.html>

Investigacion, D. d. (2017). *Trabajos Finales de Graduacion Tesinas y tesis en Ciencias Sociales*. San Jose: Guia CS.

KAUFMAN, R. (2004). *Planificacion Mega. Herramientas practicas para el exito organizacional*. ESPAÑA: UNIVERITAT JAUME I.

Oviedo Diaz, R. E. (2016). *Estructura de un Proyecto de Investigacion*. San Jose, C.R: 1 ED. 2016.

Perez , J., & Gardey, A. (2013). Definicion de Finalidad. Obtenido de <http://definicion.de/finalidad/>

Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Quinta edicion ed.). Mexico: Mac. Graw hill.

ICT. (s.f.). Obtenido de ICT: <http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/leyes-reglamentos-y-procedimientos/64-leyes-y-reglamentos.html>

Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (5 ed.). Mexico: Mac. Graw hill.

Perez , J., & Gardey, A. (2013). *Definicion de Finalidad*. Obtenido de <http://definicion.de/finalidad/>

http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/tecnicas_Instrumentos.pdf

<http://economipedia.com/definiciones/subcontratacion.html>

<http://www.economia48.com/spa/i/index-a.htm>

<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>