

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE GRADUACION:  
PLAN DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA  
“JUEGOS ACUÁTICOS Y DIVERSIONES AQUA-OCÓS”.**

**ESTUDIANTE:  
LEIDY PAOLA MIRANDA OROZCO**

**No. DE CARNÉ:  
200141292**

**ASESOR:  
LIC. JIMY JOSUÉ GONZÁLEZ MÉNDEZ**

**REVISOR:  
LIC. ROBERT ENRIQUE OROZCO SANCHEZ**

**SAN MARCOS, OCTUBRE DE 2024**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

## **MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO:**

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
Licda. Astrid Fabiola Fuentes Mazariegos	Secretaria Consejo Directivo
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	Representante Docentes
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	Representante Estudiantil
Br. Luis David Corzo Rodríguez	Representante Estudiantil

## MIEMBROS DE COORDINACION ACADEMICA

Phd. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	Coordinador carreras Técnico en Producción Agrícola e Ingeniero Agrónomo con Orientación en Agricultura Sostenible
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	Coordinador Carrera de Pedagogía y Ciencias de la Educación
Licda. Aminta Esmeralda Guillén Ruíz	Coordinadora Carrera de Trabajo Social, Técnico y Licenciatura.
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador Carrera de Administración de Empresas, Técnico y Licenciatura
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	Coordinador Carrera Abogado y Notario y Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Dr. Byron Geovany García Orozco	Coordinador Carrera Médico y Cirujano
Lic. Nelson de Jesús Bautista López	Coordinador Pedagogía extensión de San Marcos
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
Licda. Mirna Lisbet de León Rodríguez	Coordinadora Extensión de Tejutla
Lic. Marvin Evelio Navarro Bautista	Coordinador Extensión de Tacaná
Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador del Instituto de Investigación
Lic. Mario René Requena	Coordinador de Área de Extensión
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador Carrera Ingeniería Civil
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	Coordinador Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Lic. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador Carrera Profesorado en Educación Primaria Bilingüe Intercultural
Lic. Yovani Alberto Cux Chan	Coordinador Carreras Sociología, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

## **TRIBUNAL EXAMINADOR**

MSc. Juan Carlos López Navarro

DIRECTOR

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez

COORDINADOR ACADEMICO

Ing. Víctor Manuel Fuentes López

COORDINADOR CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. Jimmy Josué González Méndez

ASESOR

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez

REVISOR

San Marcos 29 de septiembre del año 2023



**SEÑORES:**  
**Miembros Comisión de Trabajos de Graduación.**  
**Carrera de Administración de Empresas**  
**Centro Universitario de San Marcos. USAC-CUSAM.**

Respetables Señores:

En atención a la transcripción de **Acta CTGAE No. 201-2022** de fecha 18 de octubre del 2022 hago de su conocimiento que he tenido a bien **ASESORAR** a la estudiante: **LEIDY PAOLA MIRANDA OROZCO**, carnet: **200141292** en la elaboración del informe final de trabajo de graduación denominado **"JUEGOS ACUATICOS Y DIVERSIONES "AQUA-OCOS"**, modalidad plan de negocios.

En virtud de reunir dicho trabajo los requisitos metodológicos y académicos que exige la carrera, centro universitario de san marcos y la universidad de san Carlos de Guatemala que se requieren para garantizar la calidad del mismo, por lo antes expuesto, remito a ustedes con **DICTAMEN FAVORABLE** el presente trabajo de graduación, para ser sometido a la consideración de las instancias y tramites correspondientes, previo a conferirse el titulo de **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS** en el grado académico de licenciado.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Jimmy Josué González M.  
Cot. 18.712

LIC. JIMY JOSUÉ GONZÁLEZ MÉNDEZ.

ASESOR.



San Marcos, 23 de octubre de 2023

Señores  
Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario de San Marcos  
Edificio

Distinguidos miembros de la comisión:

Por este medio me permito informar que, he concluido satisfactoriamente el proceso de revisión, para el cual fui designado del trabajo de graduación de la estudiante: **Leidy Paola Miranda Orozco**, carné: **200141292**, denominado: **“Juegos Acuáticos y Diversiones Aqua-Ocos”**, modalidad Plan de Negocios.

Dicho trabajo, a mi criterio reúne los requisitos formales y metodológicos exigidos por el normativo de las opciones de graduación a nivel grado de la carrera de Administración de Empresas, del Centro Universitario de San Marcos; en tal virtud, emito **Dictamen Favorable**, a efecto prosiga con el trámite legal correspondiente.

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez  
Revisor

Lic. Robert E. Orozco Sánchez  
ECONOMISTA  
COL. 4,599



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS**

Transcripción CTGAE No. 266-2024  
San Marcos, 3 de octubre de 2024

Estudiante:

Leidy Paola Miranda Orozco  
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas  
Centro Universitario de San Marcos  
Edificio.

Para su conocimiento y efectos transcribo a Usted el PUNTO TERCERO: ASUNTOS ACADEMICOS, Numeral VII del acta CTGAE No. 107-2024 de reunión ordinaria de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera, celebrada el 24 de septiembre de 2024, que copiado literalmente dice:

**VII.** La comisión de trabajos de graduación conoció solicitud de aprobación del trabajo de graduación de la estudiante: **Leidy Paola Miranda Orozco**, carnet: **200141292**, denominado: **“Plan de negocios de la empresa “Juegos acuáticos y diversiones Aqua-Ocós”** modalidad Plan de Negocios, en donde manifiesta que ya aprobó el examen privado de trabajo de graduación e incorporó las observaciones realizadas por el jurado examinador.

La Comisión de conformidad con la atribución que estipula el artículo 28, numeral 28.9, del normativo de Opciones de Graduación a nivel de grado de la Carrera de Administración de Empresas, aprobado en el punto Tercero, Asuntos Administrativos, inciso 3.25, del acta 06-2020 de sesión extraordinaria del Consejo Directivo de fecha 12 de marzo de 2020; **Acuerda:** Aprobar el trabajo de graduación supra identificado e indicar a la estudiante que continúe con el proceso de graduación establecido en los normativos y reglamentos de la Unidad Académica.

Sin otro particular, Atentamente.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Por la Comisión de Trabajos de Graduación de la  
Carrera de Administración de Empresas.

Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez  
Secretario

## DEDICATORIA

**A DIOS:** A ti fuente inagotable de sabiduría, dador de la vida, y que en cada oportunidad siempre has estado abriendo puertas para salir adelante.

**A MIS PADRES:** Amilcar Miranda por todo su apoyo desde mi niñez que este triunfo es fruto de sus esfuerzos y sacrificios.

Miriam Orozco (Q.E.P.D.) un agradecimiento por su ejemplo de lucha y valentía durante toda su vida, quien siempre me impulso a no rendirme en los momentos difíciles para alcanzar esta meta anhelada.

**A MI ESPOSO:** Luis Chang por su amor, por ser el apoyo perfecto en mi vida, por acompañarme en gran parte de esta carrera y culminarla mil gracias.

**A MI HIJO:** Luis Fernando por ser el motor de mi vida y fuente de inspiración en lo que realizó y quien me impulsa a ser mejor cada día.

**A MIS HERMANOS:** por estar presentes en todo momento importante de mi vida, alentarme a cumplir mis sueños.

**A MI FAMILIA:** A quienes de una u otra manera fueron parte importante y colaboradores en cada etapa estudiantil hasta llegar a alcanzar esta meta.



## CONTENIDO

Resumen ejecutivo.....	i
Introducción.....	iii
Capítulo I.....	1
La Empresa y el Negocio .....	1
La empresa .....	1
Naturaleza de la Empresa .....	1
Visión.....	2
Misión.....	2
Objetivos .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos .....	3
Ubicación de la Empresa .....	4
Cobertura de la Empresa .....	4
Ventajas competitivas y Comparativas.....	4
Ventajas competitivas.....	4
Ventajas comparativas .....	5
Producto o Servicio .....	5
Definición del producto.....	5
Características del producto.....	6
Proceso de Producción .....	7
Proceso de compra de los juegos recreativos inflables y vehículos acuáticos.....	7
Proceso de prestación de servicio por línea de comercialización.....	8
Tipo de prestación del servicio: .....	14

Capitulo II .....	18
Estudio de Mercado .....	18
Tipo de Mercado .....	18
Mercado disponible:.....	19
Ventajas comparativas .....	19
Ventajas competitivas.....	21
Mercado.....	21
Mercado meta.....	22
Competencia.....	24
Capitulo III .....	27
Plan de Marketing .....	27
Clientes target (objetivo) .....	28
Estrategias de precios.....	28
Distribución.....	31
Política de servicio .....	31
Capítulo IV .....	35
Estudio Técnico.....	35
Tamaño y ciclo del servicio .....	35
Localización de la oficina central.....	37
Tecnología y equipamiento .....	40
Capítulo V .....	41
Estudio Análisis de riesgos y Seguridad .....	41
Etapas de gestión del riesgo .....	41
Mitigación de riesgos.....	44
Capítulo VI .....	46

Estudio administrativo y legal.....	46
Aspectos administrativos .....	46
Planificación de Recursos Humanos .....	54
Equipo de Gestión.....	60
Manual de funciones.....	62
Capitulo VII.....	68
Plan financiero .....	68
Flujos de operación positivos.....	73
Conclusiones financieras .....	83
<b>Bibliografía .....</b>	<b>84</b>

#### Índice de tablas

Tabla 1 Segmentación del mercado.....	23
Tabla 2 Competidores .....	25
Tabla 3 Estrategia de precios por segmento de mercado .....	29
Tabla 4 Matriz de riesgos .....	41
Tabla 5 Manejo de la información .....	42
Tabla 6 Recurso humano .....	43
Tabla 7 Matriz de mitigación de riesgos .....	44
Tabla 8 Matriz de operaciones del 1° año de la empresa “Aqua-Ocós” .....	45
Tabla 9 Funciones del Administrador .....	64
Tabla 10 Secretaria/contadora .....	65
Tabla 11 Promotor de marketing.....	66
Tabla 12 Atención al cliente y navegación .....	67

#### Índice de figuras

Figura 1 Proceso de consecución de clientes de manera directa e indirecta.....	26
Figura 2 Logotipo y slogan de la empresa .....	34

## Índice de ilustraciones

Ilustración 2	Flujograma de proceso de instalación y alquiler de juegos inflables.....	15
Ilustración 5	Flujograma de proceso de alquiler de lancha para viaje turístico guiado en lancha.....	16
Ilustración 8	Flujograma de proceso de transporte y alquiler de Motos acuáticas .....	17
Ilustración 9	Planta de producción. ....	34
Ilustración 10	Proyección de condiciones climatológicas .....	36
Ilustración 11	Oficina central y bodega de empresa Aqua-Ocós.....	38
Ilustración 12	Planta de producción .....	38
Ilustración 13	Análisis del proceso de producción <i>Fuente: Creación propia, 2019.</i> .....	38
Ilustración 14	Análisis del proceso de prestación de servicios recreativos .....	39
Ilustración 15	Análisis del proceso de producción.....	39
Ilustración 16	Organigrama de la empresa <i>Fuente: Creación propia, 2019.</i> .....	43
Ilustración 17	Organigrama de la empresa .....	62

## Índice de matrices financieras

Matriz financiera 1	Capital de trabajo .....	68
Matriz Financiera 2	.....	68
Matriz Financiera 3	.....	69
Matriz Financiera 4	.....	70
Matriz Financiera 5	.....	70
Matriz Financiera 6	.....	71
Matriz financiera 7	Inversión en activos no corrientes.....	72
Matriz financiera 8	Inversión en gastos de organización.....	72
Matriz financiera 9	Reporte de depreciación de activos de la empresa .....	73
Matriz financiera 10	Resumen de la inversión inicial.....	73
Matriz financiera 11	Proyección de ventas por prestación de servicio mensual.....	74
Matriz financiera 12	Proyección de ingresos anuales por servicio prestado. ....	75
Matriz financiera 13	Costo de producción mensual de los productos .....	76
Matriz financiera 14	Proyección del costo de producción y venta .....	77

<b>Matriz Financiera 15</b> .....	78
<b>Matriz Financiera 16</b> Costos Fijos mensuales .....	79
Matriz financiera 17 Estado de resultados proyectado.....	80
Matriz financiera 18 Proyección de flujo neto de fondos .....	81
Matriz financiera 19 Flujo neto de activos actualizados según proyecciones.....	82
Matriz financiera 20 Indicadores de prefactibilidad de la empresa.....	82
Matriz financiera 21 Índice de rentabilidad .....	82

## RESUMEN EJECUTIVO

Las herramientas tecnificadas en las cuales se basan hoy las empresas exitosas llevan a desarrollar diferentes instrumentos que puedan establecer ventajas competitivas y comparativas a cualquier empresa que desee participar en el mercado guatemalteco ya sea para competencia en la producción de bienes o la prestación de servicios.

Lo anterior expuesto hace determinante que se elabore un plan de negocios que brinde información elemental de toda índole al emprendedor, dando así un panorama bastante amplio sobre el mercado en el cual se va a participar, la forma en que se va a organizar y los resultados mínimos obtenidos para que la empresa sea auto sostenible en el tiempo y que cada vez pueda tener mayor participación en el mercado en el cual participe.

El plan de negocios, determina que la empresa “Juegos Acuáticos y Diversiones AQUA-OCÓS” iniciará su participación en el mercado como una microempresa que prestará servicios de recreación familiar a un costo bajo y utilizando los recursos naturales que la zona en la cual estará, le brindan como ventaja comparativa.

La empresa “AQUA-OCÓS” es un emprendimiento que surge de la necesidad de tener ingreso familiar, pero que a su vez se presenta como un negocio que generará empleos a personas residentes de la zona en la cual se llevará a cabo su funcionamiento recreativo, además de promover el turismo a la zona de las playas de Ocós, del cual hace referencia su nombre, lo cual da identidad a las personas residentes en el municipio, que es uno de los lugares turísticos más buscados por excursionistas locales, nacionales y extranjeros.

La recreación se hará básicamente con la prestación de servicios recreativos de juegos inflables que se usarán sobre las aguas apacibles del estero del Río naranjo, además que se diversificará su participación, a través de viajes turísticos guiados en lancha a través del delta del río antes mencionado, además de brindar una experiencia

única en el uso de motos acuáticas para aquellos que tienen gustos más selectivos y amantes de la adrenalina.

La determinación de hacia que segmento del mercado va dirigido el emprendimiento, determina el grado de aceptabilidad que éste tendrá, y en este caso, el mercado meta está determinado para una recreación familiar completa, teniendo diversiones para todas las edades de acuerdo a sus gustos, potencializando su atractivo con el paisaje que solo las playas del municipio de Ocos presentan y el estero del rio Naranjo.

Los objetivos empresariales están debidamente determinados, buscando en primer lugar, tener un rápido posicionamiento en el gusto de los excursionistas y bañistas de la zona, en segundo, colaborar con el crecimiento y afluencia de excursionistas a la zona, teniendo siempre en cuenta la calidad del servicio, la innovación de los juegos y atracciones, bien cimentado con un precio asequible al bolsillo de los clientes, y por último, pero no menos importante, ser una empresa amigable al medio ambiente, ya que por su índole de servicio recreativo, los residuos contaminantes al medio ambiente circundante casi son nulos, a excepción de las emisiones de humo y ruido que hagan los vehículos motorizados acuáticos que siempre se mantendrán en control para que las emisiones sean imperceptibles a lo largo del tiempo en la zona.

En el plan se incluye también la forma de mercadeo de la empresa, ya que se pretende generar confianza en el excursionista a través de la seguridad que dará a cada uno de ellos el uso de los juegos acuáticos y diversiones, además de establecer políticas de proyección a mantener un medio ambiente idóneo para las visitas veraniegas y alianzas estratégicas con los sectores hotelero y de restaurantes de la zona, estableciendo paquetes especiales a los usuarios de los mismos, buscando la mentalidad de un negocio en “Ganar-Ganar”.

## INTRODUCCIÓN

La mayoría de los emprendimientos que hoy se dan en el país, han surgido de la necesidad de tener un ingreso económico y así sostener a la familia, ya que se vive en un país con una economía fluctuante y frágil en el sentido de que las plazas laborales ya se tienen cubiertas en la gran mayoría, por lo que acceder a una de ellas cada vez se complica más.

La opción de emprender en Guatemala es fácil de hacer en cuanto a los procesos legales ante las entidades rectoras estatales se refiere; pero no se llevan a cabo tan frecuentemente, debido a que el poco capital que las personas de clase baja tienen, lo cual atemoriza el poder invertirlo en algún tipo de negocio, aunque también es de resaltar que se puede realizar un emprendimiento para fomentar el crecimiento y desarrollo constante de las diversas zonas del país y específicamente del departamento de San Marcos.

La actualidad del mercado laboral presenta datos bastante malos ya que más del 70% de los guatemaltecos tienen que dedicarse al comercio informal, iniciando desde el jornal diario en la agricultura, hasta las personas que se dedican a las ventas ambulantes de golosinas por la calle.

El propiciar las condiciones adecuadas para el emprendimiento, puede hacer un cambio bastante ostensible en la estabilidad y fortalecimiento de la economía interna de una nación. El presentar una idea de negocio tecnicada y con estudios que den validez a reducir el riesgo de inversión, pue establecer empresas que puedan no solamente dar redito a sus propietarios, sino ser fuentes de empleos estables y por ende dejar el empirismo e ingresar a la empresarialidad formal, es por ello que se presenta el siguiente plan de negocios, para aportar un documento desarrollado de forma técnica y profesional, para comercializar en el municipio de Ocos, pero cuya proyección está encaminada a los residentes del departamento, que les llamaremos excursionistas locales, los del país determinándolos como nacionales y también a los extranjeros o



provenientes de otros países, que son los que por lo regular, buscan nuevas aventuras en sus viajes de recreación.

La empresa denominada “Juegos Acuáticos y Diversiones AQUA-OCÓS” surge como una idea familiar de iniciar una empresa que pueda proporcionar sustento a la misma, y que a su vez, pueda promocionar las playas de Ocós como un lugar de descanso y recreación familiar con costos al alcance de todos, además de promover el crecimiento turístico en la zona, haciendo uso del ambiente paradisíaco que solamente las zonas costeras y tropicales de nuestro país y departamento pueden dar al excursionista.

El Plan de negocios diseñado para la empresa, tiene como finalidad generar el mayor porcentaje de éxito al emprendimiento; así como reducir los riesgos de perder la inversión que se haga en la adquisición de los juegos inflables de uso acuático, como también en la compra de los vehículos motorizados para uso en las deltas del río y playa del municipio de Ocós. La Visión y Misión refleja el porqué de la idea del emprendimiento, que se presenta como la base para desarrollar el presente perfil, así como los aspectos de organización, administración, procesos de producción, aspectos legales y la prefactibilidad financiera que requiere para llevarse a cabo dicho emprendimiento, buscando siempre la eficiencia y eficacia como formas de calidad agregada al producto.

## **CAPÍTULO I**

### **LA EMPRESA Y EL NEGOCIO**

#### **LA EMPRESA**

El emprendimiento empresarial denominado “Juegos Acuáticos y diversiones Aqua-Ocós”, se enfoca en la prestación de servicios de recreación acuáticos tanto de juegos inflables como de vehículos a motor acuáticos, explotando la visita turística que se da a las playas del sur del departamento de San Marcos, específicamente las del municipio de Ocós, aunque también por la versatilidad de dichos juegos, pueden trasladarse a lugares en los cuales existan piscinas o mantos acuíferos en los que las personas deseen realizar fiestas de todo tipo, desde infantiles, hasta de recreación para organizaciones empresariales (convivios), por lo cual es una empresa amigable al medio ambiente, ya que no produce residuos de ninguna índole, ni irrumpir con el crecimiento y desarrollo de la vida en mantos acuíferos (mar y ríos); buscando siempre la seguridad, innovación y recreación de cada uno de los clientes que prefieran la empresa para su diversión acuática.

La empresa estará debidamente instituida y legalizada ante las entidades estatales requeridas, como lo es el Registro Mercantil, que brindará una personería jurídica y la Superintendencia de Administración Tributaria, para cumplir con los requisitos de facturación, así como el INGUAT que generará mayor proyección y promoción hacia los clientes meta.

#### **NATURALEZA DE LA EMPRESA**

La empresa de recreación acuática “Aqua-Ocós” tiene como fin primordial, el ser reconocida principalmente en el municipio de Ocós y lugares aledaños a él, como un emprendimiento de calidad en el ámbito de la recreación a través de diversos juegos acuáticos inflables y de vehículos a motor, que harán disfrutar a chicos y grandes de las aguas cálidas del estero y playa de este lugar paradisíaco del departamento de San Marcos; atrayendo aún más el turismo local como regional a la zona, beneficiando así el

comercio de la empresa turística de la zona; además de brindar nuevos puestos laborales en los cuales se puede influir en el estatus económico de las personas que serán empleadas por la empresa. La idea de negocio surge como respuesta a la necesidad de generar un emprendimiento, desde el ámbito de la Microempresa, que pueda brindar ingresos económicos a la familia, además de generar empleos que al principio pueden ser pocos, pero según las proyecciones se puede convertir en una empresa de rápido crecimiento, ingresando al mercado de la pequeña empresa en un lapso corto de tiempo.

### **VISIÓN**

Ser una empresa vanguardista en el ramo de la recreación por medio de juegos inflables acuáticos y renta de vehículos a motor a los turistas locales, regionales y nacionales, brindando servicios diversos, seguros y adecuados a clientes de cualquier edad en busca de una experiencia única y llena de adrenalina para las personas que experimentan con diversas actividades en la zona costera del departamento de San Marcos, posicionándonos rápidamente en el gusto de los visitantes de las playas de Ocós.

### **MISIÓN**

Somos una empresa de servicio en el área de la recreación, utilizando el clima tropical y las playas para ofrecer juegos acuáticos inflables y motorizados, en busca de ser auto sostenible y de rápida expansión, con gran aceptación en los turistas connacionales y extranjeros, brindando diferentes tipos de juegos y atracciones para disfrutar de manera individual o familiar, cuidando la integridad física, económica y de salud a través de normas de protocolos de bioseguridad y prevención de ahogos de los clientes, por la naturaleza y lugar de ubicación de las atracciones, creando empleos directos e indirectos en el área turística del municipio de Ocós, preparando paquetes de excursiones a grupos de empresas, que se acomoden a su presupuesto, gustos y número de visitantes, mostrándoles la belleza natural del Estero y Playas.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Posicionarse rápidamente en el gusto de visitantes locales, nacionales y extranjeros por calidad de la recreación acuática de juegos inflables, así como el uso de vehículos a motor para recorrer los alrededores del estero y playa, manteniendo en todo tiempo protocolos de seguridad de sus usuarios y precio accesible para todo tipo de personas, brindando una experiencia única de recreación.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un diseño organizacional y empresarial que pueda dar una plataforma de emprendimiento en el cual no se pongan en riesgo los recursos económicos.
- Diseñar un plan que pueda contener la información esencial acerca de los pros y contras que se pueden encontrar en el mercado de competencia de la empresa, determinando estrategias que conlleven a la consecución del éxito.
- Estructurar cada estudio que sea necesario para que la empresa tenga un sustento tecnificado en cada área de la empresa.
- Buscar en todo momento la prefactibilidad financiera y organizativa que hagan más fácil la toma de decisiones empresariales, dando un panorama más amplio de participación en el mercado que se pretende competir.
- Establecer el mercado meta que se pretende alcanzar, tomando como referencia el estudio de mercadeo, según los gustos, preferencias e incluso poder adquisitivo que tenga cada segmento de mercado que se pretenda impactar con la prestación de servicios recreativos de la empresa.
- Determinar la forma correcta de estructurar la empresa, desde el momento de establecer cada puesto laboral dentro de la empresa, así como sus aptitudes hacia el servicio personal a los clientes de los mismos, utilizando de mejor manera el recurso humano con el que se vaya a contar, que es el más importante de cada organización.

## **UBICACIÓN DE LA EMPRESA**

La oficina central de la empresa está ubicada a un costado del Juzgado de Paz del municipio de Ocós, San Marcos.

## **COBERTURA DE LA EMPRESA**

Juegos acuáticos y diversiones “Aqua-Ocós”, es una empresa que brinda sus servicios principalmente en las playas y estero de Ocós, pero por la cercanía y versatilidad de instalación de los mismos, pueden llevarse a Tilapa o lugares aledaños, inclusive en piscinas, cuando su contratación y servicio los requiera, ya que en eventos en los que contratan centros turísticos con piscina, no cuentan con este servicio para convivios de toda índole. Lo importante es mencionar que se busca la expansión de la prestación de servicios recreativos, a otros lugares por medio de alianzas estratégicas con el sector hotelero del suroccidente de Guatemala.

## **VENTAJAS COMPETITIVAS Y COMPARATIVAS**

### **VENTAJAS COMPETITIVAS**

La empresa basa su servicio en juegos innovadores de uso familiar que promueven una recreación acuática que aprovecha las condiciones climáticas, así como fluviales y marítimas; teniendo en todo tiempo la seguridad como un pilar en su uso; ya que se cuenta con viajes en vehículos acuáticos a motor, como también el alquiler de los mismos para los que tengan conocimiento de ellos y sean mayores de edad comprobados.

La versatilidad en la prestación del servicio de Aqua-Ocós, hacen que se puedan acoplar algunos paquetes de entretenimientos a diferentes lugares en los cuales se requiera de una diversión con juegos inflables que se ajustarían a instalaciones como piscinas o balnearios en celebraciones temáticas o de otra índole, como retiros de iglesias, empresas o simplemente reuniones familiares; en los cuales niños, niñas,

señoritas, jóvenes, adultos o ancianos puedan utilizarlos en completa seguridad para ellos, en vacaciones y/o descansos autorizados.

## **VENTAJAS COMPARATIVAS**

La empresa Aqua-Ocós, consiente de la importancia de preservar el medio ambiente circundante, ya que de esos recursos depende (rio, estero y playa), mantiene en estricto resguardo la limpieza de los lugares en donde se lleva a cabo la prestación de los servicios de juegos inflables, como los recorridos que hacen con los vehículos acuáticos a motor, manteniendo los niveles de contaminación de residuos sólidos como auditivos dentro de los límites específicos, buscando un emprendimiento con miras a ser 100% amigable con el medio ambiente, además de sumarse al atractivo turístico de la zona, brindando experiencias nuevas a los visitantes de las playas.

## **PRODUCTO O SERVICIO**

### **DEFINICIÓN DEL PRODUCTO**

La empresa Aqua-Ocos, esta basada completamente en la prestación de servicios recreativos a los visitantes de las playas del departamento de San Marcos, ofreciendo los mismos desde tres proyecciones distintas y de acuerdo a edad, precio y sobre todo la valoración de adrenalina de cada cliente; siendo estos, el uso de juegos inflables que se ubican sobre las calmas y seguras aguas de las orillas del estero del río Tilapa para uso de todo tipo de turistas en edades comprendidas de 3 años (bajo supervisión de un adulto) hasta ancianos; la segunda forma de prestación de servicios, es a través de transportes a motor acuáticos como lanchas y juegos inflables remolcables por los mismos así como visitas guiadas alrededor del rio o las playas; por último, la prestación de servicios de motos acuáticas a los clientes que presenten el interés de hacerlo y manifestar una experiencia única y llena de adrenalina.

Los tres servicios antes mencionados tienen como fin fundamental, recrear al visitante haciendo uso de los recursos naturales en los cuales se ubican los juegos, resaltando la ubicación geográfica de los mismos, que dan una experiencia única en el

ambiente del trópico del departamento de San Marcos, sin generar residuos o un impacto irreversible en la biodiversidad de la zona, y que, por el contrario, serviría como medio de fomento del cuidado del patrimonio natural con el que cuentan las playas del municipio de Ocós.

## **CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO**

1. Los servicios de recreación acuáticas son muy escasos a nivel departamental, por lo que su explotación es bastante viable al no ser dañino y reducir los riesgos de uso en los clientes.
2. Los juegos inflables pueden ser utilizados no solamente en lugares donde halla agua como ríos, lagos o incluso piscinas, sino con pequeñas modificaciones, también sobre cemento, tierra o grama, por lo cual el alquiler de los mismos, tendrán una constante demanda.
3. La diversificación en la recreación, da un plus en el uso de los juegos inflables y los vehículos acuáticos a motor, por lo que el mercado meta se cubre casi en su totalidad ya sea por edad o economía.
4. Las personas que se emplearán para el servicio a los clientes y dentro de la organización, serán oriundas completamente de la región, por lo cual el conocimiento de la gente que visita la región y sus gustos, así como el carácter, será un añadido para la preferencia de la empresa en la mente de los clientes.
5. El precio a cada uno de los juegos recreativos inflables como a los paseos en vehículos acuáticos motorizados ya sea guiado o individual, están al alcance de los bolsillos de los excursionistas.
6. Se brinda la seguridad adecuada a cada cliente de los juegos inflables o vehículos, con chalecos salvavidas en óptimas condiciones, como en tallas según la edad de los clientes.

7. El personal en pleno debe tener conocimientos avanzados en primeros auxilios, como también en rescate de personas en aguas fluviales como en mar abierto, es decir que tengan habilidades de natación.
8. Al ser un servicio de recreación a los clientes, los residuos sólidos serán casi nulos y en cuanto a los vehículos motorizados, se tendrán en perfectas condiciones para que las emisiones de humo sean mínimos también, así como la contaminación auditiva.

## **PROCESO DE PRODUCCIÓN**

### **PROCESO DE COMPRA DE LOS JUEGOS RECREATIVOS INFLABLES Y VEHÍCULOS ACUÁTICOS**

El éxito de la empresa se basará en tener una diversificación de entretenimiento para los turistas locales, nacionales o internacionales. Para ello, es necesario contar con juegos inflables de producción de alta gama, ya que se utilizarán constantemente en diversas superficies, pero principalmente en aguas del estero de Ocos, por lo cual, deben de ser de poliestireno de alta calidad y selladuras de pvc, resistentes y fáciles de transportar; es por ello que se buscará a la empresa que presente los productos con mejor rendimiento y a un costo accesible, siempre velando por la seguridad de cada uno de los clientes.

Los vehículos motorizados a pesar de ser comprados ya utilizados con anterioridad, se buscará que, por marca, año y uso, sean los más eficientes y seguros para que la empresa pueda cumplir con el cometido de satisfacción al cliente, seguridad y cumplir con la baja emisión de gases, que a la vez reduzcan la contaminación auditiva.



- El personal en pleno será contratado del mismo municipio, porque de esa manera tendrán un empoderamiento para cuidar los recursos naturales con los que cuenta la zona, así como promover el empleo directo e indirecto en la región.
- La respuesta ante contingencias será de las más rápidas y efectivas, tomando en cuenta que uno de los riesgos más latentes en el ambiente de la recreación acuática, son los de ahogamiento, por lo que es pertinente mantener protocolos de salvamento y rescate cuando se requiera.
- Los enseres para seguridad de los usuarios consiste en el uso sin excepciones de chalecos salvavidas a base de espuma de celda cerrada que no se sumerjan, comparados con los que únicamente son inflables que pueden tener fugas o ponchaduras, poniendo a la larga en riesgo la vida de los clientes.

## **PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO POR LÍNEA DE COMERCIALIZACIÓN**

### ***ALQUILER DE JUEGOS INFLABLES ACUÁTICOS***

La prestación de servicios recreativos a través de juegos inflables que se puedan disfrutar dentro del agua, permite al cliente, tener una experiencia única y bajo los niveles correctos de seguridad, incomparable al no solamente tener un momento de solas esparcimiento, sino poder realizar competencias con sus amigos o familia en Rally's dentro del agua a través de todos los juegos que se pueden organizar de diferente manera; por lo cual su instalación y servicio cuenta con 8 pasos desde la bodega de la empresa, hasta su uso ya debidamente instalado en el estero del río en Ocos.

El recorrido dentro de los juegos inflables es el equivalente a 60 metros, entre los cuales se encontraran resbaladillas, obstáculos, montículos para escalar, camas y

brincolines, que harán que el recorrido sea diverso y atractivo para todo tipo de personas, independientemente de su género, edad o condición económica.

### **PASOS DE INSTALACIÓN DE LOS JUEGOS INFLABLES**

- I. Se toman los juegos inflables de bodega en sus respectivos contenedores plásticos que evitan que sufran picaduras, raspaduras o incluso daños por roedores, manteniendo la integridad de cada uno de ellos, para trasladarlos al transporte que los llevará al estero, en días de temporada baja de turismo, se utilizan 5 de ellos y en temporada alta 8.
- II. Se prepara el compresor de aire, revisándolo de que no tenga desperfectos al momento de poder inflar, midiendo la presión del mismo en PSI, para así no perder tiempo en la instalación.
- III. Se verifica cada uno de los salvavidas, para evitar que tengan daño en los cinchos aseguradores, así como de percatarse que vayan de diferentes tallas para poder cubrir en seguridad a cada cliente desde los 3 años de edad a más.
- IV. Después de comprobar el compresor, chalecos salvavidas y los juegos embalados en sus cajas plásticas, se suben al transporte tipo panel, que los conducirá al lugar donde se ubicarán para su uso por los clientes.
- V. Al estar en el estero, se procede a limpiar el lugar de residuos de vidrio, ramas puntiagudas o cualquier otro material que represente un riesgo para los usuarios como para los juegos inflables, específicamente en el lugar donde se ubicarán los juegos para inflarlos y asegurarlos entre sí.
- VI. Se procede a inflar cada juego y ubicarlo en el lugar que le corresponde, asegurándola con contrapesos tipo ancla para asegurarlos al lecho del río y así evitar que las corrientes puedan irlos arrastrando.
- VII. Se sujetan los juegos entre sí para formar un sendero de ida y vuelta del delta del río, pasando por cada etapa del recorrido.

- VIII. El cliente debe de pagar al encargado por el uso de los juegos inflables, luego se le brindará un chaleco salvavidas de acuerdo a su talla y se le procede a dar instrucciones de uso al estar dentro de los mismos, incluyendo que debe dejar joyas u objetos punzantes que puedan dañar los juegos por ponchadura o rasguño, incluso por bienestar propio y de los demás usuarios.
- IX. Al terminar el recorrido, se pide el chaleco salvavidas, dejándolo en un lugar seguro para su uso posterior por otro cliente.
- X. Al terminar la jornada recreativa, el encargado de los juegos inflables verifica cada uno de ellos para evitar fugas, ponchaduras o rasgaduras que impliquen peligros de desinflarse en la próxima jornada; y si fuera así, se procede a marcarla para reparación en bodega.
- XI. Se desinflan y embalan cada uno de los juegos inflables en sus contenedores plásticos para retornarlos a la bodega de la oficina central de la empresa.
- XII. Se descargan las cajas para ubicarlos en el lugar respectivo de juegos inflables, compresor y chalecos salvavidas, llenando tarjeta de responsabilidad y en el caso de reparación, se indica al juego que se le realizará y quién lo llevará a cabo para deducir responsabilidades.

### ***PASEOS DIRIGIDOS EN LANCHA***

La diversificación en cuanto a la recreación acuática de le empresa, incluye recorridos a aquellas personas que quieren disfrutar del clima, ambiente y paisajes de la zona pero que son conservadoras y prefieren un viaje por las riveras del rio y relajarse con la brisa del entorno, conociendo los espacios donde las aves costeras anidan y en algunos casos poder hacerlo en lanchas inflables remolcables, para la prestación de dicho servicio, los pasos son los siguientes.

## **PASOS PARA PRESTACIÓN DE VIAJES GUIADOS EN LANCHA**

- I. La lancha se limpia y encera el casco aun cuando está dentro de la bodega de la empresa, buscando que no tenga fallas en su estructura y el motor que puedan causar averías mayores o contratiempos.
- II. Se sube al portalanchas que será remolcado por la panel hasta el estero de las playas de Ocós.
- III. Se desembarca la lancha en el estero, buscando no provocar rayones con piedras o ramas que estén en el estero cuidando de deteriorar el casco.
- IV. Se asignan 12 chalecos salvavidas a la lancha que es el número máximo permitido a cada lancha por políticas de la empresa, aunque su abordaje máximo sea para 16 personas, ya que de esta manera se está evitando accidentes como hundimiento de la misma o que pueda volcar por el oleaje.
- V. Cada viaje consta de un recorrido de 1.5 kms dentro de las deltas del rio, en la cual se observan lugares como islotes donde habitan aves costeras como gaviotas, golondrinas, alcatraces, entre otras y que son atractivos turísticos y se puedan tomar fotos junto a ellas; así como un tiempo de 20 minutos de descanso en el lugar conocido como “la poza” para quien desee hacer un nado seguro dentro del rio lo pueda hacer y así refrescarse, antes de iniciar el retorno al estero.
- VI. Al descender de la embarcación, el encargado debe verificar que todos los tripulantes coloquen correctamente los chalecos dentro de la misma, además de proceder a limpiar el interior de todo desecho de basura o incluso comida, para empezar el próximo viaje.
- VII. Cuando se les requiera utilizar la balsa inflable redonda para remolcar, deben de ser no menos de 5 personas ni mayor a 8, debido a las especificaciones técnicas del fabricante y de igual manera, brindar un servicio seguro y a una velocidad

moderada, para evitar que los pasajeros salgan de su lugar hacia las aguas del estero.

- VIII. Al finalizar la jornada, se lava el interior de la lancha, y se procede a subirla al porta lanchas para su respectivo viaje de retorno a las bodegas de la empresa.
- IX. La lancha al llegar a bodega, se desembarca, se le hace una última revisión visual y se anota en la tarjeta de responsabilidad la bitácora de salida y entrada, así como cualquier por menor que haya sucedido durante la jornada.

### ***PASOS PARA ALQUILER DE MOTOS ACUÁTICAS***

El afluente de visitantes a las playas de Ocós es bastante grande, como variado en gustos, por lo cual la empresa prepara también vehículos que se puedan utilizar por aquellos que son amantes a la adrenalina y quieren experimentar algo nuevo en sus vidas que aunado a los paisajes hermosos que brinda la región, se convertirá en una experiencia inigualable al no decir que puede ser única. Aunque cabe resaltar que es el servicio unitario para costoso que brinda la empresa, debido a mantenimiento como el valor del combustible.

### ***PASOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MOTOS ACUÁTICAS:***

- I. Cada moto acuática es revisada meticulosamente dentro de la bodega de la oficina central, descartando cualquier tipo de golpe en el casco de la misma que pueda permitir que se filtre agua del río o salada en el motor.
- II. Se procede a encerar el casco de la moto como un adhesivo de protección en contra del agua salada o la brisa del mar que con el tiempo corroe las partes del casco de las motos acuáticas; además de verificar niveles de aceite y combustible dentro de las mismas.

- III. Las motos se suben al “Doly” (vehículo de transporte remolcador), y que en un viaje adicional por la panel, son trasladadas al estero para su uso.
- IV. Se desembarcan en el Estero y se le proveen 2 chalecos salvavidas por moto acuática, ya que en algunas ocasiones los usuarios piden que el encargado pueda llevarlos y en otras únicamente el tripulante pueda usarla.
- V. El alquiler de cada moto acuática es de 25 minutos por usuario y en la cual se delimitan las zonas a las que puede ir por su propia seguridad, ya que por lluvia en algunas ocasiones el río lleva troncos u otros objetos que pueden hacer que el tripulante pueda caer al agua o en el lugar donde rompen las olas pueden generarse remolinos que para alguien inexperto puede ser de riesgo muy alto.
- VI. Al usuario se le explica los pormenores de uso es un lapso de 5 minutos que no incluye el tiempo de uso en el agua, para que se tenga conocimientos por contingencias varias al momento de estar en el agua y así dar confianza al cliente.
- VII. Al momento de entregar la moto acuática después de su uso, se verifica rápidamente los niveles de combustible, el estado del casco de la moto y chaleco, para evitar cualquier inconveniente, dejando preparada la moto para su próximo uso.
- VIII. El final de la jornada se determina con la caída del sol, ya que por seguridad es mejor no continuar con el alquiler después de las 6 de la tarde, por lo cual se sube al remolque para retornar a bodega en la oficina central ubicada en el centro del municipio.
- IX. Al ingresar las motos a la bodega, se firma la tarjeta de responsabilidad para así descargar responsabilidades.

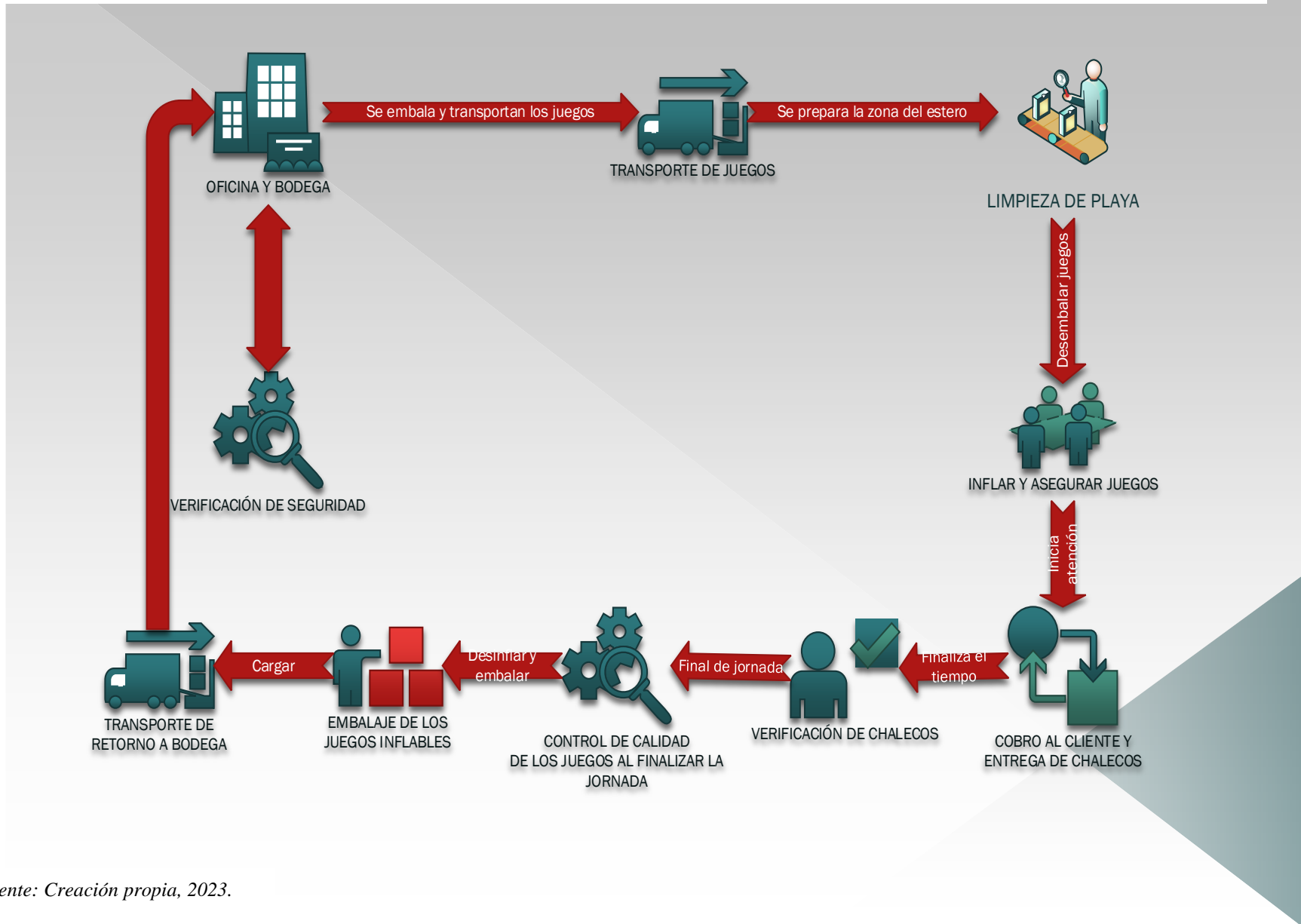
Nota:

Cabe mencionar que el servicio de alquiler de motos acuáticas solo se brinda los días sábados y domingos en temporada baja de excursionistas, pero en temporada alta como vacaciones o fechas festivas, es de alquiler diario.

**TIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Los tres servicios anteriormente descritos tienen sus propios procesos o pasos de preparación, cada uno de ellos esencial para brindar calidad en la experiencia recreativa, así como de seguridad, por lo cual es de resaltar que la innovación en este tipo de experiencias recreativas, debe ser constante, ya que la repetitividad a lo largo del tiempo, vuelve común una experiencia; por lo cual se trata de brindar un servicio de alta calidad al alcance de los bolsillos de cada uno de los clientes y que no sientan el cobro excesivo en comparación con la satisfacción de haber utilizado cualquiera de los productos que ofrece la empresa Aqua-Ocós. Dichos procesos de servicio, se presenta en los siguientes flujogramas detallando cada etapa.

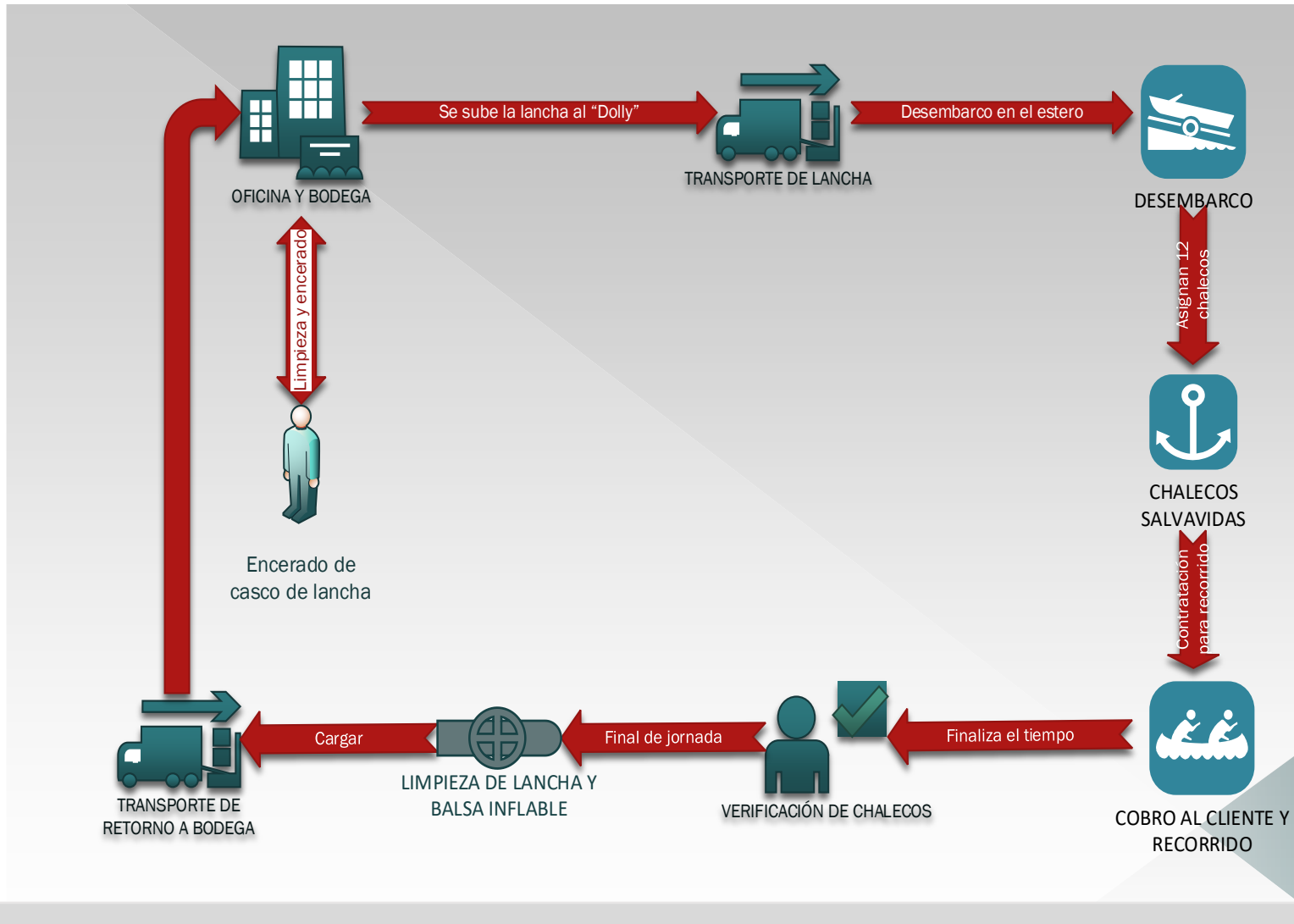
Ilustración 2  
 Flujograma de proceso de instalación y alquiler de juegos inflables



Fuente: Creación propia, 2023.

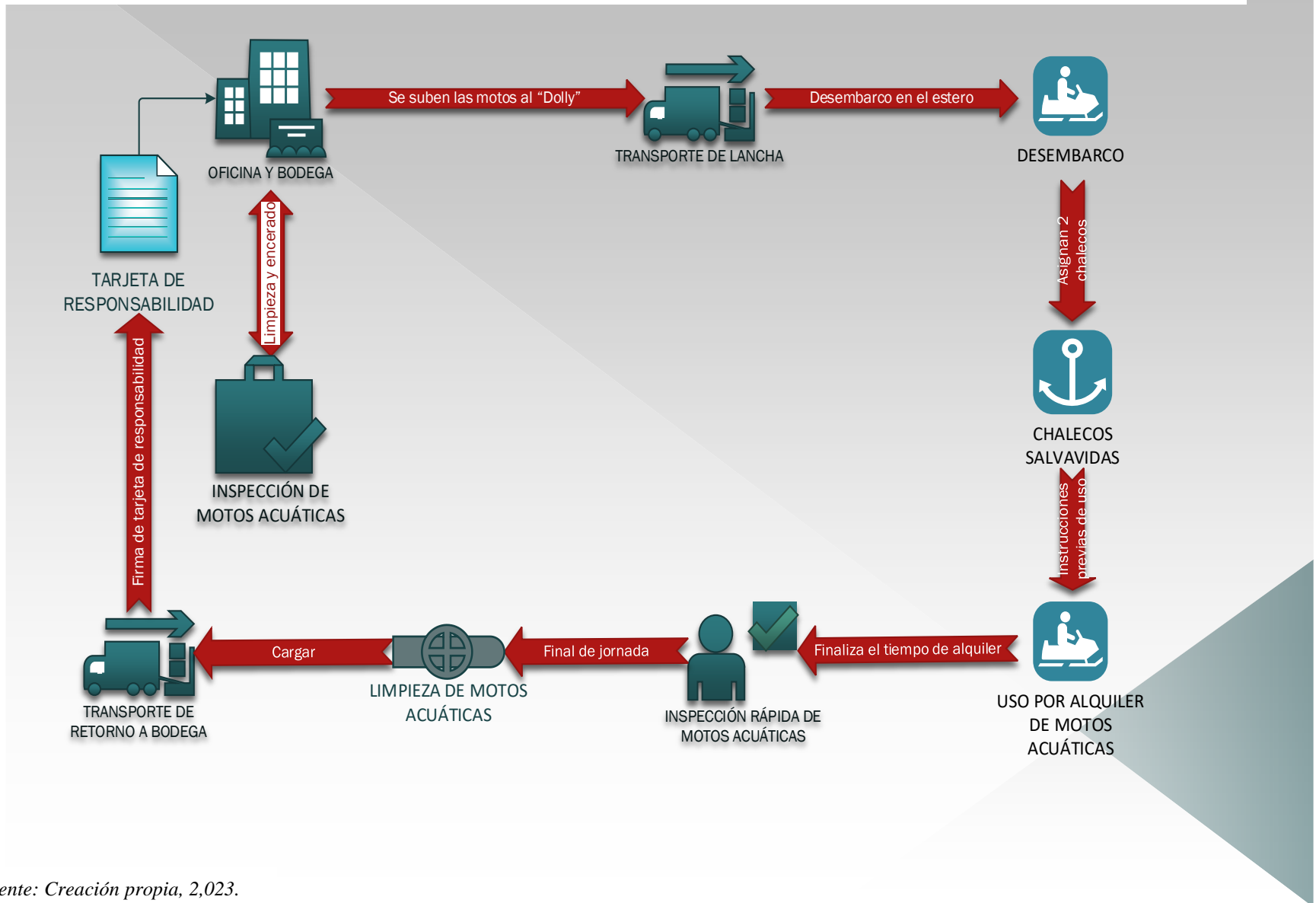


Ilustración 5  
Flujograma de proceso de alquiler de lancha para viaje turístico guiado en lancha



Fuente: Creación propia, 2,023.

Ilustración 8  
Flujograma de proceso de transporte y alquiler de Motos acuáticas



Fuente: Creación propia, 2,023.

## CAPITULO II

### ESTUDIO DE MERCADO

#### TIPO DE MERCADO

Al hablar de mercado, es una referencia al grupo o sector al cual va dirigido el emprendimiento empresarial y del cual podemos tomar renta, presentando un servicio innovador que va a competir con un grupo de competidores con servicios similares o alternativos al nuestro; es por ello, que es indispensable determinar cómo funcionará la empresa respecto al mismo.

El emprendimiento Aqua-Ocós, es una empresa de entretenimiento, por lo cual se establece dentro de lo que es el sector de servicio, ya que no cuenta con un producto tangible de uso o consumo, sino de satisfacción temporal en el ámbito de la recreación.

La industria de la recreación en nuestro país es bastante diversa, principalmente si se refiere al ámbito de turismo, que es una fuente que se pretende explotar como lugar de veraneo o de excursionismo, que se conjuga no solamente con paisajes y playas hermosas, sino con un lugar de zonas hoteleras y restaurantes, que brinden una experiencia agradable en solas esparcimiento, individual, familiar o incluso organizacional.

El formar una empresa que fomente no solamente la recreación, sino que pueda tener interrelación con otras zonas de explotación turística, da una buena perspectiva de crecimiento económico no solo para la empresa, sino para la zona de las playas de Ocós y sus alrededores.

Al hablar de mercado, lo podemos definir como “personas u organizaciones con necesidades para satisfacer, dinero para gastar y voluntad de gastarlo” (Montes de Oca Barcenás, 2011), y específicamente el mercado a incursionar como participantes, sería

el de recreación acuática como atractivo a turistas locales, nacionales e internacionales por la cercanía con Tapachula, atendiendo a clientes de casi todas las edades.

### **MERCADO DISPONIBLE:**

El mercado de la empresa Aqua-Ocós debe determinarse como todas aquellas personas que estén buscando una forma de recreación adicional al de visitar las playas de Ocós, es decir que no solamente busquen el bañarse con las aguas del océano pacífico, sino que puedan tener un momento alegre en un ambiente seguro y que puedan divertirse familiarmente.

La ubicación en el cual se establecerá tanto las oficinas centrales de la empresa, como los juegos inflables acuáticos, es el idóneo, no solamente por la cercanía inmediata a las playas, sino también a la zona hotelera y de restaurantes, lo que permitirá acceso rápido a cualquier ambiente que desee el cliente, además de disfrutar de las brisas del mar en un ambiente tropical con playas de arena volcánica.

El tiempo en el cual se determina mayor afluencia y por ende clientes potenciales, es la denominada temporada alta, especificadas claramente por las fiestas de fin de año, vacaciones de los estudiantes y semana santa, en la cual se vuelcan los excursionistas a tener un sano esparcimiento en las playas de la localidad; además de que en la temporada baja, también hay afluencia de turistas pero que mayormente lo hacen en fin de semana, por lo cual, se van adaptando los horarios y días de atención al cliente, de acuerdo a esta movilización de excursionistas, disminuyendo costos y mejorando la renta a través del alquiler de los distintos servicios recreativos acuáticos que se brindan a los clientes.

### **VENTAJAS COMPARATIVAS**

Las zonas costeras de nuestro país son poco explotadas por la recreación acuática; y en la zona de las playas de Ocós no es la excepción, debido a que casi no hay inversión en renovar los servicios que existen y prestan los pobladores de la

localidad; no pasando de paseos en lanchas bastante deterioradas y con salvavidas maltratados por el uso de años, que hasta cierto punto, dan desconfianza a los visitantes.

Lo anterior descrito, da una oportunidad bastante alentadora de inversión, presentando a través de la diversificación del entretenimiento acuático, una opción familiar de recreación, formando recuerdos felices o en el caso de los más osados, de una experiencia llena de adrenalina con el uso de las motos acuáticas.

Las personas buscan tiempos para encontrarse así mismas en sus tiempos de ocio y es por ello que “el ocio como diversión o como un modo de conseguir un bienestar físico y mental, como cesación del trabajo o tiempo libre es parte de la recreación que todo ser humano debe buscar” (López Franco, 2,015), de esta forma, altera su rutina y puede evitar tensiones nerviosas a causa de exceso de trabajo, por presiones escolares e incluso familiares; es por ello que la empresa asegura una participación en el gusto de los clientes para contrarrestar dichos males que aquejan hoy en día a todos los seres humanos.

Las políticas gubernamentales de nuestra nación, buscan fomentar los espacios de recreación y turismo dentro del propio territorio guatemalteco y es por ello que surge como Decreto 42-2010, en el cual cita “Con el objeto de promover el turismo nacional, cuando el día de asueto coincida martes o miércoles, se gozará el día lunes anterior, jueves a domingo, el lunes inmediato siguiente” (Congreso de la República de Guatemala, 2018); lo cual conlleva a que se tengan los denominados fines de semana largos, en los cuales las familias puedan viajar a lugares turísticos y así fomentar el crecimiento económico de los centros turísticos.

La empresa busca desde el ámbito legal, formar alianzas estratégicas con entidades clave para la promoción del negocio, como también aunarse al atractivo turístico de la zona, por lo cual se cumple con las finalidades del Inguat que dicen “orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyen con fines de promoción turística” (INGUAT, 1967), y de las cuales ha

sufrido varias reformas, pero que sus objetivos no han cambiado, tomando auge en la proyección y explotación sostenible de los lugares que cuenten con un atractivo turístico natural.

## **VENTAJAS COMPETITIVAS**

Los servicios que la empresa pone a disposición de los turistas locales o excursionistas, son variados, innovadores y seguros, ya que se cuenta con reglamentos de uso, así como la validación empresarial y mercantil en las entidades estatales correspondientes, por lo que se puede emitir facturas y presentar estados financieros para evitar malversación de fondos o evasión fiscal.

La parte legal de una empresa, siempre va a ser una adición importante en la percepción de solides delante de los clientes meta; más aún, al momento de realizar alianzas estratégicas con los demás comercios aledaños a la zona en la cual presta los servicios recreativos el negocio, ya que pueden incluso con el tiempo, generar clusters turísticos con recorridos que incluyan hospedaje, alimentación y sana recreación familiar.

El que las oficinas centrales de la empresa Aqua-Ocós estén tan cerca de la playa o estero, hacen que el transporte de los juegos y atención a los clientes sea de manera casi inmediata, ya que, por ser una zona costera, el ambiente también en época de invierno es bastante variable lo que permite que puedan guardarse, llevar a bodega los juegos y vehículos de forma segura y eficiente, así como poder atender contrataciones que se puedan requerir por alquiler en eventos o actividades privadas y que sean temáticas.

## **MERCADO**

El poder determinar un concepto puntual de lo que es mercado en la actualidad es diverso, dependiendo de la esencia o naturaleza de la empresa, ya que si se trata de un producto su definición puede variar a aquella que presta algún tipo de servicio, como es el caso de la empresa Aqua-Ocós. En búsqueda de satisfacer el hecho de tener una base fundamentada en teoría, se puede decir que mercado es el "Conjunto de

transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio; vale decir, es el punto de encuentro entre los agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios” (Muñiz, 2006, pág. 112), aunque en la actualidad, el encuentro ya no se basa únicamente en un espacio físico, sino puede ser en un espacio cibernético, que en casos muy particulares los oferentes y demandantes en ningún momento se llegan a relacionar, solamente por los pedidos.

La promoción de la empresa utilizará también esa intangibilidad e impersonalidad que da usar los medios digitales, para aperturar un espacio comercial en la mente de los visitantes nacionales o extranjeros en la búsqueda de diversión por medio de página Web., perfil en Facebook, Instagram, entre otros, y que al momento de visitar las playas de Ocos, puedan visitar los atractivos recreativos acuáticos que solo Aqua-Ocos les puede brindar.

## **MERCADO META**

El mercado meta, no es más que el “Conjunto de transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio” (Prieto, Segmentación de Mercado, 2006, pág. 18), o dicho de otra manera, es aquel segmento de personas a las cuales está enfocado el brindar el servicio de recreación acuática que en cuanto a mayor diversificación de los juegos, mayor segmento de ellos se puede conseguir.

Al hablar de segmentación del mercado, se refiere al punto de poder fragmentar a los clientes meta, según sus gustos, niveles educativos, económicos o de excentrismo (selectivos), por lo cual la empresa Aqua-Ocos ubica sus atracciones desde el ámbito infantil y familiar, hasta el de brindar experiencias llenas de adrenalina y velocidad sobre el agua, como lo es el alquiler de los vehículos motorizados acuáticos que se pondrán a disposición de los más osados.

Otro concepto puede ser en su forma general, “el punto de encuentro entre los agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios” (Prieto, Segmentación de mercado, 2006, pág. 18), es decir que éste fenómeno

económico siempre se producirá, cuando existan demandantes con necesidades y oferentes con capacidad de satisfacción, utilizando medios de transacción y poder adquisitivo para obtenerlos, satisfaciendo a ambos actores.

Los servicios están diferenciados en 3 áreas, la recreación infantil y familiar, en la cual se utilicen los juegos inflables para realizar Rally's sobre el agua, en la cual la convivencia bajo orden y seguridad, dará un momento de esparcimiento adecuado para todas las edades, así como el de recorridos asistidos a través de lanchas y/o balsas remolcables a través del delta del río, o para los apasionados de la adrenalina y mayores de 18 años para así descargar responsabilidades en la empresa, el uso de las motos acuáticas; de esta manera se cubre gran parte del segmento de vacacionistas de la región, ya que se velaría que los clientes sean de todas las edades, siempre y cuando estén bajo supervisión de un adulto, dependiendo del servicio que solicite.

**Tabla 1**

**SEGMENTACIÓN DEL MERCADO**

<b>Segmento</b>	<b>Servicio</b>	<b>Tipo de recreación</b>	<b>Publicidad</b>
<b>Personas mayores de 3 años de edad</b>	Juegos inflables acuáticos	Uso de juegos inflables acuáticos para realizar Rally's individuales o familiares.	Afiches, Volantes, Mantas Vinílicas, Sitio Web, Redes Sociales.
<b>Personas de todas las edades</b>	Recorridos guiados	Recorridos guiados por el delta del río en lancha o balsa inflable	Afiches, Volantes, Mantas Vinílicas, Sitio Web, Redes Sociales.
<b>Personas mayores de 18 años de edad</b>	Alquiler de Motos acuáticas	Alquiler de motos acuáticas, brindando el servicio de chalecos salvavidas y monitoreo por expertos.	Afiches, Volantes, Mantas Vinílicas, Sitio Web, Redes Sociales.



## **COMPETENCIA**

### ***COMPETENCIA LOCAL***

#### **LA COMPETENCIA**

El éxito empresarial se basa en las estrategias que se determinen como organización y en este caso se define la competencia como “el conjunto de empresas que pueden intervenir en la obtención de una parte del mercado en el que se está compitiendo y obtener una ventaja que de superioridad a los rivales en calidad y costos” (Palomo González, 2018), es por ello que los competidores son diversos, pero principalmente lo componen la asociación de pescadores del municipio de Ocosingo, ya que en temporada alta de turismo, en lugar de seguir con sus labores de pesca, tratan de convertirse en prestadores de servicios de turismo en el río y el mar, alquilando sus embarcaciones para el uso de los excursionistas; además de personas que por su cercanía al lugar, también emigran para prestar un servicio similar, desde las playas de tilapia; lo que en algunas ocasiones ha provocado confrontamientos entre lancheros de la zona.

Las necesidades de diversificación, han hecho que uno de los restaurantes de la zona también quiera participar de la recreación acuática y por su cercanía al río, también han diversificado sus servicios y han empezado a prestar inflables y chalecos salvavidas a quienes lleguen como comensales, tomando en cuenta que cuentan con una pequeña zona de playa en las riveras del río Naranjo; pero que es un participante minoritario en este sentido.

**TABLA 2**  
**COMPETIDORES**

<b>Nombre de la empresa</b>	<b>Tipo de empresa</b>	<b>Productos</b>	<b>Mercado de participación</b>	<b>Nivel de calidad de la competencia</b>
<b>Asociación de pescadores de Ocos,</b>	Pequeña	Viajes turísticos por las riveras del río	Nacional	Mala
<b>Asociación de pescadores de Tilapa</b>	Pequeña	Viajes turísticos en las riveras del río	Nacional	Mala
<b>Restaurante playa arena</b>	Pequeña	Alquiler de chalecos salvavidas e inflables	Nacional	Buena

*Fuente: Creación propia, 2023.*

### **CANALES DE DISTRIBUCIÓN**

Los canales de distribución que utilizará la empresa Aqua-Ocos, serán dos que estarán bien definidos; ya que el más efectivo, sería el canal directo, es decir que los personeros de la participación recreativa, promocionaran el uso de los juegos recreativos acuáticos, esperando desde la llegada de los mismo a los lugares de estacionamiento, ofreciendo los diversos servicios que se brindarán, así como el precio individual o los paquetes familiares que se podrían ofrecer, lo que determinaría un acercamiento cortés y convincente de seriedad en la organización, presentando las credenciales de seriedad, oficialidad, validación en entidades estatales y de políticas de seguridad al usuario.

Los canales indirectos a utilizar, van a surgir de las estrategias que se lleven a cabo con algunas instituciones que ya presten servicios complementarios a los de la empresa como restaurantes y hoteles, buscando hacer alianzas estratégicas que puedan

mantener aun en temporada baja de excursionistas, la afluencia a las atracciones acuáticas de la empresa. De esta forma se estarán utilizando los dos canales principales.

FIGURA 1

**PROCESO DE CONSECUCCIÓN DE CLIENTES DE MANERA DIRECTA E INDIRECTA**



*Fuente: Creación propia, 2023.*

## CAPITULO III

### PLAN DE MARKETING

El marketing para toda empresa, es fundamental, ya que de él se determinan las estrategias empresariales en la consecución de participación en un segmento del mercado que permita el éxito del negocio además del rápido crecimiento de este. El plan de marketing que se diseñó para la empresa parte de ubicar las necesidades que puedan tener los excursionistas en cuanto a experiencias nuevas en las visitas a las playas y estero de Ocós, y buscar la consecución de los objetivos marcados organizacionalmente; tomando como punto de partida, la calidad del servicio, la innovación en los juegos inflables acuáticos, la diversificación de las diversiones de acuerdo a edad e ingreso económico, como ubicación y precio que se maneje en cada uno de los servicios.

El invertir recursos en la estructuración del plan de marketing a lo largo del tiempo ya cuando la empresa esté en funcionamiento, determinara el éxito del emprendimiento, ya que se detallan las estrategias de atracción de los clientes, reduciendo el riesgo de fracaso en el mercado de la diversión acuática al aire libre y en un ambiente natural, ya que al saber explotar estas ventajas que brinda la zona geográfica, será mejor la experiencia del excursionista y se fidelizará el nombre de la empresa Aqua-Ocós en sus gustos personales y que incluso puede ser promocional a otras personas a través de contar su experiencia en su viaje de vacacionista.

El plan de marketing forma una parte fundamental del plan de negocios, ya que a través de su estructura lógica y fácil aplicabilidad, se estarán reduciendo costos a la empresa en promoción y cuidará del capital de inversión, augurando un éxito como negocio; resaltando el hecho de que sirve para dar a conocer las cualidades de la empresa y cada uno de sus servicios a los diferentes clientes que se han segmentado por edad, gustos o incluso nivel económico, aunque cada uno de los precios de los servicios se encaminan a que puedan ser accesibles al público en general.

## **CLIENTES TARGET (OBJETIVO)**

Los clientes meta, son todas las personas que deseen de una experiencia recreativa en un ambiente al aire libre y deseosas de tener una recreación activa, individual, grupal o familiar, de acuerdo a sus posibilidades físicas, familiares o económicas, en un ambiente seguro, único y agradable de acuerdo a las condiciones climáticas que presentan las playas de la zona costera del departamento de San Marcos.

La búsqueda de ingresos a través de las atracciones, también se hará por medio de contrataciones o reservaciones que se puedan hacer de manera directa con precios atractivos a balnearios o personas individuales que deseen hacer fiestas temáticas que usen piscinas u riveras de ríos en los cuales se puedan adecuar los mismos para su disfrute; o alianzas estratégicas con hoteles y restaurantes de la zona.

La última opción debe ser bastante analizada, debido a que la imagen de dichas empresas debe ser sólidas en la predilección de los clientes, de lo contrario podría ser contraproducente con la imagen de calidad que se quiere dar de la empresa ante los clientes meta.

## **ESTRATEGIAS DE PRECIOS**

Las decisiones empresariales, suelen ser bastante difíciles de tomar, ya que se debe considerar muchos factores, y el establecer un precio a cada uno de los servicios con los que cuenta la empresa Aqua-Ocós, no es la excepción, ya que de este depende el éxito y salud financiera del negocio. El precio se determina después de analizar correctamente el mercado en el cual se va a incursionar, tomando en cuenta el poder adquisitivo de los excursionistas locales, nacionales y extranjeros, tal y como lo hacen en centros turísticos diferenciando el precio de uso o entrada como la política empleada en lugares como Tikal, en el cual los extranjeros pagan un poco más por el ingreso.

Las personas suelen tener gustos más definidos y diversos de acuerdo al ingreso económico o estatus social que tienen, es por ello que el determinar quiénes son los que más acuden a las playas, pueden apoyar a tener ventajas comparativas y competitivas

de acuerdo a la relación costo-beneficio en este caso específico costo-satisfacción; tomando en cuenta esto, también se determina el precio por el ofrecido por la competencia del lugar, específicamente por las asociaciones de pescadores que han optado por el iniciar los viajes de recreación turísticos.

La forma en que se determina un precio en los servicios, es de acuerdo a la formula simple de costos + el intervalo de ganancia esperado, esto puede determinar el precio de cada servicio.

Es importante para la toma de decisión del ajuste de precios de nuestros servicios, el comportamiento que tengan nuestros clientes y determinar si podemos disminuir o aumentar un poco el precio de venta de acuerdo al costo de la canasta básica o incluso el valor del costo de combustibles en el caso de las lanchas o motos acuáticas, aunque el precio de los juegos inflables es relativo al mantenimiento que puedan requerir.

La siguiente matriz de precios, muestra el comportamiento de los productos, según el segmento del mercado al que va enfocado, y en este caso es bastante enfatizado en los competidores anteriormente mencionados.

Tabla 3

## Estrategia de precios por segmento de mercado

No.	Clientes Target	Descripción	Promoción	Pagos en efectivo
1	Niños y niñas	Edades comprendidas de 3 meses a 12 años	Directa a través de volantes o invitación personal por los personeros de la empresa en la playa.	Precios de los servicios similares a los del mercado
2	Adolescentes	Edades comprendidas entre 13 a 17 años	Directa a través de volantes, invitación personal por los personeros de la empresa en la playa, Facebook o redes sociales.	Precios de los servicios similares a los del mercado.
3	Adultos	Edades comprendidas entre 18 a más	Directa con volantes, mantas vinílicas, invitación personal por personeros de la empresa en la playa, redes sociales.	Precios de los servicios similares a los del mercado
4	Hoteles, restaurantes y personas individuales	Edades comprendidas de 3 a más años	Promoción directa o a través de medios como redes sociales para contratación.	Precios de los productos menores a los del mercado en servicios similares.

Fuente: Promedios según servicio y precios de mercado, 2023.

## **DISTRIBUCIÓN**

El servicio de prestación de servicios recreativos acuáticos, va en relación con el tipo de clientes meta, ya que la edad influye en la forma de promoción que se llevará a cabo, siendo siempre la manera directa, la forma más efectiva de atraer a los clientes para el uso de los juegos inflables, las embarcaciones de recorridos guiados o de las motos acuáticas.

La forma indirecta, sería a través de paquetes de diversión que pueden presentarse al realizar alianzas estratégicas con los propietarios o administradores de los mismos y cuya influencia de comercialización se hagan en las playas del municipio de Ocosingo y lugares aledaños, llegando a acuerdos comerciales en los cuales las políticas de ambos sean, las de ganar-ganar.

## **POLÍTICA DE SERVICIO**

### ***META***

Dar a los clientes una experiencia inolvidable en las visitas que pueda realizar a las playas de Ocosingo, la ribera del río Naranjo y sus alrededores, utilizando el atractivo turístico que estas dan a los excursionistas locales, nacionales e internacionales, con una sensación única de diversión individual y que se pueden tener de manera familiar también, brindando diferentes opciones de acuerdo a los gustos de cada cliente en juegos inflables de uso acuático, ya que por ese motivo, son visitadas las ya mencionadas.

### **OBJETIVOS**

Diseñar y emprender una organización empresarial sólida y de rápido crecimiento en el sector de recreación familiar, por medio de la prestación de servicios con el uso de juegos inflables acuáticos, así como de viajes guiados o en el caso de los más



temerarios, el uso de motos acuáticas, a un precio módico y al alcance de todos los visitantes de las playas de Ocosingo y sus alrededores.

### ***POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE***

Establecer una interrelación idónea de parte de cada personero de la empresa, principalmente con los clientes meta, autoridades de la localidad, industria hotelera, alimenticia e incluso con las asociaciones ya existentes de transporte acuático o incluso terrestre, marcando fijamente las rutas o políticas de las alianzas estratégicas que vayan en beneficio de todos los antes mencionados; brindando un ambiente de confianza institucional para los clientes internos y externos, resolviendo de forma eficiente y eficaz cualquier inconveniente que pudiera presentarse, dando así una imagen de solidez y compromiso, aún con el cliente más selecto, hasta aquel que mantiene un perfil bajo de consumo.

### ***PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD***

La parte de publicidad y promoción de la empresa, se llevará a cabo de diversas maneras, con el propósito de que los clientes meta tengan conocimiento de la empresa y sus servicios, para que los tomen en cuenta como una opción de recreación y diversión en la visita que realicen a las playas de Ocosingo, en el cual se especifique claramente los servicios que se brindan, horarios, ubicación exacta, es decir, cubriendo las tres preguntas claves que se plantean los clientes, que son: Cuándo, Cómo y Dónde; es por ello que se utilizarán los siguientes medios para satisfacer las mismas.

- Afiches en los puntos más frecuentes de afluencia de los visitantes tanto en el municipio de Ocosingo, como en el de Ayutla o cruceros de carreteras importantes CA-2.
- Volantes repartidos en las inmediaciones de las playas, con papel biodegradable, para cuidar el medio ambiente.
- Anuncios en Radios y televisión locales.

- A través de redes sociales, tratando de hacer comunidades o grupos en Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter entre otros, como forma directa de promoción.
- Mantas vinílicas en puntos claves de la carretera que conduce al municipio de Ocosingo y en hoteles y restaurantes con los cuales se pueden realizar alianzas.
- Promoción a través de auto parlantes colocados en la panel que sirve de transporte y pueda servir también como unidad móvil promocional.
- Generar identidad virtual, teniendo un sitio Web promocional o para tener un contacto con aquellas personas que piensen excursionar y hacer reservaciones por anticipado de las atracciones completas.

## LOGOTIPO Y SLOGAN

Figura 3

### **Logotipo y slogan de la empresa**



*Fuente: Creación propia, 2023.*

La creación del logotipo fue inspirada en las ideas principales que se tienen de los servicios que presta la empresa como formas de atracción del público, aunado al referente principal que tienen las playas, que son las olas que forma el mar en un eterno vaivén que relaja y deleita a los visitantes; aunado a lo anterior, también el nombre que evoca al lugar donde está ubicada la empresa y sus funciones de comercialización a través de servicios recreativos fuera de lo convencional en la zona.

Los colores que se utilizan, son colores tropicales, que tienen relación directa con el clima, así como los paisajes que se forma en el delta del río, representando la vegetación, el agua de mar y el afluente del río naranjo que desemboca en el estero; así también los colores de los juegos inflables, resaltan la seguridad de uso para todas las edades con las clásicas palmeras que evocan descanso y frescos.

## **CAPÍTULO IV**

### **ESTUDIO TÉCNICO**

#### **TAMAÑO Y CICLO DEL SERVICIO**

##### ***DEMANDA PROYECTADA***

La demanda en la playa de Ocós es variada dentro de los turistas, ya que por lo regular, el consumo se basa en 4 enfoques específicos, y son; Transporte, Alimentación, Hospedaje y Suvenires evocando la visita a las playas, por lo que se debe de crear la demanda en el ámbito de la recreación acuática para que se convierte en un quinto factor a tomar en cuenta en el presupuesto de cada veraneante.

Al realizar una encuesta rápida a los visitantes de manera aleatoria tanto por fecha en que se llevó a cabo la misma, como por la edad, se determinó que a 6 de cada 10 visitantes, les gustaría tener un tipo de recreación acuática de algún tipo, diferente a refrescarse en la playa con las olas; por lo cual el porcentaje a cubrir, según lo antes expuesto, es del 60% de aceptación o de clientes meta que se tendría que convencer de recrearse con alguno de los servicios de Aqua-Ocós, y tomarlo en cuenta como un gasto complemento en cada visita.

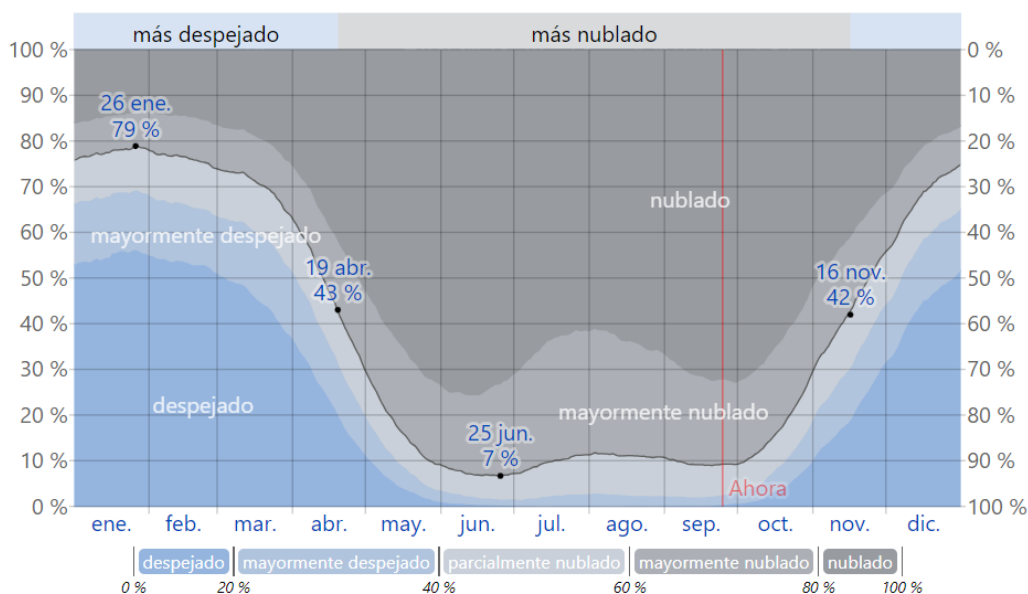
##### ***DISPONIBILIDAD DE DÍAS DE SERVICIO***

Los servicios de Aqua-Ocós y el éxito de los mismos, depende en gran parte al clima que se presenta en la zona, debido a que como los juegos recreativos se encuentran en una zona descampada y cercana a la playa, el factor lluvia puede generar una baja bastante perceptible en el ingreso de la empresa; es por ello que es muy importante determinar las épocas del año en que se puede trabajar con horarios extendidos o utilizando de mejor manera todos los recursos con los que cuenta el negocio. Para ello la empresa se sustenta en información verídica y confiable de acuerdo

a páginas meteorológicas, en las cuales se puede ver, cuando hay temporada alta de excursionistas, así como cuando no lo es.

A continuación, se presenta información proyectada para el presente año, según los datos recabados en los últimos cinco años.

*Ilustración 7 Proyección de condiciones climatológicas*



El porcentaje de tiempo pasado en cada banda de cobertura de nubes, categorizado según el porcentaje del cielo cubierto de nubes.

Fracción	ene.	feb.	mar.	abr.	may.	jun.	jul.	ago.	sep.	oct.	nov.	dic.
Más nublado	22 %	24 %	30 %	54 %	84 %	93 %	90 %	89 %	91 %	82 %	56 %	32 %
Más despejado	78 %	76 %	70 %	46 %	16 %	7 %	10 %	11 %	9 %	18 %	44 %	68 %

*Fuente: Weather Spark, septiembre de 2,023*

El cuadro anterior nos explica que “La *temporada más seca dura 6.2 meses, del 2 de noviembre al 9 de mayo*. El mes con menos días mojados en Ocosingo es *enero*, con un promedio de *0.8 días* con por lo menos *1 milímetro* de precipitación” (Weather Spark, 2,023), por lo que a este intervalo de tiempo, se le conoce como la temporada alta, que concuerda con fechas de asueto como “Día de los Santos” el 1 de noviembre, “Navidad y Año Nuevo” (24, 25 y 31 de diciembre además del 1 de enero) lo que concuerda con las vacaciones de muchos de los estudiantes y trabajadores del sector oficial y privado,

además de las fechas de “Semana Santa”, comprendidas entre marzo y abril dependiendo de la calendarización.

### ***CAPACIDAD INSTALADA***

La empresa Aqua-Ocós en temporada alta, está preparada para iniciar a laboral de 9 AM. a 6 PM. ósea 8 horas continuas de trabajo, atendiendo en juegos inflables a un promedio de 10 clientes cada 20 minutos, es decir 30 por hora y un total de 240 al día; por su parte, los viajes en el delta del rio Naranjo son, en un promedio de 1 hora, tomando en cuenta 10 minutos para el abordaje y desabordaje de la embarcación, viajes en el delta por 30 minutos, 20 minutos en “La Poza” para natación por un promedio de 10 pasajeros haciendo un total de 80 al día que se cubrirían 8 tours; y en el caso del uso de las motos acuáticas, el alquiler cubre 30 minutos, en los cuales 5 minutos sirven para instrucciones al usuario y 25 de uso directo de los aquamotores, cubriendo por las 3 motos acuáticas 6 usuarios por hora y 48 al día.

Es por ello que estos datos, son los que se presentarán en los estados financieros, reducidos a un 60% de su capacidad instalada para poder compensar la afluencia de la temporada baja, es decir que, por día se tendrían 221 clientes promedio.

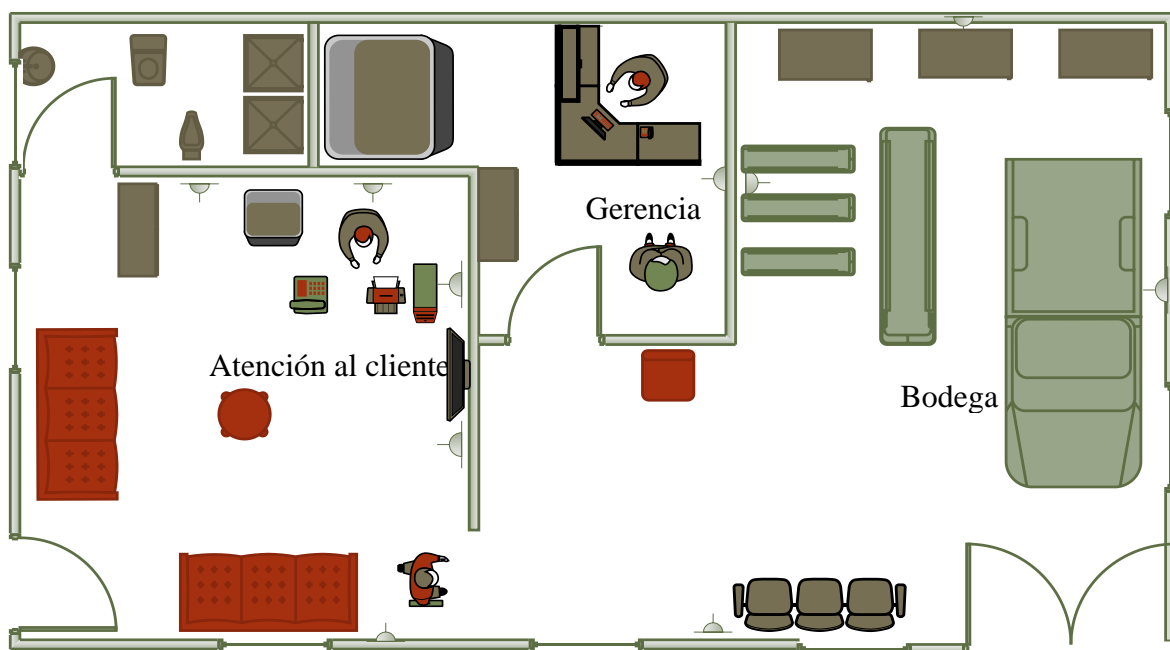
### **LOCALIZACIÓN DE LA OFICINA CENTRAL.**

#### ***LOCALIZACIÓN MACRO***

La ubicación de las oficinas centrales y bode la empresa Aqua-Ocós, está ubicada en el centro del municipio de Ocós, ya que por cercanía a la playa y estero del rio Naranjo ya que no se encuentran a más de 5 minutos de los mismos y de 5 a 10 de las zonas hoteleras que cuentan con piscinas, por lo que hacen que su ubicación sea estratégica para el montaje y desmontaje de los mismos, así como el transporte a donde se requiera, cuando sea por alquileres a instituciones o fiestas temáticas; dichas instalaciones están ubicadas a un costado del Juzgado de Paz de dicho municipio, un lugar muy conocido

por los pobladores de la zona y fácil de ubicar, incluso pidiendo instrucciones para llegar o por medio de Google Maps o Waze.

Ilustración 8  
Oficina central y bodega de empresa Aqua-Ocós



Fuente: Creación propia, 2023.

### **LOCALIZACIÓN MICRO**

La zona en la cual se llevarán a cabo las actividades de prestación de servicios de recreación acuática, principalmente, será en el estero del río Naranjo y las Playas del municipio de Ocós, ofreciendo diferentes opciones de diversión, manteniendo en todo tiempo las premisas de seguridad y calidad a los usuarios, tanto de las diversiones, como del trato que ofrece el personal que atenderá de manera directa a cada uno de los excursionistas.

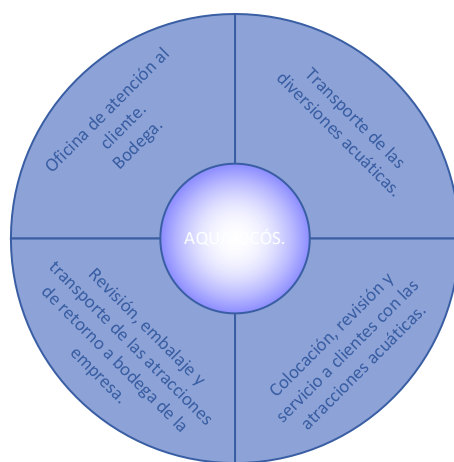
## **ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RECREACIÓN ACUÁTICA**

El proceso de prestación de servicios recreativos acuáticos, debe ser de calidad para que pueda ser tomado en cuenta en el gusto de los excursionistas, por lo que la compra de juegos inflables debe de ser en diseños innovadores y con estándares de producción adecuados a brindar seguridad ya que estarán ubicados sobre afluentes de agua que pueden provocar accidentes, incluyendo el riesgo mayor que es el de ahogamiento por sumergimiento. El proceso mismo, inicia con el analizar el lugar donde se ubicarán los juegos inflables, lancha y motos acuáticas; además de verificar que las compras de los juegos, se hagan con empresas que sean reconocidos a nivel internacional y brinden garantías de fabricación; en el caso de la lancha y motos acuáticas, se deben de revisar minuciosamente para determinar que estén en condiciones óptimas y que puedan tener repuestos o refacciones para reparaciones que conlleven un gasto excesivo o mucho tiempo que recaería en perder ingresos por su falta de uso.

Los procesos son determinados de acuerdo a los servicios que se prestan y por ende en que cada etapa del mismo, se pueda comprobar el buen uso y transporte de la atracción para reducir desgastes o daños innecesarios desde bodega al estero y viceversa.

### Ilustración 11

*Análisis del proceso de prestación de servicios recreativos*



*Fuente: Creación propia, 2023.*



## **TECNOLOGÍA Y EQUIPAMIENTO**

### ***MOBILIARIO Y EQUIPO***

El equipamiento que tiene una empresa, cualquiera que esta sea o a lo que se dedique, tiene que estar en relación a la naturaleza de sus actividades comerciales. El caso de Aqua-Ocós, por ser una empresa de servicio de recreación acuática, contará con dos áreas debidamente separadas y adecuadas para su funcionamiento; siendo estas, las instalaciones centrales en las cuales estará la oficina de atención al cliente y que fungirá como bodega también, además del lugar a donde las atracciones serán llevadas (estero), por lo cual, las primeras dos mencionadas, están planificadas para tener el espacio adecuado para los clientes y el resguardo debido para los juegos inflables y los vehículos acuáticos.

El mobiliario y equipo del área de oficina y atención al cliente, está diseñado para que existan comodidades para los visitantes en lo que pueden esperar por atención, ofreciéndole una ambiente relajado y fresco, contando con un monitor que presente las atracciones y su forma de uso además de los métodos de contratación, ventiladores, escritorio ejecutivo, archivero, equipo de cómputo con rauter como conexión a internet, equipo de sonido para mantener música relajante, además de dispensador de agua, sala de espera con sillones cómodos.

En el caso de la oficina de gerencia cuenta con equipo de cómputo, Rauter, escritorio ejecutivo, archivero, sillón de estar y locker. La bodega cuenta con lockers, estacionamiento, porta lancha, estanterías, bases aseguradoras para las motos acuáticas y remolque.

**CAPÍTULO V**  
**ESTUDIO ANÁLISIS DE RIESGOS Y SEGURIDAD**

**ETAPAS DE GESTIÓN DEL RIESGO**

**Tabla 4**

**MATRIZ DE RIESGOS**

<b>ÁREA /ACTIVIDAD</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y/O PROPUESTA</b>	<b>SUPERVISION (PLAN DE MITIGACION)</b>
<b>Plan para la prestación de servicios recreativos</b>	Robos	Baja	Control de visitas y cámaras de seguridad activada las 24 horas, alarmas de seguridad.	Revisiones semanales dentro de la empresa de mobiliario y equipo
	Depreciación	Baja	Uso correcto del equipo de computación, equipo de oficina y de atención al público	Mantenimiento, trimestral, mensual y semanal respectivamente
	Deterioro (humedad o tiempo de servicio)	Moderada	Limpieza diaria de las áreas de atención al cliente, lavado general de forma mensual y remozamiento y pintura de forma anual	Supervisión diaria de las áreas de trabajo, y mensual de todas las instalaciones.
	Incendio	Baja	Compra de Extinguidores Ruta de Evacuación Alarma contra incendios	Revisión de las instalaciones eléctricas y control de los combustibles de forma diaria.
	Incidentes de accidentes de los clientes o ahogamiento	Baja	Determinar un protocolo de primeros auxilios y mantener botiquín adecuadamente implementado	Revisión de botiquín y mantener una constante capacitación de primeros auxilios.

*Fuente: Creación propia, 2023.*

Tabla 5

**MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

<b>ÁREA /ACTIVIDAD</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y/O PROPUESTA</b>	<b>SUPERVISIÓN (PLAN DE MITIGACIÓN)</b>
Procesamiento de datos y archivo de información de clientes y clientes potenciales	Error al ingresar datos. Perdida del sistema de archivo.	Muy baja	Utilizar sistema computarizado con respaldo en archivo en la nube (sistema web)	Capacitar a la secretaria a utilizar correctamente el equipo de cómputo y que realice correctamente las anotaciones.
	Almacenamiento inadecuado de datos	Muy baja	Falta de dominio de un sistema con respaldo directo a la nube o poca conectividad a internet	Control de respaldo a través de la nube.

*Fuente: Creación propia, 2023.*

**Tabla 6**  
**RECURSO HUMANO**

ÁREA /ACTIVIDAD	RIESOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PLANIFICACIÓN Y/O PROPUESTA	SUPERVISIÓN (PLAN DE MITIGACIÓN)
Personal	Mala atención al cliente	Muy baja	Contratar personas idóneas para el puesto de atención al cliente y asesoramiento en el uso de las atracciones.	Realizar supervisiones y/o preguntas a los clientes, sobre el trato directo por parte del personal.
	Escasa capacitación y desconocimiento de los precios especiales por el uso de servicios que la empresa ofrece	Baja	Empoderar a los encargados de atención a clientes y de oficina sobre las políticas de la empresa y sus servicios.	Evaluación de los informes, según ordenes emitidas
	Inasistencia al trabajo	Muy baja	Presentar permisos autorizados por la administración de la empresa, de preferencia con una semana de antelación.	Verificar el libro de asistencia del personal
	Renuncia del personal	Muy baja	Establecer sueldos mínimos que sean de acuerdo a los de Ley e incentivos según rendimiento	Otorgar las remuneraciones salariales, de acuerdo a las estipuladas en Ley, además de estabilidad laboral.

*Fuente: Creación propia, 2023.*

## MITIGACIÓN DE RIESGOS

Tabla 7

### MATRIZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD				
		Muy Bajo < 10%	Bajo 10-25%	Moderado 25-50%	Alto 50-75%	Muy Alto > 75%
Tecnológico	Deterioro en el equipo de cómputo y tecnológico por uso o descargas eléctricas.		X			
De Personal	Accidentes dentro de la empresa o en el lugar de instalación de juegos.	X				
Organizativo	Desconocimiento de funciones.	X				
Legal	Inconvenientes con el cumplimiento de requerimientos legales.	X				
Financiero	Bajo porcentaje de ventas mensuales		X			
De Costos	Alza en el costo de los combustibles y repuestos			X		
Accidentes	Imprevistos por el uso inadecuado de las recreaciones por parte de los clientes.	X				

Fuente: Creación propia, 2023.

Tabla 8

Matriz de operaciones del 1° año de la empresa “Aqua-Ocós”

No.	Actividades	Meses											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Financiamiento Aporte del propietario para inicio de la empresa.	X											
2	Inscripción Legal Registro Mercantil SAT IGSS INGUAT (permiso de uso de recursos naturales)	X											
3	Adecuación de las instalaciones para atención al cliente y bodega	X											
4	Compra de vehículos, equipo, juegos inflables y mobiliario de oficina	X				X							
5	Selección y contratación del personal.	X	X										
6	Inducción y capacitación del personal	X	X			X				X			X
7	Publicidad y propaganda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Inauguración												X

Fuente: Creación propia, 2023.

## Capítulo VI

### ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

#### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

El aspecto administrativo de una empresa es la forma tecnicada en la cual cada una de las acciones que se tomen dentro del negocio, está encaminado a la consecución de los objetivos predeterminados; sobre los cuales se basara la estructura y funcionamiento de la misma, por lo cual, establecer fundamentos tecnicados dentro de una empresa, cambian por completo el panorama de éxito de las mismas, ya que reducen los riesgos de comprometer el capital financiero de un negocio, al momento de emprender; por lo que parte de ello, es establecer una estructura administrativa acorde a las necesidades de la empresa, además del mercado en el que se va a participar y depende también de si es un producto o servicio el que se va a ofrecer al mercado en el cual se va a incursionar.

La administración de la empresa Aqua-Ocós inicia desde el momento mismo de la concepción de una idea exitosa, ya que se toma en cuenta que el empirismo en los emprendimientos es la causa de que el 98% de ellos en un término menor de 3 años, se estén cerrando: por lo cual, los fundamentos para hacer que un emprendimiento sea rentable, está en relación a establecer estructuras formales y con alta percepción de éxito a través de la correcta dirección de todos y cada uno de los puestos de trabajo que se requieren para llevar a cabo el emprendimiento con los niveles dirigenciales correctamente ordenados.

La legalidad de la empresa es fundamental para dar una imagen seria y de calidad ante los clientes meta, proveedores, instituciones que legitimaran al emprendimiento a través de los permisos respectivos ante los entes del Estado que norman las transacciones comerciales del país, e incluso con los competidores directos e indirectos.

El proceso administrativo es fundamental para el correcto funcionamiento de la estructura organizativa, brindando ventajas corporativas, y para lo cual es necesario especificar las funciones de cada puesto de trabajo dentro del engranaje de la empresa, como se presenta a continuación:

## ***REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO***

### **Considerando:**

Que es necesario normar las actividades de la empresa en todos los niveles de la organización y por ende las funciones que cada uno de ellos tienen, determinando las aptitudes que cada empleado debe de presentar en pro del crecimiento de la empresa Juegos Acuáticos y Diversiones “AQUA-OCÓS”, así como las obligaciones, responsabilidades y derechos que adquiere al pasar a formar parte integral del personal laborante de la misma, tal y como se expresa en este apartado.

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1:** El presente Reglamento Interno de Trabajo tiene por objeto establecer las condiciones obligatorias a que deben someterse el Empleador y sus Trabajadores con motivo de la ejecución o prestación de servicios en la relación laboral que se establecerá.

**Artículo 2:** Todo aspirante a TRABAJADOR del EMPLEADOR deberá presentar una solicitud en el formulario que para tal efecto suministrará la administración de la empresa “Aqua-Ocós”, dando en ellas los datos obligatorios de referencias personales que el interesado tuviere a bien consignar, citando así mismo a aquellas personas que puedan acreditar su buena conducta, idoneidad en el trabajo y honradez; aprobado por la administración que tendrá a bien recepcionar dicho documento, reservándose dicho



derecho, especificando el puesto al que postula y/o aspira, debiendo presentar los documentos siguientes:

- Nombre completo del solicitante
- Documento Personal de Identificación con CUI perfectamente legible y en vigencia dada por el Registro Nacional de las Personas RENAP.
- Lugar de Nacimiento y edad
- Domicilio completo
- Cargas familiares con el nombre del cónyuge o compañero(a) si es casado(a) y de las personas que dependen económicamente del solicitante;
- Certificado de salud reciente o carnet de vacunación
- Referencias personales de trabajos anteriores o actuales (Cartas de recomendación).
- Antecedentes Penales con un plazo de vigencia no mayor a 6 meses de su emisión.
- Cualquier otro dato, o certificado que, según las circunstancias del caso, la empresa considere conveniente y necesario.
- Constancia o Certificación de buenos antecedentes personales o de buena conducta del establecimiento de donde se graduó.
- Constancia de despido del último empleador; indicando nombre del EMPLEADOR, labor que realizaba y salario que devengaba, siempre que haya tenido un empleo anterior.

**Artículo 3:** Se establece como como falta grave y motivo de anulación del proceso de selección a la persona que presente certificados falsos, que le atribuyen cualidades, aptitudes o facultades de que carezca el aspirante a TRABAJADOR de la empresa, al momento de adjuntar la información en la hoja de información para solicitud de trabajo.

**Artículo 4:** EL EMPLEADOR podrá usar los servicios de sus TRABAJADORES para todas las labores propias o análogas de las funciones individuales de trabajo y en aquellas para cuya ejecución específica fueran requeridos **SEGÚN EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA.**

## CAPÍTULO II

### JORNADA DE TRABAJO

**Artículo 5:** Se establecen las siguientes jornadas de trabajo, a las cuales estarán obligados sus Trabajadores, en horario ya establecido por el EMPLEADOR. sin perjuicio del día de descanso de cada trabajador, o lo que se establezca en cada contrato individual de trabajo, por razón de la naturaleza de la actividad de la Empresa.

**Artículo 6:** Son obligaciones del TRABAJADOR laborar horas extraordinarias en los casos en que la naturaleza del trabajo así lo requiera y exclusivamente en el período en que se requiera. El trabajo que se efectúe en estos casos no podrá exceder de los límites fijados por la ley y con previo aviso al Trabajador.

**Artículo 7:** La jornada de trabajo se inicia y termina en el lugar y la hora indicada, donde deberá encontrarse a disposición del respectivo jefe o quien lo reemplace.

**Artículo 8:** Por razón de la naturaleza de las actividades del EMPLEADOR; el mismo establece los siguientes horarios para el TRABAJADOR el cual laborará ocho (8) horas diarias de miércoles a domingo jornadas completas y lunes medio día, los cuales suman un total de (44) horas a la semana Dentro de jornada semanal laborable, el EMPLEADOR garantizará a los trabajadores un (1) día y medio libre obligatorio a la semana.

El horario de trabajo es de:

miércoles a domingo de 9:00 a 18:00 horas.

Lo que incluye lapso de una (1) hora para tomar sus alimentos.

lunes de 9:00 a 13:00 horas

**Artículo 9:** El TRABAJADOR que no pueda asistir a su trabajo o se vea obligado a hacerlo con retraso, deberá dar el aviso 8 días antes de la fecha solicitada a su jefe Inmediato, con antelación, de ser razonablemente posible, y si no puede por la urgencia

del caso, deberá comunicarlo y presentar los documentos que justifiquen dicha ausencia o retraso a más tardar el día siguiente laborable.

**Artículo 10:** El EMPLEADOR fijará la fecha en que disfrutará de sus vacaciones EL TRABAJADOR, de conformidad con lo que establece el Código de Trabajo.

**Artículo 11:** La jornada de trabajo se iniciará y terminará en el domicilio de la Empresa.

**Artículo 12:** Son días hábiles para el trabajo, todos los días del año, con excepción de días de asueto establecido por el Código de Trabajo, feria del municipio y/o disposición del Ejecutivo del país, pudiendo llegar a arreglos con los trabajadores de modificar el descanso, tomando en cuenta que la empresa se basa en brindar entretenimiento a excursionistas que en esas fechas abarrotan los lugares en las que la empresa lleva a cabo sus servicios recreativos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LOS SALARIOS**

**Artículo 13:** El salario o sueldo se estipulará libremente entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, tomando como base para los trabajos más especializados, el sueldo mínimo para trabajadores de oficina; tomando en cuenta que todos los empleados, estarán contratados por servicios profesionales, facturando al momento de pago, debiendo estar inscritos en la SAT.

**Artículo 14:** Los salarios de los TRABAJADORES se pagarán en cheque, tarjetas o depósitos bancarios o en efectivo los días 30 y/o 31 de cada mes. Dichos pagos se harán en el local de la empresa y en horas laborables. No obstante, en casos especiales, podrá hacerse el pago antes de la fecha indicada por emergencia debidamente comprobada de determinado TRABAJADOR o en caso de que el día de pago sea día de asueto o Fiesta Nacional.

**Artículo 15:** El EMPLEADOR podrá descontar del salario de su TRABAJADOR el tiempo que haya dejado de trabajar por motivos de tardanzas o ausencias injustificadas, sin perjuicios de las sanciones que le puedan acarrear tales faltas.

## CAPÍTULO IV

### DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

**Artículo 16:** En caso de requerirse la utilización del equipo de protección, para determinados trabajos, LOS TRABAJADORES destinados a dichos trabajos están en la obligación de utilizar los mismos, para salvaguardar su integridad física.

**Artículo 17:** Todo TRABAJADOR está obligado a presentarse al trabajo en condiciones físicas y psíquicas aceptables, así como vestir el uniforme que EL EMPLEADOR señale para el personal, según su puesto laboral.

**Artículo 18:** El TRABAJADOR será responsable por la limpieza del establecimiento y conservación de los equipos, herramientas, útiles, que le sean suministrados para la realización de sus funciones, y responderá de las pérdidas o deterioro causados por descuido o indebido uso de los mismos.

#### **Artículo 19:** Obligaciones de los trabajadores

- No abandonar el trabajo en horas laborales sin causa justificada o sin licencia del patrono o de sus jefes inmediatos;
- No realizar durante el trabajo o dentro de la empresa, reuniones o conversaciones de índole política o contraria a las instituciones democráticas creadas por la Constitución, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad de conciencia que la misma establece;
- Trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal análoga;

- Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados;
- Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos cortantes o punzocortantes, que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo; y
- La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa.
- No sustraer ningún objeto, documento u otro activo de la empresa sin autorización previa de la Administración.
- Respetar la integridad de los demás compañeros de trabajo.
- Manifestar respeto y conducta adecuada con los superiores, compañeros de trabajo y subordinados si los hubiera.
- Manifestar respeto y educación en todo momento al cliente.
- Velar por el respeto a la integridad de los activos de la empresa.
- Manifestarse en caso de conocer alguna actividad ilícita que incurra cualquier colaborador de la empresa.
- Respetar el horario de trabajo que este asignado en la empresa. (ingresos, egreso, almuerzo y refacciones).
- Responder por los activos que tenga a su cargo y bajo su responsabilidad cuando estos sean objeto de deterioro o extravió por negligencia del trabajador.

#### **Artículo 20:** Suspensión de relación laboral

La suspensión puede ser:

**Individual parcial.** cuando afecte a una relación de trabajo y una de las partes deja de cumplir sus obligaciones fundamentales;

**Individual total,** cuando afecta a una relación de trabajo y las dos partes dejan de cumplir sus obligaciones fundamentales;

#### **Artículo 21:** Causas de suspensión individual parcial de trabajo

Las licencias, descansos y vacaciones remunerados que impongan la ley o los que conceda el patrono con goce de salario;

Las enfermedades, los riesgos profesionales acaecidos, los descansos

**Artículo 22:** Terminación de la relación laboral

Hay terminación de la relación de trabajo cuando una o las dos partes que forman la relación laboral le ponen fin a ésta, cesándola efectivamente, ya sea por voluntad de una de ellas, por mutuo consentimiento o por causa imputable a la otra, o en que ocurra lo mismo, por disposición de la ley, en cuyas circunstancias se extinguen los derechos y obligaciones que emanan de dichos contratos.

**Artículo 22 “A”:** Causas de despido

Son causas de despido aquellas donde el trabajador incurra en faltas graves que no amerite las llamadas de atención verbal y escrita que contempla este reglamento.

**Artículo 23:** Obligaciones del patrono:

Pago correspondiente del trabajo que realiza el trabajador.

Respetar las creencias y costumbres de los trabajadores.

Brindar al trabajador los instrumentos de trabajo adecuado a las necesidades de cada puesto.

Respetar los horarios de trabajo.

Respetar los días de descanso y asueto que otorga la ley.

## CAPÍTULO V

### MEDIDAS DISCIPLINARIAS

#### **Artículo 24: Sanciones:**

Las sanciones que se realizarán serán las siguientes:

Cese de labores temporal: por un periodo de dos días sin gocé de sueldo por faltas repetitivas posterior a realizarse la llamada de atención verbal.

Cese parcial de labores: por el incumplimiento o perjuicio que se vea afectado los intereses de la empresa.

#### **Artículo 25: Despido**

El procedimiento de despido con razón justificada deberá realizarse de forma que ambas partes conozcan la razón que argumentan para ser despedido y realizar un finiquito que evidencie la razón o razones por las cuales se termina la relación laboral.

#### **Artículo 26: Procedimientos legales:**

La empresa puede proceder de forma legal en caso de ser necesario, según la falta o acto anómalo en el cual incurrieran los colaboradores de la empresa.

## PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### **RECLUTAMIENTO**

El proceso de reclutamiento para aspirantes a los puestos laborales, se hará a través de los medios locales de comunicación, utilizando radio emisoras del municipio y/o anuncios en la televisión por cable, especialmente durante programas cristianos en canales de éste tipo, en donde se resaltarán las competencias que se requieren de los aspirantes y especificar la naturaleza del trabajo.

El anuncio detallará la papelería a presentar y el lugar en el cuál debe hacerse, así como la fecha límite de recepción, teniendo como mínimo los requisitos de: Curriculum vitae actualizado, Cartas de recomendación (3 como mínimo), Antecedentes penales, Copia de DPI, comprobantes de niveles de estudios aprobados.

### **SELECCIÓN**

El proceso de selección será realizado por el Gerente General, el cual deberá seguir el proceso que a continuación se define:

- Cumplimiento con los requisitos
- Cumplimiento del perfil de cada puesto
- Vigencia de los documentos de respaldo
- Pruebas diseñadas para cada uno de los puestos
- Entrevista personal con el candidato para el puesto

### **CONTRATACIÓN**

El proceso de los contratos de trabajo que se realizaran en la empresa, comenzara con el proceso de prueba que es de tres meses para conocer si el colaborador cumple con las expectativas relacionadas al puesto, posterior a ello se procederá a entablar la relación laboral a través del contrato de trabajo que incluirá las cláusulas correspondientes basadas en la legislación laboral para que ambas partes en mutua aceptación lleguen a la firma de contrato donde se indicaran aspectos como:

- Horarios de trabajo
- Salario
- Beneficios laborales
- Deberes y obligaciones de los trabajadores
- Deberes y obligaciones de los patronos
- Sanciones por el incumplimiento de los deberes y obligaciones
- Derechos del trabajador



## **INDUCCIÓN**

Los trabajadores contratados, deben de tener un lapso de 15 días hábiles en el proceso de adiestramiento, para el uso de la maquinaria y equipo, así también para conocer las etapas de preparación y prestación del servicio, empoderando en ellos un estándar de alta calidad en cada proceso de la prestación de los servicios recreativos acuáticos, dentro de la empresa y hasta la distribución de cada uno de ellos a los entes y/o negocios que servirán de intermediarios.

## **CAPACITACIÓN**

Lo primero será propiciar el ambiente laboral adecuado para que se pueda desenvolver de forma adecuada cada uno de los colaboradores, evaluando su desempeño diario en cada uno de los procesos, y de las falencias vistas, desarrollar un programa de capacitación si se requiriera de la siguiente manera:

- Indicar funciones principales
- Indicar funciones secundarias
- Brindar capacitaciones constantes en temas de manejo de control de calidad, motivación y mejora continua como parte de un proceso de lograr la excelencia laboral para lograr la eficiencia y eficacia con los recursos que la empresa posee.

## **MARCO LEGAL DE LA EMPRESA**

### **Inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)**

La etapa de legalización de una empresa, es fundamental para poder participar en el sistema financiero de nuestro país, debidamente acreditada, ya que este aspecto determina legalmente la inscripción de nuestro emprendimiento en las instituciones gubernamentales que corresponde, para así dar una imagen de organización seria.

La empresa “Aqua-Ocós”, realizará su inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), ya que por la naturaleza del mercado en el que compete

la empresa, se busca ser una institución lucrativa; y por ende estará sujeta a pagos trimestrales, en las cuales se destacan las tributaciones siguientes:

**Pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA):** se realizará de forma mensual donde se pagará el impuesto al momento de realizar la diferencia entre el **IVA** de las ventas y compras.

**Pago de Impuesto Sobre la Renta (ISR):** Es un impuesto directo que generará la empresa, a través de las utilidades generadas por sus actividades comerciales, de la siguiente manera: Se realizará de forma trimestral sobre la base de las utilidades obtenidas, es decir la diferencia entre los ingresos producto de las ventas menos los gastos y compras realizadas, o sea la utilidad obtenida en los respectivos periodos impositivos por el 25%.

**Impuesto de Solidaridad (ISO):** La base será el 4% sobre los ingresos obtenidos al año predecesor a la presentación; el valor de los activos y los ingresos brutos totales del contribuyente el que sea mayor.

Otros impuestos:

**Impuesto de circulación:** éste impuesto se pagará por la empresa, ya que se cuenta con automotores y vehículos marítimos, como los son la lancha y motos acuáticas.

Ya determinado el régimen y conocidos los impuestos que este régimen conlleva se procederán a inscribirse la empresa ante la –SAT- asignando un contador como responsable del pago de los impuestos y presentación de las respectivas declaraciones a través del portal DECLARAGUATE.

## REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN

- DPI del representante legal o propietario de la empresa
- Carné del contador registrado ante la SAT
- Si es por representación legal presentar, la constitución legal de la empresa

### Formularios de pago:

IVA:	SAT COD 2237
ISR:	SAT COD 1361
ISO:	SAT COD 1608
ISR ANUAL:	SAT COD 1411
Impuesto de Circulación	SAT COD 4091
Vehículos marítimos	SAT COD 4121

### Habilitación de libros contables

Se deberá habilitar los libros contables correspondientes por medio del contador asignado y reconocido por la empresa como razón de cumplir con la obligación tributaria, dicha habilitación se deberá hacer utilizando el portal DECLARAGUATE, para realizar la respectiva contabilidad, por medio de los siguientes libros principales y auxiliares:

- Libro de ventas
- Libro de compras
- Libro de inventario
- Libro Mayor
- Libro Diario
- Libro Estados Financieros
- Libro de caja
- Libro de bancos

## **Inscripción ante el Registro Mercantil**

- Fotocopia de DPI del propietario.
- Llenar formulario de Solicitud de Inscripción de Empresas Individuales.
- Autenticar el formulario con un abogado.
- Presentar original y dos fotocopias del formulario en un folder tamaño oficio

## **Inscripción en el Seguro Social**

Documentos presentados ante la entidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:

- Fotocopia de la Patente de Comercio de sociedad.
- Fotocopia de la Escritura Pública de Constitución de sociedad, en caso de modificarse la escritura citada, en sus cláusulas relacionadas con la razón social o comercial, y del capital, cuando éste se amplíe con capital no dinerario, que constituya una empresa, adjuntarse fotocopia de la escritura pública respectiva.
- Fotocopia del Acta Notarial de Nombramiento del Representante Legal, con anotación de inscripción en el Registro Mercantil.
- Fotocopia De DPI del Representante Legal. Si es extranjero deberá adjuntar fotocopia del pasaporte (completo).
- Fotocopia de Constancia del NIT.

## **Patronos**

Todo patrono, persona individual o jurídica que ocupe tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse en el régimen de Seguridad Social. Los patronos que se dediquen a la actividad económica del transporte terrestre de carga de pasajeros o mixto (carga y pasajeros), utilizando para el efecto vehículos motorizados, están obligados a inscribirse cuando ocupen los servicios de uno o más trabajadores. Al emplearse los servicios de los trabajadores el patrono está obligado a gestionar inmediatamente su inscripción en el Régimen de Seguridad Social.

## **Afiliación de trabajadores**

### **Procedimiento de inscripción y/o autorización**

- El patrono primero llena, luego firma y por último sella el Formulario Único de Registro de Afiliados DRPT-59 y lo entrega al trabajador para que inicie el trámite.
- El trabajador presenta el formulario y una fotocopia de su Documento Personal de Identificación (DPI), Certificación de Nacimiento, en caso de menores de edad y Pasaporte en caso de extranjeros.
- Personal del IGSS revisa los documentos presentados por el trabajador y confirma el tipo de servicio que se le otorgará (Inscripción, Actualización de Datos o Reposición de carné. En caso de reposición de carné deberá realizar el pago respectivo).
- Captura en sistema de la información requerida conforme al tipo de operación. (Si cambia de patrono, de domicilio o beneficiarios debe actualizar datos).
- Impresión de la constancia de validación de información, que será firmada por el trabajador al verificar que los datos estén correctos, cualquier corrección o enmienda debe hacerse de inmediato de lo contrario deberá efectuar el procedimiento de actualización de datos desde el principio.
- Captura de datos biométricos (métodos automáticos para el reconocimiento único). Se recopilará en la base de datos la huella digital, firma y fotografía del afiliado para la emisión del carné.
- Se proporciona una constancia para que el afiliado solicite posteriormente su Carné de Afiliación en el lugar y fecha que se le ha indicado posteriormente.

## **Equipo de Gestión**

### ***Estructura organizacional***

La empresa tendrá un tipo de organización mixto, debido a que las funciones de los puestos de trabajo se interrelacionan, y el orden jerárquico está bien definido; debido

a que los procesos de forma manufacturada tradicional, lo cual determina muchos pasos de fabricación pero que a la vez dependen directamente uno del otro.

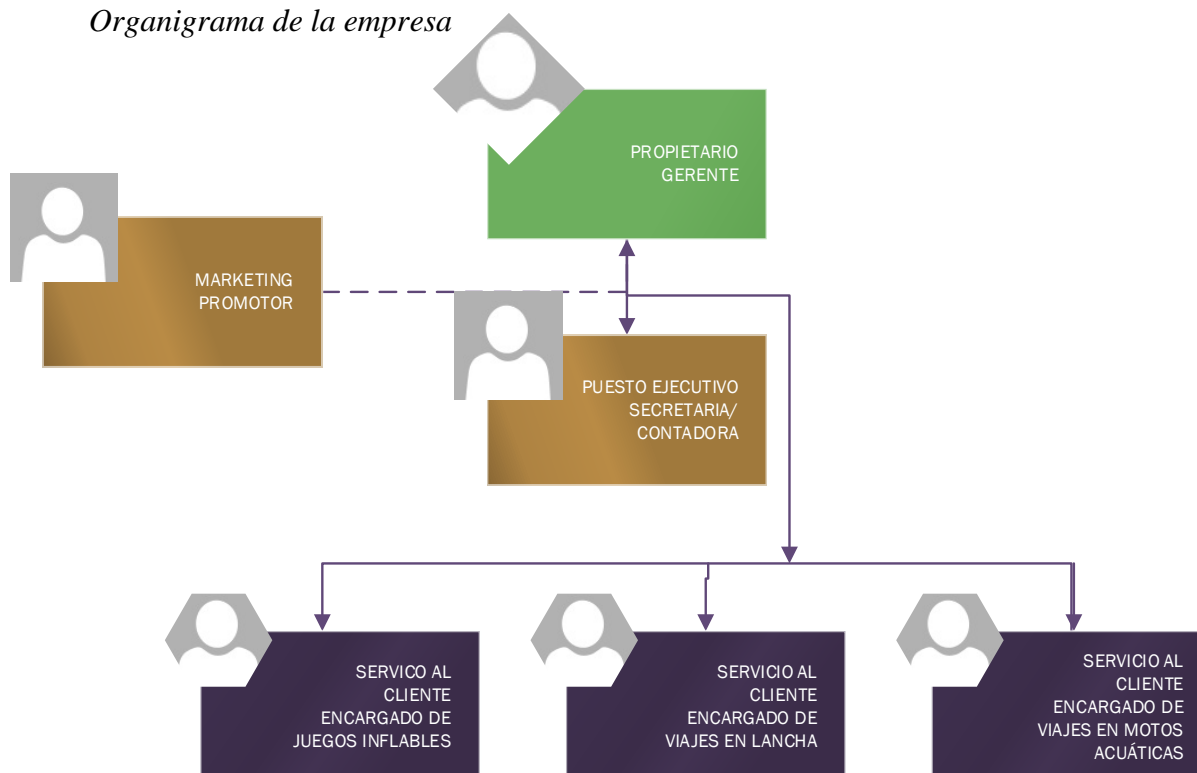
La organización se establece también por el tamaño de participación en el mercado de prestación de servicios recreativos acuáticos, naturaleza de la producción y también de las proyecciones de crecimiento que se pretenden para el emprendimiento.

El puesto principal, que es el de administrador de la empresa o que en algunos casos se establece como la gerencia de la organización, lo ocupará el dueño de la empresa, ya que ella es la que conoce todos y cada uno de los procesos de producción, así como la que ha invertido su capital inicialmente en la idea del negocio.

El determinar correctamente la estructura de la empresa, ayuda a especificar los puestos de trabajo, así como los perfiles de las personas que van a aspirar cada uno de ellos, de acuerdo a las funciones a desempeñar y por ende, la responsabilidad y papel que juega en el proceso completo de prestación de servicios recreativos acuáticos, desde el inicio de los mismos, hasta el establecerse en el lugar donde se llevará a cabo la prestación de los servicios a cada uno de los clientes que excursionen a las playas.

La estructura de la organización se presenta con el siguiente organigrama mixto, en donde se establecen líneas de mando, comunicación y/o interrelación con los puestos de trabajo.

Ilustración 14  
Organigrama de la empresa



Fuente: Creación propia, 2023.

## Manual de funciones

### Objetivo

A continuación, se presenta el manual de funciones que regirá el desenvolvimiento de cada empleado, según el puesto de trabajo, siendo una herramienta para la administración de la empresa en la cual se delegan acciones propias al puesto laboral en responsabilidad además de las aptitudes que requiere cada uno de ellos, ubicando a cada uno en el engranaje empresarial idóneo que se busca con el mismo.

El manual establece las tareas de carácter primario y secundario a realizar, así como las relaciones de mando y comunicación de forma vertical y/o horizontal, de acuerdo al nivel jerárquico o posición en el funcionamiento organizacional.

Con el manual de funciones se pretende:

- Reducir la duplicidad de funciones dentro de la empresa
- Especificar el perfil requerido por cada miembro de la organización.
- Establecer las relaciones de mando dentro de la empresa
- Determinar los canales de comunicación dentro de la empresa y reducir la información de carácter informal.
- Ubicar las cargas de trabajo según el puesto, evitando el desperdicio de recurso humano, económico y/o insumos que requieran los vehículos acuáticos, así como las reparaciones de los juegos inflables.
- Mejorar el proceso de instalación de las recreaciones acuáticas y sobre todo la atención al cliente, manteniendo un clima laboral favorable para el desempeño idóneo de cada laborante dentro de la empresa.

A continuación, se presentan a través de tablas, tanto los puestos laborales, como otra información que será útil para ubicar responsabilidades y procesos específicos según el puesto de trabajo.



Tabla 9

**Funciones del Administrador**

Título del puesto		Gerente Propietario y/o Administrador	
<b>REPORTA A</b>	Gerente/propietario	<b>SUPERVISA A</b>	Todos los miembros de la empresa
<b>Funciones del puesto</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseñar las estrategias de venta de los servicios recreativos acuáticos de la empresa</li> <li>➤ Elaborar la planificación de trabajo de la empresa.</li> <li>➤ Organizar y diseñar los puestos de trabajo dentro de la estructura empresarial</li> <li>➤ Costear el emprendimiento, así como sus gastos de organización, funcionamiento y legalización.</li> <li>➤ Verificar y avalar los informes económicos trimestrales.</li> <li>➤ Establecer relaciones con los proveedores de los juegos inflables y los puntos de ventas de repuestos cuando se requieran.</li> <li>➤ Verificar el adecuado funcionamiento de los procesos de instalación, funcionamiento, atención y resguardo de cada uno de los enseres, vehículos y juegos inflables con los que se brinda el servicio al cliente.</li> <li>➤ Efectuar la revisión correspondiente de los reportes de pagos por el uso de las atracciones y adquisiciones de insumos u otros enseres, (revisión semanal de bodega y de combustibles, lubricantes y repuestos de los juegos inflables).</li> <li>➤ Reclutamiento y selección de personal de la empresa</li> <li>➤ Supervisar la realización de las funciones del personal a su cargo</li> <li>➤ Elaborar los presupuestos de ingresos y egresos de la empresa</li> <li>➤ Realizar evaluaciones de desempeño a los colaboradores de la empresa</li> <li>➤ Coordinar las políticas y estrategias de la empresa para su cumplimiento y ejecución.</li> <li>➤ Revisar las cuentas por cobrar y pagar de la empresa</li> <li>➤ Definir estrategias de contingencia para poner en acción al momento de una eventualidad</li> <li>➤ Actualizar los aspectos legales administrativos de la empresa</li> <li>➤ Actualizar los aspectos relacionados al impacto ambiental, tomando en cuenta que es un lugar de afluencia turística natural.</li> <li>➤ Proveer de una estabilidad laboral a cada uno de los empleados.</li> <li>➤ Verificar la satisfacción de los clientes y empresas con las cuales se han realizado alianzas estratégicas por la aceptación del servicio (restaurante y hoteles de la zona).</li> <li>➤ Realizar la gestión de permisos autorizados por el Inguat, así como por la oficina de planificación y turismo del municipio de Ocós.</li> </ul>			

Tabla 10

**Secretaría/contadora**

Título del puesto		Secretaría/Contador.	
<b>REPORTA A</b>	Gerente/Propietario	SUPERVISA	Bodega
<b>Perfil del puesto</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perito contador o Secretaria Ejecutiva</li> <li>➤ 1 año de experiencia como mínimo en manejo de contabilidad (opcional)</li> <li>➤ Habilidad verbal</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> <li>➤ Manejo de paquetes de Office (Excel, Word, Outlook)</li> </ul>			
<b>Funciones del puesto</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calcular y elaborar las planillas de pago</li> <li>➤ Analizar y revisar documentos de soporte de compras de insumos y repuestos, así como el ingreso por alquiler y uso de las atracciones acuáticas.</li> <li>➤ Registrar los documentos de compras y ventas</li> <li>➤ Realizar pago de planilla de los trabajadores</li> <li>➤ Operar los libros de contabilidad</li> <li>➤ Pago de gastos de la empresa (energía eléctrica, agua potable, otros servicios)</li> <li>➤ Tomar la información acerca de contrataciones de las atracciones para uso externo de las playas de Ocosingo y el estero del Rio Naranjo como para fiestas privadas o eventos de organizaciones.</li> <li>➤ Servicio al cliente de forma telefónica o personal</li> <li>➤ Verificar que las fichas de responsabilidad estén debidamente al día y en orden por parte de cada empleado.</li> <li>➤ Recibir informes de stock en bodega de combustibles, lubricantes o insumos referentes al buen funcionamiento de todas las atracciones.</li> <li>➤ Archivar documentos de la empresa</li> <li>➤ Realizar las respectivas liquidaciones de caja chica de gastos que realiza la empresa</li> <li>➤ Realizar control de cuentas por cobrar y pagar</li> <li>➤ Control y pago a proveedores</li> <li>➤ Realizar la elaboración de los reportes</li> <li>➤ Realizar las partidas correspondientes en los libros contables</li> <li>➤ Pago de vales para combustible de las unidades de transporte de la empresa.</li> </ul>			

Tabla 11

**Promotor de marketing**

Título del puesto		Operario de producción	
<b>REPORTA A</b>	Gerente Propietario	SUPERVISA	Ninguno
<p><b>Perfil del puesto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Graduado a nivel medio, con conocimiento de mercadotecnia preferiblemente.</li> <li>➤ Uso de programas de computación para realizar spots publicitarios y videos.</li> <li>➤ Concentración alta</li> <li>➤ Habilidad verbal</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> </ul>			
<p><b>Funciones del puesto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buscar medios que permitan el marketing de la empresa.</li> <li>➤ Manejar las redes sociales de la empresa (pagina web, perfil de Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram, entre otras).</li> <li>➤ Visitar restaurantes y hoteles de la zona para realizar alianzas estratégicas.</li> <li>➤ Colocar publicidad en lugares estratégicos a las zonas aledañas al municipio.</li> <li>➤ Realizar publicidad de manera directa en parques, ingresos principales y entorno de la playa.</li> </ul>			

Tabla 12

**Atención al cliente y navegación**

Título del puesto	Encargado de bodega		
<b>REPORTA A</b>	Gerente	<b>SUPERVISA</b>	➤ Ninguno
<b>Perfil del puesto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Graduado a nivel diversificado</li> <li>➤ Manejo de vehículos de naturaleza acuática.</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Concentración alta</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> </ul>			
<b>Funciones del puesto</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención a los clientes de manera directa.</li> <li>➤ Ofrecer información acerca de los juegos inflables y los servicios con los que cuenta la empresa Aqua-Ocós.</li> <li>➤ Realizar el cobro a los clientes por el uso de las recreaciones y vehículos acuáticos.</li> <li>➤ Transporte, instalación y desinstalación de los juegos acuáticos.</li> <li>➤ Manejo de lancha y motos acuáticas.</li> <li>➤ Velar por la seguridad e integridad de los usuarios.</li> <li>➤ Mantener limpio el lugar del estero en donde se ubiquen para prestación de los servicios.</li> <li>➤ Conocimientos de la zona en las cuales se realizan los recorridos guiados.</li> <li>➤ Manejo de tarjetas de responsabilidad.</li> <li>➤ Limpieza de la bodega</li> <li>➤ Verificar el adecuado estado de los juegos inflables, lancha y motos acuáticas.</li> <li>➤ Cargar y descargar los vehículos con los que se transportan los juegos recreativos acuáticos.</li> <li>➤ Conocedores de primeros auxilios por ahogamiento o contusiones.</li> </ul>			

## CAPITULO VII

### PLAN FINANCIERO

#### Matriz financiera 1

##### *Capital de trabajo*

Cuenta	DESCRIPCION	TOTAL
Caja y Bancos	Efectivo disponible	Q. 8,200.00
Inventario Inicial de insumos.	Combustibles, lubricantes y repuestos	Q. 1,800.00
	<b>TOTAL</b>	<b>Q 10,000.00</b>

#### Matriz Financiera 2

##### *Maquinaria y equipo*

UNIDADES	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	compresores horizontales de aire marca Truper de 25 litros 3 Hp.	Q. 1,424.00	Q. 2,848.00
1	Generador eléctrico Industrial de 4500 Watts marca Truper.	Q. 7,499.00	Q. 7,499.00
1	Pistola de calor industrial Hg6530 Vk 2000Watts marca Makita.	Q. 1,799.00	Q. 1,499.00
1	Aspiradora Seco y Mojado 2.5 galones marca Craftsman.	Q. 829.99	Q. 829.99
1	Juego de herramientas para mecánicos marca Craftsman de 104 piezas.	Q. 1,999.00	Q. 1,999.00
	<b>TOTAL</b>		<b>Q.14,674.99</b>

### Matriz Financiera 3

#### Mobiliario y Equipo de Oficina

UNIDADES	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	Escritorio con silla tipo ejecutivo	Q 450.00	Q 900.00
1	Archivero de metal de 2 gavetas	Q 350.00	Q 350.00
1	Bandeja de recepción de papelerías de metal	Q 75.00	Q 75.00
1	Teléfono inalámbrico marca Panasonic de línea	Q 325.00	Q 325.00
8	Sillas acojinadas para sala de atención al cliente.	Q 125.00	Q 1,000.00
1	Televisor de 42" marca Samsung, Smart TV. 4K Full HD.	Q 3,650.00	Q 3,650.00
4	Estanterías metálicas de 4 niveles	Q 450.00	Q 450.00
1	Armario de metal con puertas abatibles marca Continental	Q 2,990.00	Q 2,990.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q 9,740.00</b>

**Matriz Financiera 4*****Equipo de Cómputo***

<b>UNIDADES</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Computadora portátil Desktop marca Dell	Q 3,150.00	Q 3.150.00
1	Impresora multifuncional marca HP 3630	Q 475.00	Q 475.00
1	Rauter Huawei AX 2	Q 495.00	Q 495.00
1	Kit de 4 cámaras inalámbricas 1080P marca Jadi	Q 3,199.00	Q 3,199.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q 7,319.00</b>

**Matriz Financiera 5*****Vehículos***

<b>UNIDADES</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Pick Up marca Toyota modelo 1,995, motor 22R, transmisión manual, extra cab.	Q 57,000.00	Q 57,000.00
3	Motos acuáticas, marca Yamaha Wabe Runner modelo 2,001.	Q 33,000.00	Q 99,000.00
1	Lancha a motor marca Suzuki motor 15 HP. Modelo 2,008.	Q 36,000.00	Q 36,000.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q 192,000.00</b>

**Matriz Financiera 6*****Juegos Inflables acuáticos***

<b>UNIDADES</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Tobogán tierra/agua de 3 metros de altura por 6 de largo.	Q 625.00	Q 625.00
1	Catapulta de 9 metros cuadrados con trampolín.	Q 3,400.00	Q 3,400.00
1	Laberinto extremo con recorrido de 30 metros en 3 estaciones.	Q 27,000.00	Q 27,000.00
20	Chalecos salvavidas para niños y adultos.	Q 135.00	Q 2,700.00
2	Balsas inflables redondas.	Q 235.00	Q 470.00
3	Camas flotantes.	Q 320.00	Q 960.00
10	Flotadores infantiles de animalitos	Q 35.00	Q 350.00
2	Bananas inflables de 5 pasajeros	Q 950.00	Q 1,900.00
5	Deslizadores inflables para remolcar en lancha.	Q 225.00	Q 1,125.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q 38,530.00</b>



**Matriz financiera 7*****Inversión en activos no corrientes***

CUENTA	MATRIZ DE DESCRIPCIÓN	TOTAL
Maquinaria y Equipo	Matriz financiera 2	Q 14,674.99
Mobiliario y equipo de oficina	Matriz financiera 3	Q 9,740.00
Equipo de computo	Matriz financiera 4	Q. 7,319.00
Vehículos	Matriz financiera 5	Q 192,000.00
Juegos inflables acuáticos.	Matriz financiera 6	Q 38,530.00
<b>TOTAL</b>		<b>Q 262,263.99</b>

**Matriz financiera 8*****Inversión en gastos de organización***

DESCRIPCION	TOTAL
Inscripción ante la SAT	Q 200.00
Facturas.	Q 150.00
Patente de comercio	Q 400.00
Obtención del permiso de autorización en el INGUAT.	Q 1,100.00
Costo por papelería de expedientes para las diferentes autorizaciones.	Q 20.00
Pago de arbitrio a la municipalidad y oficina de turismo municipal.	Q 750.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q 2,670.00</b>

**Matriz financiera 9****Reporte de depreciación de activos de la empresa**

<b>Cuenta</b>	<b>Costo</b>	<b>Porcentaje de depreciación</b>	<b>Depreciación anual</b>
Mobiliario	Q. 9,740.00	20%	Q 1,948.00
Maquinaria y Equipo	Q 14,674.99	20%	Q 2,935.00
Vehículos	Q. 192,000.00	20%	Q 38,400.00
Equipo de computo	Q. 7,319.00	33.33%	Q 2,439.42
Juegos inflables	Q 38,530.00	25%	Q 9,632.50
<b>TOTAL</b>			<b>Q. 55,354.92</b>

**Matriz financiera 10****Resumen de la inversión inicial**

<b>Rubro</b>	<b>Monto</b>	<b>Porcentaje que representa en la empresa</b>	<b>Tabla</b>
Capital de trabajo	Q 10,000.00	3.64%	1
Activos No Corrientes	Q 262,263.99	95.39%	7
Gastos de Organización	Q 2,670.00	0.97%	8
<b>TOTAL</b>	<b>Q 274,933.99</b>		

**Flujos de operación positivos****Proyecciones de ingresos por ventas**

Proyección de ventas por producto mensual, menos el 5% de reparaciones o compra de repuestos.

**Matriz financiera 11*****Proyección de ventas por prestación de servicio mensual***

<b>Unidades de alquiler</b>	<b>Descripción</b>	<b>Porcentaje de participación por ingreso</b>	<b>Valor Unitario de alquiler</b>	<b>5% de previos por reparaciones o repuestos</b>	<b>Total</b>
2,880	Juegos inflables acuáticos.	51.72%	Q 10.00	Q 1,440.00	Q 27,360.00
96	Viajes en lancha por usuario	17.24%	Q 100.00	Q 480.00	Q 9,120.00
576	Alquiler de motos acuáticas	31.04%	Q 30.00	Q 864.00	Q 16,416.00
<b>TOTAL</b>					<b>Q 52,896.00</b>

**Nota:** *La proyección se realizó tomando en cuenta 20 días al mes, en 8 horas de atención al cliente y a un 60% de la capacidad instalada.*

Proyección de ingresos al año por alquiler de servicio será:

Q 52,896.00 \* 12 meses= Q 634,752.00, a dicha cantidad ya se ha realizado el descuento del 5% por reparaciones previas o repuestos, que anual será de Q 33,408.00

## Matriz financiera 12

### *Proyección de ingresos anuales por servicio prestado.*

<b>Producto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2 3%</b>	<b>Año 3 5%</b>	<b>Año 4 8%</b>	<b>Año 5 10%</b>
Juegos inflables acuáticos	Q328,320.00	Q338,169.60	Q355,078.08	Q383,484.33	Q421,832.76
Viajes en lancha y tour.	Q109,440.00	Q112,723.20	Q118,359.36	Q127,828.11	Q140,610.92
Alquiler de motos acuáticas	Q196,992.00	Q202,901.76	Q213,046.85	Q230,090.60	Q253,099.66
<b>TOTAL</b>	<b>Q634,752.00</b>	<b>Q653,794.56</b>	<b>Q686,484.29</b>	<b>Q741,403.03</b>	<b>Q815,543.33</b>

La proyección de la matriz anterior se basa en un crecimiento del 10% sobre la venta de los servicios brindados a largo plazo (5 años), para obtener un crecimiento acorde al índice previsto por el sector económico, teniendo un índice anual específico.

**Costo de producción y ventas****Matriz financiera 13****Costo de producción mensual de los productos**

Producto	Porcentaje de la producción	Unidades	Costo por unidad	Costo de venta	Costo de producción	Costo total de producción
Juegos inflables acuáticos	51.72%	2,880	Q. 8.39	Q 0.32	Q 8.07	Q24,163.20
Viajes en lancha y tour.	17.24%	96	Q.83.93	Q 3.23	Q 80.70	Q 8,057.17
Alquiler de motos acuáticas	31.04%	576	Q25.20	Q 0.98	Q 24.22	Q14,515.10
<b>TOTALES</b>	<b>100 %</b>	<b>3,552</b>		<b>Q1,800.00</b>	<b>Q44,935.47</b>	<b>Q46,735.47</b>

Proyección de egresos por costo de producción y venta al año será:

Proyección de costo de venta anual:

$$Q 1,800 * 12 \text{ meses} = Q 21,600.00$$

Proyección de costo de producción anual:

$$Q 44,935.47 * 12 \text{ meses} = Q 539,225.64$$

Total de costos anual por productos de la empresa

$$Q 46,735.47 * 12 \text{ meses} = \mathbf{Q 560,825.64}$$

## Matriz financiera 14

### *Proyección del costo de producción y venta*

<b>Producto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2 (2%)</b>	<b>Año 3 (3%)</b>	<b>Año 4 (5%)</b>	<b>Año 5 (6%)</b>
Juegos inflables acuáticos	Q289,958.40	Q295,757.57	Q304,630.30	Q319,861.81	Q339,053.52
Viajes en lancha y tour.	Q96,686.04	Q98,619.76	Q101,578.35	Q106,657.27	Q113,056.71
Alquiler de motos acuáticas	Q174,181.20	Q177,664.82	Q182,994.77	Q192,144.51	Q203,673.18
<b>TOTAL</b>	<b>Q560,825.64</b>	<b>Q572,042.15</b>	<b>Q589,203.42</b>	<b>Q618,663.59</b>	<b>Q655,783.40</b>

**Matriz Financiera 15*****Sueldos y Salarios***

<b>Puesto laboral</b>	<b>Sueldo Nominal mensual</b>	<b>Prestaciones (Bono 14, Aguinaldo)</b>	<b>Devengado anualmente</b>
Gerente General	Q 5,200.00	Q 10,400.00	Q 72,800.00
Secretaria contadora	Q 3,416.58	Q 6,332.76	Q 47,331.72
Promotor de Marketing	Q 3,416.58	Q 6,332.76	Q 47,331.72
Operario 1	Q 3,416.58	Q 6,332.76	Q 47,331.72
Operario 2	Q 3,416.58	Q 6,332.76	Q 47,331.72
Operario 3	Q 3,416.58	Q 6,332.76	Q 47,331.72
<b>TOTALES</b>	<b>Q 22,282.90</b>	<b>Q 42,063.80</b>	<b>Q 309,458.60</b>

## Matriz Financiera 16

### Costos Fijos mensuales

Rubro	Cantidad	Unidad de medida	Valor Unitario mensual promedio	Valor Total
Sueldos de personal Administrativo, producción y ventas.	6	Empleados	Q. 3,713.82	Q. 22,282.90
Prestaciones (Bono 14 y aguinaldo)	6	Empleados	Q. 584.22	Q 3,505.32
Servicios Públicos	1	Factura promedio	Q 375.00	Q 375.00
Internet	1	Contrato	Q 259.00	Q 259.00
Papelería y útiles	1	Factura promedio	Q 60.00	Q 60.00
Repuestos y reparaciones	1	Factura promedio	Q 3,132.00	Q 3,132.00
Publicidad	1	Factura promedio	Q 906.25	Q 906.25
Seguros	1	Contrato	Q 825.00	Q 825.00
Combustibles	4	Factura promedio	Q. 1,147.50	Q 4,590.00
Pago de préstamo	1	Boleta de pago	Q 9,000.00	Q 9,000.00
<b>TOTAL</b>				<b>Q 44,935.47</b>



## Matriz financiera 17

### Estado de resultados proyectado

	<i>Año 1</i>	<i>Año 2</i>	<i>Año 3</i>	<i>Año 4</i>	<i>Año 5</i>
<b>VENTAS</b>	Q634,752.00	Q653,794.56	Q686,484.29	Q741,403.03	Q815,543.33
menos: Costo de ventas	Q 21,600.00	Q 22,032.00	Q 22,692.96	Q 23,827.61	Q 25,257.27
UTILIDAD BRUTA	Q613,152.00	Q631,762.56	Q663,791.33	Q717,575.42	Q790,286.07
<b>menos: Gastos de operación</b>					
Sueldos y Salarios	Q267,394.80	Q 272,742.70	Q 280,924.98	Q 294,971.23	Q 312,669.50
Prestaciones	Q 42,063.80	Q 42,905.08	Q 44,192.23	Q 46,401.84	Q 49,185.95
Servicios Públicos	Q 4,500.00	Q 4,590.00	Q 4,727.70	Q 4,964.09	Q 5,261.93
Gasto por internet	Q 3,108.00	Q 3,170.16	Q 3,265.26	Q 3,428.53	Q 3,634.24
Papelería y útiles	Q 720.00	Q 734.40	Q 756.43	Q 794.25	Q 841.91
Repuestos	Q 37,584.00	Q 38,335.68	Q 39,485.75	Q 41,460.04	Q 43,947.64
Combustibles	Q 55,080.00	Q 56,181.60	Q 57,867.05	Q 60,760.40	Q 64,406.02
Publicidad	Q 10,875.00	Q 11,092.50	Q 11,425.28	Q 11,996.54	Q 12,716.33
Seguros	Q 9,900.00	Q 10,098.00	Q 10,400.94	Q 10,920.99	Q 11,576.25
Pago de préstamo	Q108,000.00	Q 108,000.00	Q 108,000.00	Q 108,000.00	Q 108,000.00
Depreciaciones	Q 43,698.25	Q 43,698.25	Q 43,698.25	Q 43,698.25	Q 43,698.25
Total gastos de operación	Q582,923.85	Q591,548.36	Q604,743.87	Q627,396.15	Q655,938.02
Utilidad antes de impuestos	Q 30,228.15	Q 40,214.20	Q 59,047.46	Q 90,179.28	Q 134,348.05
menos: ISR por pagar	Q 3,022.82	Q 4,021.42	Q 5,904.75	Q 9,017.93	Q 13,434.80
<b>UTILIDAD NETA DEL PERIODO</b>	<b>Q 27,205.34</b>	<b>Q 36,192.78</b>	<b>Q 53,142.72</b>	<b>Q 81,161.35</b>	<b>Q 120,913.24</b>

**Matriz financiera 18****Proyección de flujo neto de fondos**

	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<i>INGRESOS</i>	Q -	Q634,752.00	Q653,794.56	Q686,484.29	Q741,403.03	Q815,543.33
<i>EGRESOS</i>	Q274,933.99	Q582,425.64	Q594,074.15	Q611,896.38	Q642,491.20	Q681,040.67
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-</b>	<b>Q 30,228.15</b>	<b>Q 40,214.20</b>	<b>Q 59,047.46</b>	<b>Q 90,179.28</b>	<b>Q134,348.05</b>

Punto de equilibrio Mensual

Punto de equilibrio: Costos fijos/margen de contribución

$$PE = 44,935.47/0.85 = Q. 52,865.26$$

Valor actual neto

**Riesgo** 10%

**TREMA** **10%**

FORMULA:

$$\frac{1}{(1 + \text{tasa})^n}$$

Tasa (TREMA) = 10%

n = año del proyecto

**Matriz financiera 19*****Flujo neto de activos actualizados según proyecciones***

Año de operación	Costos Totales Q	Beneficios Totales Q	Factor de actualización 10%	Costos actualizados Q	Beneficios actualizados Q	Flujo neto de activos act. Q
0	Q274,933.99	Q0.00	1.00	Q274,933.99	Q0.00	-Q274,933.99
1	Q582,425.64	Q634,752.00	0.91	Q529,477.85	Q577,047.27	Q47,569.42
2	Q594,074.15	Q653,794.56	0.83	Q490,970.37	Q540,326.08	Q49,355.71
3	Q611,896.38	Q686,484.29	0.75	Q459,726.81	Q515,765.81	Q56,039.00
4	Q642,491.20	Q741,403.03	0.68	Q438,830.13	Q506,388.25	Q67,558.11
5	Q681,040.67	Q815,543.33	0.62	Q422,872.67	Q506,388.24	Q83,515.57
<b>TOTALES</b>	<b>Q3,386,862.03</b>	<b>Q3,531,977.21</b>		<b>Q2,616,811.83</b>	<b>Q2,645,915.65</b>	<b>Q29,103.82</b>

**Matriz financiera 20*****Indicadores de prefactibilidad de la empresa***

Índices	Resultados
VAN	Q29,103.82
B/C	1.01
TIR	6%

**Matriz financiera 21*****Índice de rentabilidad***

Índice de rentabilidad VPN/ Inversión inicial	
Sumatoria de flujos actualizados	Q304,037.81
Inversión en valor absoluto	Q274,933.99
<b>Índice de rentabilidad</b>	<b>1.11</b>

## CONCLUSIONES FINANCIERAS

Los cálculos de prefactibilidad de los indicadores que se determinan para el emprendimiento nos dan información valiosa en la cual se determina la viabilidad de inversión en la empresa ya que se puede constatar algunos factores indispensables que determinan la rentabilidad a través del tiempo.

La empresa de “Juegos acuáticos y diversiones AQUA-OCÓS” presentan estados financieros determinados para un período de 5 años de funcionamiento, tomando en cuenta que un poco más del 90% de las empresas que inician como un emprendimiento en Guatemala, después de 3 años llegan a cerrarse por falta de rentabilidad o no estar cimentadas en estudios técnicos; por lo cual los siguientes índices dan como resultados un panorama alentador para la inversión.

El primer indicador financiero a tomar en cuenta, es el Valor Actual Neto (VAN), el cuál evidencia una ganancia al emprendimiento, lo cual es un buen indicio de viabilidad empresarial desde lo financiero ya que generará beneficios monetarios.

El segundo indicador financiero que es la Tasa Interna de Retorno (TIR), la cual nos da un 6%, lo que es prometedor para realizar la inversión y aceptable para un emprendimiento empresarial y de esta manera saber que los estados financieros van a mantener estados financieros estables.

El tercer indicador financiero con el que se evalúa el proyecto es el Índice de Rentabilidad, que nos indica que por cada Q1.00 invertido, se ganarán Q0.11 de ganancia, lo cual es perfecto porque da un margen de rentabilidad al propietario y que puede decidir en reinvertir para mejorar el crecimiento de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República de Guatemala. (2018). *Decreto 42-2010*. Guatemala: Diario Oficial.
- INGUAT. (1967). Ley Orgánica del Instituto guatemalteco de Turismo. *Reformas a la Ley Orgánica del INGUAT* (pág. 3). Guatemala: Congreso de la República.
- López Franco, E. (2015). *El Ocio, Perspectiva Pedagógica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Montes de Oca Barcenas, L. (2011). *Fundamentos de Mercadotecnia*. Hidalgo, Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Muñiz, R. (2006). *Marketing del siglo XXI*. Desconocida: Prentice Hall.
- Palomo González, M. Á. (2018). *La Competitividad Empresarial*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Prieto, G. (2006). Segmentación de Mercado. En G. Prieto, *Segmentación de Mercado* (pág. 16). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, M. A. (2004). *De la idea al emprendimiento*. Guatemala: Fondo de cultura económica de Guatemala, S.A.
- Weather Spark. (1 de septiembre de 2023). *es.weatherspark.com*. Obtenido de <https://es.weatherspark.com/y/10517/Clima-promedio-en-Oc%C3%B3s-Guatemala-durante-todo-el-a%C3%B1o>