

**300 planes de negocio**

**Plan de negocio  
ALBERGUE JUVENIL**

**Sector de Hostelería, Restauración y Turismo**

Datos de 2006



**UNIÓN EUROPEA**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

*Una manera de hacer Europa*

Este documento es una de las medidas llevadas a cabo dentro de la Red de Emprendedores de los Montes de Granada, que se integra en el proyecto TEMA (Proyecto integrado de desarrollo sostenible de los TERRITORIOS DE MONTAÑA en la provincia de Granada) - Proyectos cofinanciados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional en un 70%, en el marco del Programa operativo de Andalucía 2007 - 2013, con cargo a la convocatoria de 2007 de la Secretaría de Estado de Cooperación Local, para la cofinanciación de proyectos de desarrollo local y urbano-.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

---

En este proyecto se describe la creación de un albergue juvenil, también denominados instalaciones juveniles.

Un albergue es un establecimiento, normalmente de iniciativa pública, que de forma permanente o temporal se destinan a dar alojamiento a jóvenes alberguistas, de forma individual o colectiva,

### 1.1. Aspectos jurídicos específicos a considerar en la creación del negocio

Este tipo de establecimientos no cuentan con una regulación específica, aplicándosele, por analogía, la normativa relativa al turismo, establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos, en función de las características y de la zona donde se encuentre el edificio.

Por lo tanto, en Andalucía, la legislación que debe observarse para los albergues juveniles sería la siguiente:

- Ley 9/1996, de 26 de diciembre, por la que se crea el Instituto Andaluz de Juventud.
- Decreto 153/1990, de 22 de mayo, de la Consejería de Hacienda y Planificación de la Junta de Andalucía que autoriza la constitución de la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. –INTURJOVEN.
- Decreto 398/1990, de 27 de noviembre.
- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del turismo.
- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo activo.
- Decreto 47/2004 de 10 de febrero de 2004, de establecimientos hoteleros.

- Decreto 14/1990 de 30 de enero de 1990, sobre requisitos mínimos de infraestructura de establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos.
- Decreto 110/1986 de 18 de junio de 1986, sobre ordenación y clasificación de establecimientos hoteleros de Andalucía.

Por otra parte, un albergue juvenil exige disponer en sus instalaciones de un comedor colectivo. Por ello, habrá que atender a la legislación referida a este tipo de establecimientos. Al tratarse de un negocio en el que se manipulan alimentos, la reglamentación es muy estricta, ya que recoge todos los aspectos relativos a: almacenamiento, manipulación, instalaciones, etcétera:

- Real Decreto 2817/1983, de 13 de octubre, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de los Comedores Colectivos.
- Real Decreto 1333/84, de 6 de junio, que modifica el Art.7.4 del R.D. 2817/83.
- Orden de 6 de abril de 1987, de las Consejerías de Economía Fomento, y Trabajo y Bienestar Social, sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares en Andalucía.
- Reglamentación técnico-sanitaria, por la seguridad e higiene en la manipulación de alimentos (Ley General de la Salud, Reglamento sobre vigilancia y control de alimentos y bebidas, Tít. VI, Cap. II).
- Ley 11/97, de 24 de abril, sobre envases y residuos desarrollada según la Directiva 94/62/CE.
- Decreto 262/1988, de 2 de Agosto, Libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía (BOJA de 17 de Septiembre).
- Real Decreto del Ministerio de Economía y Hacienda, sobre Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 26/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Otra cuestión muy importante a tener en cuenta es la referente a la adecuación del local ya que, al tratarse de una actividad clasificada, será necesario cumplir una serie de requisitos sobre instalación eléctrica, salidas de humos, etc.

Asimismo, habrá que cumplir toda normativa vigente en materia de: publicidad de precios y facturación, sanidad, seguridad, industria, protección al consumidor y accesibilidad a discapacitados.

## 1.2. Perfil del emprendedor

En principio, la persona interesada en llevar a cabo un proyecto como el que se describe no tiene que disponer de un perfil concreto, ya que no se exige formación específica para embarcarse en negocio de este tipo. Sin embargo es conveniente que esta persona posea formación y/o experiencia en el sector hotelero.

En cualquier caso, esta persona debe estar dispuesta a acometer un proyecto de gran dimensión, que requerirá una inversión muy importante, por lo que la dedicación al futuro albergue juvenil debe ser total.

Por lo tanto, montar una instalación juvenil de este tipo, puede resultar interesante para aquellos propietarios de inmuebles próximos a algún punto con atractivo turístico y que encuentren en el albergue un motivo para su explotación.

También es necesario que las personas que vayan a desarrollar este negocio tengan habilidades en la atención al cliente, dotes comerciales y un buen desempeño del trabajo.

## 2. ANÁLISIS DEL MERCADO

---

### 2.1. El sector

El sector turístico de Andalucía ha experimentado un proceso de expansión más pronunciado que cualquier otra actividad, situándose en la actualidad como la primera actividad económica de Andalucía. Estamos ante un sector estratégico por su aportación directa a la creación de riqueza y por su repercusión en otras áreas productivas, como el sector primario, la industria y el comercio, de manera que sus efectos totales en la economía regional representan el 19,2 % del PIB y el 11,7 % del empleo.

En los últimos años se han realizado considerables avances en infraestructuras, planificación y regulación, gracias a la aplicación de la política turística autonómica, aunque se mantienen algunas características heredadas de tiempos anteriores como la excesiva concentración estacional y de destinos o el desequilibrio entre oferta y demanda..

Cuando hacemos referencia a un albergue, hablamos de un establecimiento que ofrece ventajas de tipo económico frente a estancias en hoteles, pensiones o apartamentos alquilados. Sin embargo el hecho de que resulten más baratos que otro tipo de opciones de vacaciones no debe significar una merma de su calidad o un freno para poder reclamar los derechos si no se respetan.

En España existen actualmente más de 200 albergues juveniles, teniendo sus instalaciones un reconocido prestigio dentro del alberguismo mundial juvenil. Estos cubren los principales destinos turísticos y las principales ciudades de España, permitiendo el alojamiento de más de 17.000 personas repartidos por todas las regiones españolas y recibiendo a lo largo del año a más de 500.000 personas según la REAJ (Red española de Albergues Juveniles).

La red andaluza de albergues juveniles (INTURJOVEN), formada por los 20 albergues que se encuentran en la comunidad andaluza, presenta cifras que se podrían asemejar a las de una gran cadena de hoteles. Así, sus 20 centros registran unas 500.000

pernoctaciones al año, lo que supone un 40% de los alberguistas que usan la red nacional.

Los objetivos planteados por esta red andaluza de albergues son la combinación de conocimiento cultural, formación medioambiental y apoyo a las asociaciones jóvenes haciéndolo compatible con la incorporación de visitantes adultos. Para ello cuenta con el apoyo de las actividades de turismo activo como pueden ser los deportes náuticos, rutas en 4x4, senderismo, cursos de esquí, etc.

Según datos publicados en la página Web de la junta de Andalucía, los albergues suponen un 2,1% en el total de la distribución de alojamientos turísticos en los últimos 5 años. Cabe destacar, que este porcentaje es relativamente más alto, un 3,5%, si sólo tenemos en cuenta a los turistas extranjeros que eligen estas instalaciones.

En definitiva, estamos ante un segmento con interesantes posibilidades de crecimiento. Para ello, se deberá contar con medios y posibilidades de inversión suficientes para llevar a cabo la puesta en marcha y gerencia de este negocio. Aunque se pueden obtener atractivas rentabilidades, el capital necesario para empezar es elevado. En caso de que en solitario no se pueda hacer frente a los primeros gastos, una alternativa es asociarse para compartir el riesgo.

## 2.2. La competencia

La competencia estará formada por los siguientes establecimientos y alojamientos:

- *Establecimientos hoteleros*: dentro de este grupo se encuentran alojamientos como hoteles, apartahoteles, moteles, hostales, paradores, pensiones, etc. Pueden ser de distintas categorías en función de distintas variables. Las diferencias entre unos y otros vienen dados por los servicios ofertados, las comodidades, así como por la ubicación y la calidad de las instalaciones.
- *Apartamentos turísticos*: ya sean pisos, chalets, bungalows, etc.
- *Alojamientos de turismo rural*: entre los que se encuentran las casas rurales, las posadas y los centros de turismo rural.
- *Campings o campamentos de turismo*: se trata de espacios de terreno debidamente delimitados y acondicionados, que ofrecen a los clientes un lugar para hacer vida al aire libre durante un tiempo determinado con fines vacacionales y turísticos, utilizándose como residencia bungalows, caravanas o tiendas de campaña. Ofrecen ventajas de tipo económico frente a estancias en hoteles, pensiones o apartamentos alquilados. Además, este tipo de alojamiento destaca por el contacto directo con la naturaleza.

## 2.3. Clientes

En un principio, el mayor cliente potencial de una instalación juvenil es el público joven, así como los grupos de prioridad social en su conjunto.

Una forma de segmentar a los clientes es del modo siguiente:

- *Clientes particulares individuales:* En principio, al hablar de un albergue juvenil, casi todo el mundo piensa en un huésped joven, de entre 18 y 25 años. Aunque es cierto que este tipo de cliente joven es el que mayor porcentaje de alojamiento cubre, hay que señalar que también existe el carné de alberguista para adultos (a partir de los 26 años de edad).
- *Clientes grupos.* Se pueden dividir a su vez en :
  - Centros escolares.
  - Grupos universitarios.
  - Organizaciones, Asociaciones y otros colectivos de interés social sin ánimo de lucro.
  - Agencias de viaje y otros intermediarios turísticos.
- *Familias:* también existe un carné para familias, siempre que cuenten con hijos menores de 14 años.

En cuanto a las nacionalidades, se puede decir que los clientes de estos alojamientos son españoles y extranjeros casi a partes iguales. Sin embargo, debe comentarse que el turista extranjero elige el albergue juvenil como uno de sus alojamientos preferidos y el porcentaje, en este sentido, es cada año superior.



### 3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

---

Para que el proyecto se lleve a cabo con la mayor eficiencia posible, es importante establecer unas líneas de actuación que nos ayuden a conseguir los mejores resultados. En cualquier caso, muchas de las acciones que a continuación se presentan serán llevadas a cabo, de forma paralela, por la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil (INTURJOVEN), que lleva la gestión de los albergues juveniles de Andalucía de una forma global.

Entre estas acciones destacan:

#### Nivel de calidad óptimo

El criterio de calidad se basa en conseguir cubrir las expectativas que cada usuario se hace de nuestro servicio. Las expectativas hacia el servicio del albergue se basan en la información que el cliente ha recibido a través de distintos canales.

Al acudir a solicitar información, se informará sobre los servicios que pueden disponer en las instalaciones, cuales se incluyen en el precio base y cuáles resultan opcionales y suponen un coste extra, de la normativa interna, de los horarios y en definitiva de todos los datos que creamos necesarios para la correcta comprensión de la filosofía del servicio.

Si el cliente queda satisfecho con el servicio dado, y no presenta ninguna queja al respecto, es muy probable que se consiga la fidelización del cliente para próximas estancias.

Además, se podrían realizar cuestionarios dirigidos al público objetivo de manera que se concreten las necesidades y demandas del momento. Así, se podrán confeccionar nuevos productos y servicios turísticos.

#### Gestión eficaz de las instalaciones

En este sentido, es conveniente rodearse de personal cualificado, que se reparta todas las tareas que conlleva un albergue juvenil, de gestión, mantenimiento, limpieza, etc.

Asimismo, es interesante, en este sentido, llevar a cabo acuerdos de colaboración con intermediarios turísticos que se encuentren bien asentados en el sector, de manera que se pueda aprovechar su labor comercializadora.

### **Segmentación del mercado**

Supone la determinación de los diferentes públicos objetivo a los que se dirige la oferta de la empresa, de manera que a cada segmento le correspondan unos productos, unos precios y un sistema de comunicación.

### **Búsqueda de subvenciones**

Debido al gran desembolso económico que requiere un alojamiento de este tipo, es conveniente que se haga lo posible por encontrar ayudas procedentes de la Unión Europea o del gobierno regional que puedan aliviar el esfuerzo económico.

### **Acreditación de calidad**

Un dato que aumenta el valor de las instalaciones y que supone una diferenciación del resto es la consecución de la acreditación de calidad ISO 9001, así como la acreditación medioambiental ISO 14001, que ya ostentan varios albergues juveniles de la comunidad andaluza.

### **Actividades y servicios**

El albergue debe ofertar, en la medida de lo posible, el mayor número de actividades posibles, en los que puedan participar personas de todas las edades, de manera que se lleve a cabo lo que se conoce como la socialización de los servicios. Para ello, se negociará con distintos intermediarios y proveedores con el fin de abaratar costes, de manera que los distintos clientes tengan la posibilidad de acceder a los paquetes turísticos.

Como se ha comentado, estos paquetes de actividades deben ser lo más variados posible y con una duración amplia en el tiempo, de manera que se llegue a todos los segmentos de público objetivo. Además, en este sentido, se podrían ofertar paquetes turísticos combinados, de manera que se mezclen aspectos culturales, educativos y deportivos.

En caso de que las instalaciones estén ubicadas en núcleos cercanos a sedes universitarias, se podrá ofrecer un servicio de residencia para universitarios, de manera que durante el período lectivo se posibilite el alojamiento y manutención en régimen de pensión completa a aquellos jóvenes andaluces que, por motivo de estudios o trabajo, se han visto obligados a desplazarse de su domicilio habitual.

Un servicio muy valorado por los clientes más jóvenes es disponer en el albergue de conexión gratuita a Internet, debido a la generalización de la utilización de esta forma de comunicarse en todo el mundo, por lo que el hecho de ofertarlo puede suponer una diferenciación interesante de la competencia.

### **Ubicación y características de las instalaciones**

El edificio del albergue debe estar situado, en la medida de lo posible, en una zona de claro interés turístico, o, en cualquier caso, no muy alejada de las mismas. Asimismo, otra estrategia puede ser la de ubicar el albergue cercano a campus universitarios, en caso de que se quiera dar el servicio de alojamiento para estudiantes.

En cuanto a las características de la edificación, los albergues varían en función del lugar donde vaya a estar ubicado. Así, por ejemplo, si va a estar ubicado en una zona de sierra, las instalaciones deberán adecuarse a las características típicas de la zona, ya que el cliente lo que busca es un alojamiento que no rompa con lo establecido en ese lugar. Además, en función de las posibilidades de inversión y de espacio, se podrán completar las instalaciones con pistas deportivas, piscina, etc.

## 4. PLAN COMERCIAL

---

### 4.1. Servicios y desarrollo de las actividades

En primer lugar, el servicio principal que ofertará un albergue juvenil será el de alojamiento en las distintas habitaciones. Estas habitaciones podrán ser doble, triples o de ocupación múltiple con literas de dos camas, hasta un máximo de ocho plazas por habitación.

Este servicio de alojamiento se desarrollaría de la siguiente manera:

- Atención al cliente: este servicio se podrá llevar a cabo de forma telefónica o de forma presencial en la recepción del albergue. El cliente se mostrará interesado en llevar a cabo alguna reserva para un número de personas determinado. A continuación, se le ofrecen aquellas habitaciones que están libres, explicándoles el número de camas de las mismas, así como los servicios de los que dispone.
- Entrega de llaves: una vez que se haya contratado el servicio se le tomarán los datos pertinentes, y se indicará la habitación, para que el/los huéspedes se vayan instalando.
- Recogida de llaves: una vez que haya terminado la estancia, el cliente deberá pasarse por la recepción para llevar a cabo el pago en función del número de días de alojamiento, los servicios contratados, así como la devolución de llaves.

Además de este servicio principal, un albergue juvenil deberá contar, fundamentalmente, con los siguientes servicios:

- Comedor: los productos que se comercializarán en este establecimiento se dividen en bebidas (cerveza, agua mineral, refrescos, cafés, etc.); comidas (tapas y menús); y postres (helados, tartas, fruta, etc.). Normalmente estos comedores funcionan en régimen de autoservicio.
- Recepción abierta 24 horas.
- Limpieza de habitaciones y cambio de lencería.

- Teléfono público, fax.
- Sala de televisión.
- Sala de reuniones: que suelen ser de gran utilidad para la información y preparación de las distintas actividades que se oferten desde el albergue.
- Alquiler de toallas.
- Máquinas automáticas de bebidas y sólidos.

Conjuntamente, el albergue podrá ofrecer a sus clientes una serie de servicios adicionales no obligatorios como, pista polideportiva, piscina, lavandería, custodia de valores, información turística, Internet, etc. Estos servicios pueden ayudar, en gran medida, a diferenciar nuestras instalaciones de otras similares.

## 4.2. Precios

A la hora de fijar los precios, todos los albergues que formen parte de la red de instalaciones de Inturjovent deben seguir las tarifas, temporadas y condiciones anuales establecidas por esta empresa, encargada de la gestión de los albergues juveniles de Andalucía. A modo orientativo, los precios por persona para el alojamiento en habitaciones serían los siguientes:

Para menores de 26 años:

- Temporada baja: 10 euros.
- Temporada media: 13 euros.
- Temporada alta: 15 euros.

Para mayores de 26 años:

- Temporada baja: 13 euros.
- Temporada media: 17 euros.
- Temporada alta: 19 euros.

Para niños:

- Temporada única: 5 euros.

Además de estas tarifas, Inturjoven establece los precios de cabañas, suplementos de cama, servicios de manutención, así como la distinción de las distintas temporadas en función de la zona y las condiciones de reservas y cancelación de las mismas.

### 4.3. Comunicación

En este sentido, será muy importante aprovechar la labor de comunicación e imagen que lleva a cabo con carácter regional la red de instalaciones juveniles Inturjoven. Cada acción tomada por esta empresa tiene presente potenciar los valores de solidaridad, respeto e igualdad, así como el cuidado del Medio Ambiente.

Por su parte, antes del comienzo de nuestra actividad se debe de poner en marcha una campaña de promoción, intentando captar el mayor número de clientes que aseguren el buen inicio de nuestra actividad. Como técnicas de atracción de clientela destacamos:

- La inserción de anuncios en las páginas amarillas, en prensa o en revistas especializadas.
- Llegar a acuerdos y colaboraciones con agencias de viaje, de manera que éstas le ofrezcan a sus clientes la posibilidad de alojarse en el albergue, como una alternativa más.
- Anunciarse a través de Internet. Para ello, se podrá disponer de anuncios en páginas especializadas en albergues y en otras páginas para la búsqueda de alojamientos turísticos en general, además del lugar reservado que tienen todas las instalaciones juveniles en el espacio Web de Inturjoven.

Sería muy interesante crear una página Web propia, ya que es algo muy valorado a la hora de elegir alojamiento por los clientes. La página Web del negocio debe ser lo más completa posible, con distintas secciones como instalaciones, servicios, actividades, tarifas, reservas, fotos, etc.

No hay que olvidar que el boca-boca es muy efectivo y que dependerá, en todo caso, de la satisfacción de los clientes que ya hayan probado los servicios

## 5. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

---

### 5.1. Personal y tareas

Los perfiles necesarios para el personal del albergue serán los siguientes:

- **Gerente:** La figura del Gerente la asumirá el emprendedor/a del proyecto, para lo cual se acogerá al régimen de la seguridad social de autónomo. que realizará todas las tareas de organización y gestión de las instalaciones. Además desarrollará las actividades comerciales (política de precios, estudios de costes, marketing, promociones y merchandising).

Para las tareas más complejas (laboral, fiscal y contabilidad general) se puede acudir al asesoramiento externo contratando los servicios de una asesoría.

- **Recepcionista:** sus funciones principales serán las labores administrativas, destacando la de atención al público. Así, llevará cabo la gestión de reservas y facturas, atención telefónica y presencial, venta de servicios, entrega y recogida de llaves, gestión de caja, etc.

La recepción estará abierta las 24 horas del día, por lo que se debe contratar un número suficiente de recepcionistas, que llevarán a cabo su trabajo con turnos rotativos de mañana, tarde y noche.

- **Técnico/a de mantenimiento:** Su labor consistirá en el mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios e instalaciones del albergue a nivel eléctrico y mecánico, así como la optimización de procesos. Aunque esa será su función específica, deberá ayudar en todo lo que sea requerido.
- **Vigilante de seguridad:** esta persona será la encargada de velar por la seguridad y tranquilidad en el albergue durante la noche.
- **Personal de limpieza:** se ocuparán de cambiar las sábanas de las camas y de la limpieza general del albergue (habitaciones, cocina, baños, salón, pasillos, entrada).

- **Cocineros:** se encargarán fundamentalmente de organizar la cocina del comedor y elaborar las comidas y menús. Será también responsable de la actividad del comedor, suministros, pedidos, producción, control de inventarios y de gastos, etc.
- **Ayudantes de cocina:** Se encargarán de ayudar a los cocineros llevando a cabo la primera fase de la cadena: pelar patatas, limpiar verdura, carne, etc

Para este proyecto se ha supuesto que el personal inicial estará integrado por:

- El gerente, será el propio emprendedor dado de alta en el Régimen general de la Seguridad Social. Estará a tiempo completo.
- Cinco recepcionistas, que estarán a tiempo completo, de manera que quede cubierta la recepción las 24 horas del día.
- Un técnico de mantenimiento, contratado a jornada completa.
- Dos vigilantes, para la jornada nocturna de manera que puedan turnarse para los periodos de descanso y todas las noches estén cubiertas.
- Dos auxiliares de limpieza, contratados a jornada completa.
- Dos cocineros.
- Dos ayudantes de cocina.

Todo este personal puede aumentar en función de las instalaciones con las que cuente el albergue, así como de las actividades ofertadas por el mismo. Así, por ejemplo, si contara con piscina, sería imprescindible la contratación de un socorrista.

## HORARIOS

El horario de recepción del albergue será de 24 horas al día, incluyendo los fines de semana.



## 5.2. Formación

En principio, las necesidades de formación afectarán a los siguientes puestos de trabajo:

- **Recepcionista:** para este puesto de trabajo se suele exigir una Formación Profesional Grado Superior, en concreto de Hostelería y Turismo. Además, será fundamental el dominio de idiomas, especialmente el inglés. Por las labores a desarrollar, de continua relación personal, se suele contratar a personas jóvenes, dinámicas y con habilidad para las relaciones sociales.
- **Técnico de mantenimiento:** para el encargado del mantenimiento se exigirá una Formación Profesional Grado Superior, en este caso de Electricidad y Electrónica.
- **Cocinero y ayudante de cocina:** para el proceso de elaboración de los productos se requiere el carné de manipulación de alimentos y experiencia y/o formación como cocinero. Además, deberán dominar el funcionamiento y mantenimiento del equipamiento (cafeteras, plancha, freidora, etc.).
- **Gerente:** la persona encargada de la gestión del negocio deberá tener cierta experiencia o formación en dirigir un negocio, con conocimientos en las tareas administrativas que ello conlleva, como gestión de inventarios, contabilidad, nóminas, etc. En caso contrario, muchas de estas tareas administrativas podrían encargarse a una asesoría.

## 6. PLAN DE INVERSIÓN

---

Para realizar la cuantificación de la inversión necesaria se ha consultado a los principales proveedores del sector. En función de la información facilitada por estas fuentes, la inversión necesaria se desglosa en:

### 6.1. Las instalaciones

#### UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El albergue, al ser un lugar de alojamiento turístico fundamentalmente, debe estar situado en zonas con buena comunicación, preferentemente en zonas de interés turístico, monumental y cultural de la localidad en cuestión.

Asimismo, éstos podrán ubicarse en espacios del medio rural, en lugares en los que se esté en contacto con la naturaleza, siendo en estos casos de aplicación el Decreto 20/2002 de Turismo en el Medio Rural y Turismo activo.

Una tercera opción es la de ubicar las instalaciones en zonas cercanas a campus universitarios, si la idea es la de ofrecer el servicio de alojamiento y pensión para estudiantes durante el curso académico.

#### CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LAS INSTALACIONES

Como se dijo anteriormente, este tipo de establecimientos no cuentan con una regulación específica; a los albergues juveniles se les aplica, por analogía, la normativa relativa al turismo, establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos, en función de las características y de la zona donde se encuentre el edificio.

La capacidad y las dimensiones del albergue pueden ser muy variadas. Así, para este proyecto se va estimar un albergue con una capacidad de alojamiento de 120 personas, con lo que, en principio, se necesitará contar con unas instalaciones de unos 900 m<sup>2</sup>, repartidos entre las distintas plantas de las que conste el edificio en cuestión. Estas instalaciones deberán ser de una mayor superficie en caso de que el albergue cuente con pistas deportivas, piscinas, espacios abiertos, etc.

Las instalaciones del albergue deberán contar con las siguientes partes diferenciadas:

- Entrada-Recepción.
- Zona de habitaciones.
- Sala de TV.
- Sala de reuniones o salón de actos.
- Comedor.
- Cocina.

Estas serán las dependencias mínimas con las que deberá contar un albergue. A pesar de ello, como se ha comentado, en función de la superficie y las características de las instalaciones, éstas podrán contar con otras zonas como el patio interior, zona de actividades deportivas, zona de aparcamiento, terrazas, etc.

#### **Otros aspectos básicos para las instalaciones**

Según establece la normativa de turismo rural, en los albergues se podrán acondicionar habitaciones doble, triples o habitaciones de ocupación múltiple con literas de dos camas, hasta un máximo de ocho plazas por habitación. La distribución establecida por la ley es de una cama-litera por cada 4 m<sup>2</sup> de superficie de habitación.

Asimismo, las instalaciones sanitarias pueden ser colectivas, pero separadas por sexo, con una relación de un aparato sanitario (inodoro, placa de ducha y lavabo) por cada 7 plazas.

Por su parte, las estancias de uso social común se dispondrán a razón de 1,5 m<sup>2</sup> por cada plaza reglamentaria.

#### **COSTES POR ACONDICIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES**

Aquí se incluyen los conceptos relativos al **acondicionamiento interno y externo** ya que hay que adecuar el edificio para que se encuentre en condiciones para su uso.

Para el acondicionamiento de las instalaciones habrá que realizar una serie de obras que dependerán del estado en el cuál se encuentren mismotas mismas. De este modo

también supondrán un coste, a la hora de iniciar la actividad, la licencia de obra, la obra y los costes del proyecto.

Estos costes pueden rondar los 120.000,00 € (IVA incluido) aunque esta cifra varía mucho en función del estado en el que se encuentre el local. De este modo, la cantidad anterior puede reducirse en gran medida si el local ya ha sido acondicionado previamente.

## 6.2. Equipamiento

El equipamiento básico necesario para la puesta en funcionamiento del albergue estará formado por:

- Aparatos de aire acondicionado y calefacción que permitan mantener una temperatura adecuada en cada una de las estancias.
- Máquina expendedora de bebidas y comidas.
- Equipamiento completo de la cocina.

El coste total del equipamiento del albergue se ha estimado en 52.200,00 € (IVA incluido).

## 6.3. Mobiliario y decoración

El mobiliario básico esta compuesto por:

- Mobiliario y decoración de las habitaciones. Hay que elegir todos y cada uno de los elementos que formarán el mobiliario, para conseguir un ambiente cálido y agradable a la vez que seguro y funcional.
- Mobiliario y decoración del comedor, sala de estar y sala de reuniones. El mobiliario en estos espacios debe ser lo más funcional posible, en el sentido de que los clientes se sientan cómodos en estas dependencias. En cualquier caso, siempre se deberán cuidar los detalles estéticos.
- Mobiliario y decoración de la recepción. Formados por un mostrador, muebles auxiliares, revisteros, sofás, etc. Será importante contar con un mobiliario y una

decoración lo más estéticos posible, ya que la recepción supone la primera impresión del albergue para un cliente cuando entra en las instalaciones.

A la hora de elegir el mobiliario ha de tenerse en cuenta que los materiales con los que estén confeccionados los muebles tienen que permitir su continua limpieza y ser aptos (fáciles de manejar, sin barreras para la fácil circulación, ligeros, etc.).

El presupuesto para el mobiliario y decoración necesario puede encontrarse en torno a 54.700,00 € (IVA incluido).

#### **6.4. Utensilios y materiales**

En este apartado habrá que distinguir, en primer lugar, materiales y utensilios necesarios para llevar a cabo la actividad en el comedor como la vajilla, cubertería, cristalería, bandejas, servilleteros, aceiteras,...

Además, habrá que contar con las ropas de cama y las toallas para la higiene personal de los clientes.

Su coste conjunto aproximado será de aproximadamente 12.760,00 € (incluido IVA).

#### **6.5. Equipo informático**

Es recomendable disponer de TPV compuesto por ordenador, cajón portamonedas y máquina de impresión de ticket y facturas.

El coste de este equipo informático es de, al menos, 1.650,00 € más 264,00 € en concepto de IVA.

Anteriormente, al hablar de los servicios ofertados a los clientes, se comentó que una forma muy interesante de diferenciarse de la competencia es ofrecer a los clientes conexión a Internet 24 horas de forma gratuita. En caso de que se ofreciera, la inversión en esta partida será sensiblemente superior, ya que habría que realizar la compra de varios ordenadores para ponerlos a disposición de los huéspedes.

## 6.6. Consumibles

En este apartado hacemos referencia a los alimentos y bebidas necesarias que deberán comprarse para la puesta en marcha del comedor, así como la compra de otros elementos como el material de oficina o higiénicas. El coste total por estos elementos estarían cercanos a los 12.064,00 €.

## 6.7. Gastos iniciales

Dentro de los gastos iniciales vamos a incluir:

- los gastos de constitución y puesta en marcha.
- las fianzas depositadas.

### GASTOS DE CONSTITUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Se incluyen aquí las cantidades que hay que desembolsar para constituir el negocio. Entre estas cantidades se encuentran: proyecto técnico, tasas del Ayuntamiento (licencia de apertura); contratación del alta de luz, agua y teléfono; gastos notariales, de gestoría y demás documentación necesaria para iniciar la actividad.

Estos gastos de constitución y puesta en marcha, en el caso de iniciar el negocio como autónomo, serán de aproximadamente 3.016,00 euros (incluye IVA). Esta cuantía es muy variable de un caso a otro pues dependerá del coste del proyecto técnico, etc. además aumentará en el caso de que se decida crear una sociedad.

### FIANZAS DEPOSITADAS

Es frecuente que se pida una garantía o fianza de arrendamiento equivalente a dos meses de alquiler del local, lo que puede rondar los 9.000,00 € (este coste va a depender mucho de las condiciones del edificio y sobre todo de la ubicación del mismo).

## 6.8. Fondo de maniobra

A la hora de estimar el fondo de maniobra se ha considerado una cantidad suficiente para hacer frente a los pagos durante los 3 primeros meses, esto es: Alquiler, sueldos, seguridad social, suministros, asesoría, publicidad, etc.

Además habría que incluir la cuota préstamo en caso de que la inversión se realizase mediante financiación ajena.

Pagos Mensuales	TOTAL CON IVA
Alquiler	5.220,00 €
Suministros	928,00 €
Sueldos	14.000,00 €
Seguridad Social	4.125,00 €
Servicios externos	208,80 €
Publicidad	174,00 €
Otros gastos	290,00 €
<b>Total Pagos en un mes</b>	<b>24.945,80 €</b>
Meses a cubrir con F. Maniobra	3
<b>FM 3 meses (APROX)</b>	<b>74.837,40 €</b>

## 6.9. Memoria de la inversión

La inversión inicial necesaria para llevar acabo este proyecto se resume en el siguiente cuadro:

CONCEPTOS	Total	IVA	Total con IVA
Adecuación del local	103.448,28 €	16.551,72 €	120.000,00 €
Equipamiento	45.000,00 €	7.200,00 €	52.200,00 €
Mobiliario y decoración	47.155,17 €	7.544,83 €	54.700,00 €
Existencias y Materiales	10.400,00 €	1.664,00 €	12.064,00 €
Equipos informáticos	1.650,00 €	264,00 €	1.914,00 €
Utensilios	11.000,00 €	1.760,00 €	12.760,00 €
Gastos de constitución y puesta en marcha	2.600,00 €	416,00 €	3.016,00 €
Fianzas	9.000,00 €	0,00 €	9.000,00 €
Fondo de maniobra	74.837,40 €	0,00 €	74.837,40 €
<b>TOTAL</b>	<b>305.090,85 €</b>	<b>35.400,55 €</b>	<b>340.491,40 €</b>

## 7. ESTRUCTURA DE COSTES

---

### 7.1. Márgenes

En la mayoría de los albergues el coste variable por alojamiento está en función de los productos de limpieza e higiene, y gastos de comida y bebida. Los servicios tendrán acordados unas condiciones de consumibles por persona, si este consumo se elevara se realizaría un aumento sobre el precio del servicio (por ejemplo, media pensión, pensión completa...).

También será superior el precio si se contratan servicios adicionales: clases de esquí en albergues en entornos de nieve, actividades acuáticas en entornos de playa, excursiones, etc. Todo ello influirá en los márgenes y en la estructura de costes.

Para realizar el estudio, se ha considerado que coste variable medio global del 20% de los ingresos obtenidos (equivalente a un margen del 80% sobre los ingresos).

### 7.2. Estructura de costes

La estimación de los principales costes mensuales es la siguiente:

- **Costes variables:**

Los costes variables se estiman en un 20% del volumen de los ingresos del mes.

- **Alquiler:**

Para este negocio es necesario contar con un edificio de unos 900 m<sup>2</sup>. El precio medio va a depender en gran medida de la ubicación y condiciones de las instalaciones, para el estudio se ha estimado un precio de 4.500,00 €.

- **Suministros, servicios y otros gastos:**

Aquí se consideran los gastos relativos a suministros tales como: luz, agua, teléfono, etc. También se incluyen servicios y otros gastos (limpieza, consumo de material de oficina, etc.). Estos gastos se estiman en unos 800,00 € mensuales.



▪ **Gastos comerciales:**

Para dar a conocer el negocio y atraer a clientes, tendremos que soportar ciertos gastos comerciales y de publicidad de unos 150,00€ mensuales.

▪ **Gastos por servicios externos:**

En los gastos por servicios externos se recogen los gastos de asesoría. Estos gastos serán de unos 180,00 € mensuales.

▪ **Gastos de personal:**

En los gastos de personal vamos a considerar que la plantilla de la empresa se haya formada por:

- El gerente, será el propio emprendedor dado de alta en el Régimen general de la Seguridad Social. Estará a tiempo completo.
- Cinco recepcionistas, que estarán a tiempo completo, de manera que quede cubierta la recepción las 24 horas del día.
- Un técnico de mantenimiento, contratado a jornada completa.
- Dos vigilantes, para la jornada nocturna de manera que puedan turnarse para los periodos de descanso y todas las noches estén cubiertas.
- Dos auxiliares de limpieza, contratados a jornada completa.
- Dos cocineros.
- Dos ayudantes de cocina.

El coste de la plantilla se distribuirá mensualmente del modo siguiente (incluye la prorrata de las pagas extra):

Puesto de trabajo	Sueldo / mes	S.S. a cargo empresa	Coste mensual
Gerente (emprendedor autónomo)	1.500,00 € (*)	0,00 €	1.500,00 €
5 Recepcionistas	4.500,00 €	1485,00 € (**)	5.985,00 €
Técnico de mantenimiento	1.100,00 €	363,00 € (**)	1.463,00 €
2 Vigilante	1700,00 €	561,00 € (**)	2.261,00 €
2 Auxiliares de limpieza	1.600,00 €	528,00 € (**)	2.128,00 €
2 Cocineros	2.200,00 €	726,00 € (**)	2.926,00 €
2 Ayudantes de cocina	1.400,00 €	462,00 € (**)	1.862,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>14.000,00 €</b>	<b>4.125,00 €</b>	<b>18.125,00 €</b>

(\*) Incluye la Cotización a la Seguridad Social en régimen de autónomo

(\*\*) Seguridad Social a cargo de la empresa por los trabajadores en Régimen General contratado a tiempo completo.

#### ▪ Otros gastos:

Contemplamos aquí una partida para otros posibles gastos como las reparaciones así como otros gastos no incluidos en las partidas anteriores (tributos y seguros, etc.). La cuantía estimada anual será de 3.000,00 € anuales por lo que su cuantía mensual será de 250,00 €.

#### ▪ Amortización:

La amortización anual del inmovilizado material se ha estimado:

CONCEPTO	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Adecuación del local (*)	103.448,28	10 %	10.344,83 €
Mobiliario y decoración	47.155,17	20 %	9.431,03 €
Equipamiento	45.000,00	20 %	9.000,00 €
Utensilios	11.000,00	20 %	2.200,00 €
Equipo informático	1.650,00	25 %	412,50 €
<b>TOTAL</b>			<b>31.388,36 €</b>

(\*) La amortización de la adecuación del local se ha realizado en 10 años.

El plazo de amortización de la adecuación del local sería el correspondiente a su vida útil pudiéndose aplicar las tablas fiscales existentes para ello. No obstante, dado que se ha

supuesto que el local será en régimen de alquiler, dicha vida útil queda condicionada al plazo de vigencia del contrato de alquiler si este fuera inferior a aquella.

Además habría que incluir la amortización de los gastos a distribuir en varios ejercicios (gastos de constitución y puesta en marcha):

CONCEPTO	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Gastos a distribuir en varios ejercicios	2.600,00 €	33,3 %	866,67 €
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>866,67 €</b>

### 7.3. Cálculo del umbral de rentabilidad

El umbral de rentabilidad es el punto donde los ingresos son iguales a los gastos, a partir de este punto el negocio comienza a dar beneficio.

Este umbral se ha calculado del modo siguiente:

- **Ingresos:** estos ingresos vendrán dados por las ventas.
- **Gastos:** Estarán compuestos por los gastos variables de la actividad (se ha estimado un coste del 20% sobre el volumen de ingresos) y la suma de: alquiler, suministros, servicios y otros, gastos comerciales, servicios externos, gastos de personal, amortización y tributos y seguros.

Gastos	CUNTÍA
Alquiler	54.000,00 €
Suministros	9.600,00 €
Sueldos	168.000,00 €
S.S. a cargo de la empresa	49.500,00 €
Servicios externos	2.160,00 €
Publicidad	1.800,00 €
Otros gastos	3.000,00 €
Amortización del inmovilizado material	31.388,36 €
Gastos a distribuir en varios ejercicios	866,67 €
<b>Total gastos fijos estimados</b>	<b>320.315,03 €</b>
<b>Margen bruto medio sobre ingresos</b>	<b>80%</b>
<b>Umbral de rentabilidad</b>	<b>400.393,79 €</b>

(\*) Para calcular el umbral se toman los gastos sin IVA.

Esto supondría una facturación anual de 400.393,79 euros. Por tanto, la facturación media mensual para mantener el negocio es de 33.366,15 euros.

## 8. FINANCIACIÓN

---

Obtener el dinero para iniciar el negocio es una de las principales cuestiones que habrá que resolverse.

Para financiar este negocio existen varias opciones: financiación propia, subvenciones, préstamos, etc. La elección final va a depender de las condiciones del emprendedor que vaya a poner en marcha el negocio.

## 9. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

### 9.1. Balance de situación inicial

El balance de situación inicial sería el que se muestra a continuación:

ACTIVO(*)	Euros	PASIVO	Euros
Adecuación del local	103.448,28 €	Fondos Propios	FP
Equipamiento	45.000,00 €	Fondos Ajenos	FA
Mobiliario y decoración	47.155,17 €		
Utensilios	11.000,00 €		
Equipo informático	1.650,00 €		
Existencias	10.400,00 €		
Gastos de constitución	2.600,00 €		
Fianzas	9.000,00 €		
Tesorería (*)	74.837,40 €		
IVA soportado	35.400,55 €		
<b>Total activo</b>	<b>340.491,40 €</b>	<b>Total pasivo</b>	<b>340.491,40 €</b>

(\*) Se consideran 74.837,40 € como fondo de maniobra.

### **Estimación de resultados**

Para realizar la previsión de resultados se han estimado tres posibles niveles de ocupación:

OCUPACIÓN	Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
Nivel de ocupación	60%	75%	100%
Nº de clientes > 26 años	8	9	12
Nº de clientes < 26 años	64	81	108
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>90</b>	<b>120</b>

Los ingresos van a ser calculados según esta previsión de ocupación, teniendo en cuenta que los ingresos por cliente mayor de 26 años son 17 € al día (precio de la temporada media), y 13 € al día para los menores (precio de la temporada media)

El cálculo para la previsión 1 es el siguiente:

	Nº clientes	Px/Mes	Total Mensual	Total Anual
Cientes mayores de 26 años	8	510,00	4.080,00	48.960,00
Cientes menores de 26 años	64	390,00	24.960,00	299.520,00
Total Ingresos			29.040,00	348.480,00
Coste variable (20 % s/ingresos)			5.808,00	69.696,00
<b>Margen bruto</b>			<b>23.232,00</b>	<b>278.784,00</b>

El cálculo para la previsión 2 es el siguiente:

	Nº clientes	Px/Mes	Total Mensual	Total Anual
Cientes mayores de 26 años	9	510,00	4.590,00	55.080,00
Cientes menores de 26 años	81	390,00	31.590,00	379.080,00
Total Ingresos			36.180,00	434.160,00
Coste variable (20 % s/ingresos)			7.236,00	86.832,00
<b>Margen bruto</b>			<b>28.944,00</b>	<b>347.328,00</b>

El cálculo para la previsión 3 es el siguiente:

	Nº clientes	Px/Mes	Total Mensual	Total Anual
Cientes mayores de 26 años	12	510,00	6.120,00	73.440,00
Cientes menores de 26 años	108	390,00	42.120,00	505.440,00
Total Ingresos			48.240,00	578.880,00
Coste variable (20 % s/ingresos)			9.648,00	115.776,00
<b>Margen bruto</b>			<b>38.592,00</b>	<b>463.104,00</b>

La previsión de resultados para el negocio es la siguiente:

PREVISIÓN DE RESULTADOS	Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
VENTAS	348.480,00	434.160,00	578.880,00
COSTE DE LAS VENTAS	69.696,00	86.832,00	115.776,00
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>278.784,00</b>	<b>347.328,00</b>	<b>463.104,00</b>
GASTOS DE ESTRUCTURA:			
GASTOS DE EXPLOTACIÓN			
Alquiler	54.000,00	54.000,00	54.000,00
Suministros, servicios y otros gastos	9.600,00	9.600,00	9.600,00
Otros gastos	3.000,00	3.000,00	3.000,00
GASTOS DE PERSONAL (1)			
Salarios + S.S. a cargo empresa	217.500,00	217.500,00	217.500,00
GASTOS COMERCIALES			
Publicidad, promociones y campañas	1.800,00	1.800,00	1.800,00
GASTOS POR SERVICIOS EXTERNOS			
Servicios externos	2.160,00	2.160,00	2.160,00
AMORTIZACIONES			
Amortización del Inmovilizado	31.388,36	31.388,36	31.388,36
GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS			
Gastos a distribuir en varios ejercicios	866,67	866,67	866,67
<b>TOTAL GASTOS DE ESTRUCTURA</b>	<b>320.315,03</b>	<b>320.315,03</b>	<b>320.315,03</b>
<b>RESULTADO antes de intereses e impuestos (2)</b>	<b>-41.531,03</b>	<b>27.012,97</b>	<b>142.788,97</b>

(1) El gasto de personal estará integrado por el sueldo para la persona emprendedora que gestione el negocio, el sueldo de cinco recepcionistas, del técnico de mantenimiento, dos vigilantes, dos auxiliares de limpieza, dos cocineros y dos ayudantes de cocina, todos a ellos a jornada completa, a lo que se le suma la Seguridad Social a cargo de la empresa.

(2) Si la inversión se afronta mediante financiación ajena, habrá que sumar a los costes los intereses de dicha financiación. Estos intereses no han sido introducidos en la cuenta de resultados puesto que dependerán de los recursos de los que disponga las personas concretas que vayan a emprender el negocio.