

## Índice

- 0- Abstract
- 1- Introducción
- 2- Presentación del plan de gestión de alojamiento turístico
- 3- Análisis de mercado
- 4- Definición específica del tipo de alojamiento turístico y de su estructura organizativa
- 5- Plan de ejecución del proyecto
- 6- Gestión jurídica y normativa
- 7- Plan económico y financiero
- 8- Gestión de la calidad
- 9- Conclusiones

Webgrafía

Bibliografía

## **0- Abstract**

El Hotel Boutique Ángeles de Paz es un proyecto innovador en el mercado turístico de Sant Joan de Labritja en Ibiza, que ofrece una experiencia única y sensorial a los huéspedes. Con un enfoque en la tranquilidad, la relajación y la conexión con la naturaleza, y una amplia gama de servicios y actividades, el hotel se posiciona como una propuesta atractiva para los viajeros que buscan una escapada de lujo en un ambiente relajado y acogedor. Además, el turismo sostenible está ganando terreno, lo que hace que el proyecto sea atractivo y rentable para los socios inversores. Con una ubicación privilegiada, instalaciones y personal de alta calidad, y una oferta de servicios sostenible, el Hotel Boutique Ángeles de Paz se espera tenga un crecimiento constante en la demanda turística y en los ingresos.

The Hotel Boutique Ángeles de Paz is an innovative project in the tourist market of Sant Joan de Labritja in Ibiza, offering guests a unique and sensory experience. With a focus on peace, relaxation, and connection with nature, and a wide range of services and activities, the hotel positions itself as an attractive proposition for travelers seeking a luxury escape in a relaxed and welcoming environment. Moreover, sustainable tourism is gaining ground, making the project attractive and profitable for investment partners. With a privileged location, high-quality facilities and staff, and a sustainable services offering, the Hotel Boutique Ángeles de Paz is expected to see constant growth in tourist demand and revenue.

## **1- Introducción**

El Hotel Boutique Ángeles de Paz es un proyecto innovador en el mercado turístico de Sant Joan de Labritja, ubicado en la zona norte y tranquila de la isla de Ibiza.

Es un establecimiento de tamaño pequeño que cuenta con una arquitectura y diseño únicos, combinando elementos modernos y rústicos para crear un ambiente relajante y acogedor para sus huéspedes.

El hotel se diferencia por su enfoque en la tranquilidad, la relajación y la conexión con la naturaleza, y está dirigido a viajeros que buscan escapar de la vida urbana y la sobrecarga de información y estímulos, que viajan solos o en compañía, amantes de

los animales y la naturaleza. Con un máximo de 15 habitaciones equipadas con todas las comodidades y una decoración personalizada, el hotel ofrece a los clientes una experiencia única y sensorial. Además, cuenta con un desayuno incluido y una carta gastronómica sofisticada, un spa, un centro de fitness, una piscina al aire libre, un bar y un restaurante.

El personal del hotel y el restaurante está formado en gestión de la calidad, idiomas, servicio al cliente y restauración hotelera. Además, el hotel ofrece una amplia gama de actividades y excursiones para sus huéspedes, desde visitar playas hasta explorar el interior de la isla. Su ubicación, aunque alejada del bullicio de la ciudad, también está a un corto viaje en coche de las playas y puntos turísticos más famosos de Ibiza.

El Hotel Boutique Ángeles de Paz es un lugar ideal para aquellos que buscan una experiencia inolvidable en un ambiente relajante y acogedor con instalaciones, servicios y personal de alta calidad. Su objetivo es crear un hotel único y sofisticado en Ibiza que ofrezca a sus huéspedes una experiencia inolvidable en un entorno relajado y acogedor.

El proyecto de Hotel Boutique Ángeles de Paz se centra en crear un hotel único y sofisticado en Sant Joan De Labritja, Ibiza. La idea es ofrecer a los huéspedes una experiencia inolvidable en un ambiente relajante y acogedor, con instalaciones, servicios y personal de alta calidad. La ubicación tranquila y las emocionantes actividades y excursiones garantizan momentos memorables que marcan al hotel como un destino ideal para aquellos que buscan una escapada de lujo en una de las islas más hermosas del Mediterráneo.

El turismo en Ibiza ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años, con una demanda cada vez mayor de viajeros que buscan un ambiente relajado y una amplia oferta de servicios y actividades. Además, el turismo sostenible está ganando terreno, con un número creciente de viajeros que buscan una experiencia de viaje más consciente y respetuosa con el medio ambiente.

En este contexto, el Hotel Boutique Ángeles de Paz se posiciona como una propuesta atractiva para los viajeros, ofreciendo una experiencia turística sostenible y de calidad, en armonía con el entorno natural y cultural de la isla.

En cuanto a la rentabilidad, se espera un crecimiento constante en la demanda turística en la zona, impulsando los ingresos del hotel. La combinación de una oferta de servicios de alta calidad, una ubicación privilegiada y un enfoque en el turismo

sostenible hacen de este proyecto una propuesta atractiva y rentable para los inversores.

Las preferencias del consumidor hotelero han cambiado en la actualidad, y la creciente demanda de turismo cercano, sostenible, familiar y en entornos naturales está siendo cubierta por el proyecto de Hotel Boutique Ángeles de Paz. Además, la industria turística en España se está recuperando con cifras cercanas a la etapa pre-crisis pandémica por COVID-19, lo que augura un buen futuro para el proyecto.

En conclusión, el proyecto de Hotel Boutique Ángeles de Paz se presenta como una propuesta atractiva y rentable, que satisface la creciente demanda de turismo en Ibiza y responde a las nuevas preferencias de los consumidores hoteleros.

Su enfoque en el turismo sostenible, la oferta de servicios de alta calidad y su ubicación privilegiada hacen de este proyecto una inversión segura y rentable.

## **2- Presentación del plan de gestión de alojamiento turístico**

Presentamos una idea de negocio emprendedora, innovadora y creativa, sobre la creación de un hotel boutique en uno de los destinos más atractivos del Mediterráneo, la isla española de Ibiza.

El archipiélago balear recibió 5.258.729 turistas en el año 2021.

En 2022, el número de turistas que visitaron las Islas Baleares fue de 13,2 millones, más del doble del año anterior, principalmente de Alemania y de Reino Unido.

Aunque no se han recuperado las cifras de demanda turística antes de la pandemia por COVID-19, de 13.679.781 turistas en el año 2019, creemos que la nueva oferta que planteamos impulsará la zona norte de Ibiza como destino turístico principal de la isla [1].

El negocio consistirá en la creación y gestión del Hotel Boutique Ángeles de Paz, un pequeño hotel de 15 habitaciones ubicado en la zona norte y tranquila de la isla de Ibiza (Ver Imagen 1). Es un lugar estratégico, cerca de las playas y atracciones turísticas de Ibiza, pero alejado del bullicio de la isla. El hotel se ubicará en el domicilio Carrer San Vicent 8, Sant Joan De Labritja, Ibiza, Islas Baleares, España.

Imagen 1. Mapa Sant Joan De Labritja (Ibiza, España)



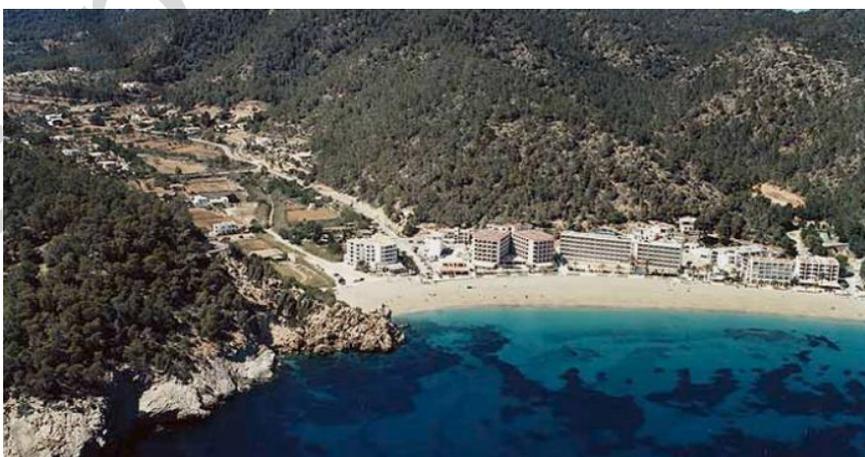
Fuente: <http://www.spainted.com/ibiza/beaches-of-ibiza/sant-joan-de-labritja-beaches.asp>

Concretamente, el hotel se encuentra en pleno centro de Sant Joan De Labritja (Ver Imagen 2). Es un pueblo ibicenco de una extensión territorial de 121,66 kilómetros cuadrados y una población de 5.677 habitantes, de los cuales 2.875 son hombres y 2.802 son mujeres (Ver Tabla 1), del total de 1.232.270 habitantes de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y del total de 47.615.034 habitantes de España [1].

Es decir, Sant Joan De Labritja tiene una densidad de población de 54,05 habitantes por cada kilómetro cuadrado.

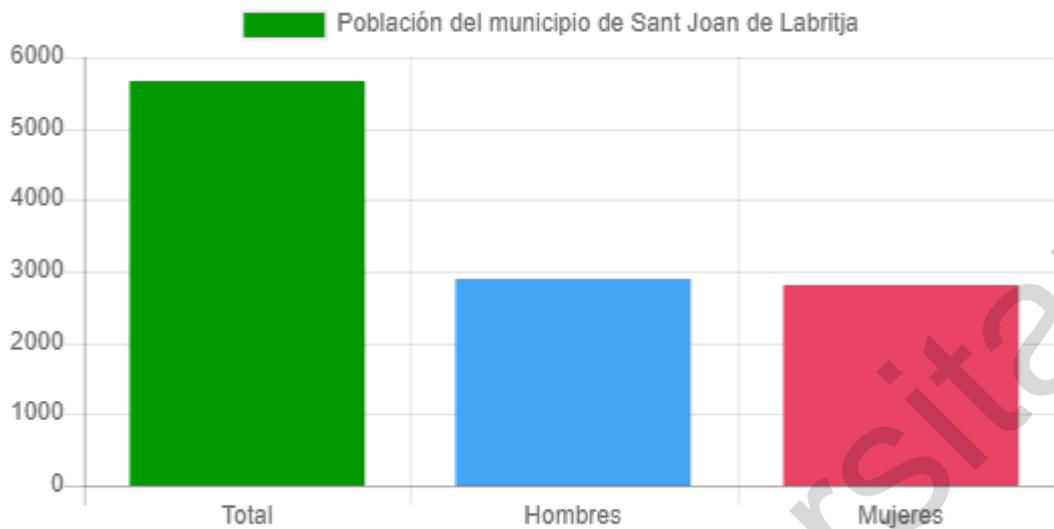
Este pueblo tiene una altitud de 189,9139 metros y sus coordenadas geográficas son 1.5107783675193787 / 39.0780086063126. Sus municipios vecinos son los pueblos de Santa Eulària del Río, Eivissa, Sant Antoni de Portmany y Sant Josep de sa Talaia [3].

Imagen 2. Pueblo Sant Joan De Labritja (Ibiza)



Fuente:  
<https://www.idealista.com/news/vacacional/playas/2903-playa-cala-san-vice-sant-joan-de-labritja-ibiza>

Tabla 1. Datos demográficos de Sant Joan De Labritja (07-02-2023)



Fuente: [3] <https://www.ayuntamiento.es/sant-joan-de-labritja/>

El Hotel Boutique Ángeles de Paz se enfoca en una oferta de experiencias únicas y sensoriales a sus huéspedes, con una combinación de privacidad, servicio y comodidades, que incluye a las mascotas como un huésped más.

Es un hotel de construcción casa de campo tradicional ibicenca, de paredes blancas, techos de tejas y ventanas grandes para aprovechar la luz natural. El establecimiento cuenta con 935 metros cuadrados de construcción distribuido en tres plantas con acceso a terrazas, balcones, patios interiores, porches y terrazas al aire libre para disfrutar del clima cálido, gimnasio y piscina, servicio de recepción 24 horas, catering. Se encuentra ubicado en un terreno de 1.500 metros cuadrados y próximo a extensos bosques vírgenes y construcciones de piedra de las más antiguas de las Islas Baleares (Ver Imagen 3).

El alojamiento en el hotel incluye el desayuno y se ofrece un menú de comida y cena para los huéspedes a elegir en una carta de platos típicos de la zona y una carta gastronómica internacional, con especialidad en comida española y francesa. Además, el hotel cuenta con una hermosa zona exterior con jardín, piscina y spa para relajarse.

Imagen 3. Edificio Hotel Boutique Ángeles de Paz



Fuente: <https://www.viajaribiza.com/sant-joan-de-labritja/>

Los canales de comercialización serán propias y de terceros. Principalmente las reservas se realizarán a través de nuestra propia página web (<https://hotelboutiqueanegelesdepaz.com>) e incluirán "réservation en ligne" a través de plataformas y la promoción en redes sociales y sitios web especializados en viajes y turismo, como Booking, TripAdvisor, Hotels, Instagram, Airbnb, Expedia e Instagram usados para compartir fotos y recomendaciones de viajes por los huéspedes y turistas. Los clientes también podrán realizar sus reservas, resolver sus inquietudes, proponer sugerencias y trasladar quejas a través del teléfono y correo electrónico habilitados para ello: +34971510213 / [hotelboutiqueanegelesdepaz@gmail.com](mailto:hotelboutiqueanegelesdepaz@gmail.com). La respuesta se dará en un plazo máximo de 30 minutos y el servicio de atención al cliente será de 24 horas, en español, inglés, francés, alemán o italiano.

La elección de esta idea de negocio se justifica por la demanda de una experiencia de alojamiento única y tranquila en Ibiza, en pequeños hoteles boutique que sustituyen los grandes establecimientos turísticos en la isla y por la necesidad o el gusto de viajar y alojarse con las mascotas.

Se ha identificado una oportunidad de negocio en la creación de un hotel que ofrezca una combinación de privacidad, servicio y sensorialidad en un lugar estratégico de la isla donde poder disfrutar de estancias en solitario o en grupo, sin prescindir de la compañía de las mascotas a través de los servicios como establecimiento “animal-friendly”.

Se plantea crear el pequeño hotel en el centro del pueblo, para el disfrute de las características acogedoras y únicas del pueblo, ofreciendo un entorno con vistas a la naturaleza y aprovechando la oportunidad que brinda la corporación municipal con sinergias de impulso al emprendimiento que facilitan instalaciones ubicados en lugares estratégicos de la isla. Por estas razones, el negocio se emprende a través de un convenio de colaboración con el ayuntamiento de Sant Joan De Labritja que permite el uso del edificio de una antigua residencia municipal en desuso, por un periodo de 10 años renovable por otro periodo de igual duración. El establecimiento debe ser acondicionado con préstamos bancarios a nombre de una sociedad limitada (ÁNGELES DE PAZ, S.L.) compuesta por 5 socios. La propiedad del hotel estará a cargo de una persona jurídica, mientras que la gestión del mismo estará a cargo de un director profesional especializado en industria hotelera, ambos socios de ÁNGELES DE PAZ.

Los huéspedes turísticos de la zona eligen nuestro entorno por el deseo de disfrutar una estancia en plena naturaleza, entre vegetación y mar, que les permite disfrutar de actividades deportivas y excursiones, momentos de relax, experiencias gastronómicas y culturales como tendencias consolidadas tras la pandemia por COVID-19.

Principalmente el consumo del turismo en español se concentra en demanda nacional. Esta tendencia post COVID-19 puede impulsar el alojamiento de los animales de compañía en los hoteles españoles y fortalecer la nueva demanda turística en España que incluye la mascota como un miembro más de la familia al que alojar en los establecimientos turísticos.

Por estos motivos, creemos que la creación del Hotel tendría demanda y aportaría un valor especial al pueblo Sant Joan De Labritja como destino turístico nacional e internacional.

Así, estamos convencidos que el perfil de nuestro cliente objetivo demandaría los servicios de alojamiento (incluidos los servicios a su mascota) y los clasificaría como de calidad, confianza y seguridad.

### 3- Análisis de mercado

Antes de abrir un hotel de 4 estrellas de lujo en Sant Joan De Labritja (Ibiza), es importante hacer un chequeo del mercado, para garantizar su éxito y rentabilidad.

De manera que vamos a dar respuesta a la incertidumbre inicial:

- Demanda.

Saber cuánta gente está interesada. Podemos averiguar cuántos turistas podrían quedarse en nuestro hotel y con qué frecuencia. Un análisis del mercado ayuda a determinar la demanda del mercado turístico en la Isla de Ibiza y en la zona de Sant Joan de Labritja. Esto permite determinar la cantidad de huéspedes potenciales y la frecuencia con la que se pueden alojar en nuestro hotel.

- Competencia:

Debemos saber qué otros hoteles hay en la zona y qué les hace diferentes a nosotros. Así podemos asegurarnos de ofrecer algo único. Conocer la competencia existente en el mercado turístico de Ibiza es fundamental para identificar las fortalezas y debilidades de la propuesta y para diferenciarse de la competencia.

- Precios:

Un análisis del mercado nos ayuda a determinar cuánto podemos cobrar por nuestros servicios hoteleros sin hacer que los clientes se sientan abrumados, con precios justos o adecuados para el hotel, considerando la demanda, la competencia y los costos de operación.

Características de los clientes: Entender a nuestros clientes. Debemos saber a quiénes les gustaría quedarse en nuestro hotel. Esto incluye su edad, motivos para viajar, etc. Un análisis del mercado también permite identificar las características y preferencias de los clientes, incluyendo su perfil demográfico, sus motivaciones para viajar, etc.

- Propuesta de valor:

Ofrecer algo especial. Podemos crear una propuesta de valor sólida y única para el hotel, que incluya el atractivo de la ubicación, la decoración, los servicios, la gastronomía, etc.

En resumen, el análisis del mercado nos ayuda a crear un hotel que satisfaga las necesidades y expectativas de los huéspedes, que se diferencie de la competencia y que ofrezca una propuesta de valor atractiva y rentable. Es decir, saber si estamos haciendo las cosas bien en base a lo que la gente quiere y que la oferta sea rentable para nuestra empresa.

Según los datos del INE [1], durante el año 2022, con destino principal a Eivissa y Formentera, se han recibido un total de 782.489 turistas de otras comunidades autónomas españolas (CCAA) y 2.286.098 turistas extranjeros. De los cuales, 355.744 turistas son de Italia, 279.342 son de Alemania, 185.970 de Francia y 1.465.042 turistas proceden de otros países del resto del mundo.

Estos datos que nos arrojan las estadísticas, nos confirman que nuestro principal cliente o público objetivo es el turista internacional o extranjero.

Según nuestras búsquedas en uno de los portales de opinión turística con más repercusión del mundo, el portal de TripAdvisor (<https://www.tripadvisor.es/>), en las proximidades de Sant Joan De Labritja se encuentran otros hoteles con la catalogación de cuatro estrellas como nuestro hotel propuesto.

Estos hoteles son:

Blanco Hotel Formentera, Agroturismo Sa Talaia, Ca Na Xica – Boutique Hotel & Spa, Ca Na Xica – Boutique Hotel & Spa, Catalonia Royal Ses Estaques, Barceló Portinatx, Iberostar Selection Santa Eulalia Ibiza, Grupotel Santa Eularia & Spa, Can Pujolet, Invisa Hotel La Cala, Hotel Tres Torres, Tropic Garden Aparthotel, Sandos El Greco, Portinatx Beach Club Hotel, Grupotel Ibiza Beach Resort y Hotel Rural Can Maries.

Estos hoteles competidores con nuestro hotel propuesto, Hotel Boutique Ángeles de Paz, ofrecen diversos servicios de habitación: albornoces, cortinas opacas, habitaciones insonorizadas, teléfono, camas extra grandes, teléfono, balcón privado, aire acondicionado, mesa de escritorio, caja fuerte, televisión de pantalla plana, agua embotellada, minibar, frigorífico, equipamiento para sala VIP, secador de pelo, artículos de aseo gratuitos de cortesía, bañera o ducha, servicio de habitaciones y limpieza, entre otros (Ver Tablas 2 y 3). Siendo los servicios de aire acondicionado y televisión de pantalla grande los incluidos en las habitaciones de los quince hoteles de la competencia.

Tabla 2. Servicios de habitación en hoteles de 4 estrellas en Sant Joan De Labritja

Hotel:	Servicios habitación																		
	Albornoces	Cortinas opacas	Habitaciones insonorizadas	Camas extragrandes	Teléfono	Balcón privado	Aire acondicionado	Mesa de escritorio	Caja fuerte	Televisor de pantalla plana	Agua embotellada	Minibar	Microondas	Frigorífico	Equipamiento para sala VIP	Servicio de habitaciones/limpieza	Secador de pelo	Artículos de aseo gratuitos de cortesía	Bañera/ducha
Blanco Hotel Formentera	X					X	X	X	X	X		X							X
Agroturismo Sa Talaia							X		X	X		X			X	X			
Ca Na Xica – Boutique Hotel & Spa						X	X		X	X		X		X					
Catalonia Royal Ses Estaques			X			X	X	X	X	X		X				X			
Barceló Portinatx						X	X		X							X	X		X
Iberostar Selection Santa Eulalia Ibiza						X	X		X	X		X				X		X	X
Grupotel Santa Eularia & Spa						X	X	X	X	X		X		X					X
Can Pujolet			X			X	X			X						X			X
Invisa Hotel La Cala							X												
Hotel Tres Torres						X	X		X	X									
Tropic Garden Aparthotel				X			X			X			X	X					
Sandos El Greco						X	X		X	X						X			
Portinatx Beach Club Hotel							X		X	X				X		X			
Grupotel Ibiza Beach Resort						X	X		X	X						X			
Hotel Rural Can Maries	X	X																	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3. Servicios de la propiedad en hoteles de 4 estrellas en Sant Joan De Labritja**

Hotel:	Servicios de la propiedad																																				
	Zona de asientos	Desayuno gratuito	Hotel de no fumadores	Recepción 24 horas	Aparcamiento en la calle	Aparcamiento público gratuito cerca	Aparcamiento gratuito	Internet de alta velocidad gratuito (wifi)	Piscina	Playa	Sauna	Pista de tenis	Vestuarios en gimnasio o balneario	Balneario	Masajes	Tratamientos faciales	Bar/salón	Gimnasio / Sala de entrenamiento	Buceo	Clases de yoga	Sala de banquetes	Salas de reuniones	Desayuno gratuito	Alquiler de bicicletas	Alquiler de coches	Transporte desde/al aeropuerto	Solario	Animación nocturna	Actividades para niños (acondicionado para familias / actividades)	Lavado en seco	Sala de juegos	Guardería	Se admiten mascotas	Espacio para guardar el equipaje			
Blanco Hotel Formentera						X	X	X									X						X	X		X									X		
Agroturismo Sa Talaia						X	X	X														X	X	X	X											X	
Ca Na Xica – Boutique Hotel & Spa						X	X	X													X		X	X	X	X											
Catalonia Royal Ses Estaques						X		X	X	X							X	X						X											X		
Barceló Portinatx						X		X	X	X			X										X			X		X									
Iberostar Selection Santa Eulalia Ibiza				X				X				X			X	X						X						X									
Grupotel Santa Eularia & Spa						X	X	X								X	X							X		X		X									
Can Pujolet	X					X	X	X						X		X			X					X													
Invisa Hotel La Cala							X	X							X	X	X					X						X									
Hotel Tres Torres			X	X				X	X	X																					X						X
Tropic Garden Aparthotel				X			X	X										X					X									X	X				
Sandos El Greco						X	X		X							X	X							X	X												
Portinatx Beach Club Hotel									X									X																			
Grupotel Ibiza Beach Resort						X	X		X									X					X			X		X									
Hotel Rural Can Maries						X	X	X									X	X						X				X									

Fuente: Elaboración propia

De estos quince hoteles seleccionados anteriormente, solamente siete ofrecen sus precios en TripAdvisor. Es decir, el 46,7% utiliza el portal de opinión de internet utilizado por millones de usuarios en todo el mundo sobre hoteles. Por este motivo, es de vital importancia para nuestro Hotel Boutique Ángeles de Paz una buena estrategia digital para que los clientes potenciales nos encuentren en sus búsquedas.

La búsqueda que se ha realizado es la siguiente: Alojamiento de 2 adultos para una noche, con entrada el sábado 01/07/2023 y salida el domingo 02/07/2023, en el pueblo de Sant Joan De Labritja (Ibiza).

Los resultados de los precios (en euros) son los siguientes:

Hotel:	Precio: (€)
Blanco Hotel Formentera	--
Agroturismo Sa Talaia	454
Ca Na Xica – Boutique Hotel & Spa	--
Catalonia Royal Ses Estaques	--
Barceló Portinatx	256
Iberostar Selection Santa Eulalia Ibiza	--
Grupotel Santa Eularia & Spa	243
Can Pujolet	--
Invisa Hotel La Cala	178
Hotel Tres Torres	249
Tropic Garden Aparthotel	252
Sandos El Greco	--
Portinatx Beach Club Hotel	--
Grupotel Ibiza Beach Resort	212
Hotel Rural Can Maries	--

Se puede decir que el precio medio de una noche en un hotel de cuatro estrellas en Sant Joan De Labritja para dos adultos es de 263 euros.

Cabe destacar que la valoración media de 14.511 huéspedes de todos estos hoteles de cuatro estrellas alcanza una media de 4,2 sobre 5 (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Valoración hoteles 4 estrellas Sant Joan De Labritja (TripAdvisor, 2023)

Hotel:	Valoración (de 0 a 5)	Nº opiniones
Blanco Hotel Formentera	4.5	849
Agroturismo Sa Talaia	4.5	299
<i>Ca Na Xica – Boutique Hotel &amp; Spa</i>	5.0	269
<i>Catalonia Royal Ses Estaques</i>	5.0	366
Barceló Portinatx	4.5	1.113
Iberostar Selection Santa Eulalia Ibiza	4.5	1.114
Grupotel Santa Eularia & Spa	4.5	1.233

<i>Can Pujolet</i>	5,0	444
Invisa Hotel La Cala	4.5	1.455
Hotel Tres Torres	4.5	360
Tropic Garden Aparthotel	4,0	3.247
Sandos El Greco	4,0	1.258
Portinatx Beach Club Hotel	4,0	1.756
Grupotel Ibiza Beach Resort	4,0	647
Hotel Rural Can Maries	4.5	101
Total	21	14.511
Media	4,2	967

Fuente: Elaboración propia

Nosotros tomamos como referencia los hoteles de cuatro estrellas con mayor puntuación (5 sobre 5) con más del 25% del total de valoraciones online de los huéspedes. Estos hoteles de referencia son: Ca Na Xica – Boutique Hotel & Spa (27,8%), Catalonia Royal Ses Estaques (37,8%) y Can Pujolet (45,9%).

Para finalizar el análisis del mercado, cabe destacar que, en 2021, las Islas Baleares han experimentado un gasto y rentabilidad de sus visitantes (extranjeros y nacionales). En 2022, se registró una cifra excepcional de 17.316,4 millones de euros, un 4,88% más que el año anterior, que lo sitúa en el mayor gasto y rentabilidad en materia de turismo de todos sus años.

Es decir, cada turista tuvo un gasto medio de 1.051 euros durante su estancia en las Islas Baleares, durante 2022 (un 4,06% más que el registrado antes de la pandemia COVID-19). Sus preferencias de consumo fueron relacionadas con el bienestar, la salud, ocio familiar, deporte y cuidados [1].

### **Clasificación del Hotel.**

El alojamiento turístico Hotel Boutique Ángeles de Paz se encuentra clasificado dentro del tejido empresarial del sector del turismo, en función del tamaño de la empresa y el tipo de productos, como un hotel de 4 estrellas de lujo en la Isla de Ibiza, ideal para aquellos que buscan un escape tranquilo y relajado, rodeados de la belleza natural, de bosques, playas y acantilados, y la cultura local de un auténtico pueblo ibicenco.

Además, el hotel cuenta con una decoración ibicenca, con un toque rústico y familiar que se integra perfectamente en su entorno natural, lo que le permite ofrecer una experiencia única a sus huéspedes.

Las habitaciones son amplias y acogedoras, equipadas con todas las comodidades necesarias para una estancia cómoda, como televisión de pantalla plana, minibar, aire acondicionado, baño privado, etc.

El spa es un oasis de relajación y bienestar, donde los huéspedes pueden disfrutar de una amplia gama de tratamientos y servicios, como masajes, baños termales, sauna, jacuzzi, etc. La piscina combina agua salada y dulce y es un lugar ideal para refrescarse en verano y disfrutar de la belleza natural de la isla. Además, tiene opción de agua climatizada en invierno.

El hotel es animal friendly, por lo que los huéspedes pueden disfrutar de una estancia en compañía de sus mascotas, lo que lo hace ideal para familias y grupos con animales de compañía.

En los últimos años, el pueblo de Sant Joan de Labritja ha experimentado una creciente demanda de alquileres de villas turísticas a expensas de los grandes hoteles, por esta razón, nosotros planteamos una oferta de alojamiento en habitaciones y también el alquiler de nuestra villa al completo.

La gastronomía es uno de los puntos fuertes del establecimiento turístico (Ver Imagen 4). El hotel cuenta con un restaurante de alta calidad que ofrece una amplia variedad de platos locales e internacionales elaborados con ingredientes frescos y de calidad. También dispone de una amplia selección de vinos y bebidas ecológicas para complementar la experiencia gastronómica. El producto de proximidad servido por sus proveedores habituales es un pilar fundamental para la actividad del restaurante del hotel propuesto.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Hotel Boutique Ángeles de Paz se ve reflejada principalmente en la práctica de la gastronomía sostenible, como apoyo al pequeño productor y a la vez promover la cocina saludable a la sociedad. De manera que se unen productos y productores con la salud y el medio ambiente, adquiriendo una dimensión especial y verdadera la gastronomía, lo material y humano.

El restaurante se centra en equilibrar el medioambiente con el aspecto económico y la sociedad. Así la formación es de vital importancia para concienciar a sus empleados de cómo llega cada alimento a la cocina y qué aporta a la salud. Por esta razón, los productos con los que se elaboran los platos del restaurante proceden de proveedores de confianza y de alta calidad nutricional.

Imagen 4. Gastronomía del Hotel Boutique Ángeles de Paz



Fuente: <https://www.barcelo.com/guia-turismo/es/espana/ibiza/que-ver/comida-tipica-de-ibiza/>



Fuente: <https://www.mochileandoporelmundo.com/quere-comer-en-francia-platos-tipicos-franceses/>

Además, el hotel fomenta la economía local y destaca la gastronomía francesa los viernes, debido a la nacionalidad francesa de la promotora del hotel.

### **Tendencias de consumo.**

El análisis del mercado de alojamiento en Ibiza identifica una tendencia hacia el turismo de lujo, con un aumento en la demanda de alojamientos con un enfoque en la relajación y el bienestar [3].

El Hotel Boutique Ángeles de Paz se posiciona como una opción ideal para este tipo de turistas, con sus amplias y acogedoras habitaciones equipadas con todas las comodidades, su spa de bienestar y su gastronomía de alta calidad. Además, la opción de permitir mascotas lo hace atractivo para familias y grupos con animales de compañía.

A través de informes económicos y estadísticas de ventas (Ver Tabla 5), se observa un aumento en la ocupación de alojamientos en la isla y un aumento en el RevPar (ingresos por habitación disponible).

Tabla 5. Ingresos por habitación disponible (RevPAR) 2021-2022

Isla:	Año 2022												Año 2021											
MES	M12	M11	M10	M9	M8	M7	M6	M5	M4	M3	M2	M1	M12	M11	M10	M9	M8	M7	M6	M5	M4	M3	M2	M1
RevPAR	33	32	66	130	207	179	179	133	80	57	34	41	32	33	59	98	150	120	69	45	39	24	14	17

Fuente: INE (2023)

La decoración rústica y familiar del hotel, combinada con su integración en el entorno natural, es un factor atractivo para los turistas y contribuye a su posicionamiento como una opción de lujo en la isla por la autenticidad y los servicios prestados. Por otro lado, la promoción que se ofrece en el hotel de la gastronomía francesa todos los viernes también es una tendencia en el sector que podría atraer a turistas interesados en esta cultura y comida.

Es decir, el Hotel Boutique Ángeles de Paz se encuentra en una posición favorable en el mercado de alojamiento en Ibiza, con un enfoque en el lujo, la relajación y el bienestar, y una promoción de la cultura local a través de su gastronomía.

#### **Cliente objetivo de la empresa.**

El cliente objetivo del Hotel Boutique Ángeles de Paz es el turista que busca una experiencia auténtica, de lujo y bienestar, con matices familiares en la Isla de Ibiza. Este cliente valora la calidad en el alojamiento y la gastronomía, y está interesado en relajarse y disfrutar de la belleza natural de la isla de Ibiza y el encanto acogedor del pueblo de San Joan de Labritja. Además, el hotel es atractivo para familias y grupos con animales de compañía, y también para aquellos interesados en la cultura y la gastronomía francesa.

El perfil del cliente basado en los servicios y las características que ofrece el hotel incluye algunos indicadores:

- **Edad:** El cliente objetivo es una persona de mediana edad, de entre 45 y 65 años, o una pareja joven, de entre 20 y 30 años, ya que el hotel ofrece un ambiente tranquilo y elegante.
- **Sexo:** No se especifica el género del cliente objetivo, porque atrae tanto a hombres como a mujeres.
- **Nacionalidad:** El hotel atrae a clientes de todas las nacionalidades, ya que ofrece un ambiente internacional y cosmopolita.
- **Profesión:** El hotel atraer a clientes con profesiones que requieran un ambiente de negocios, como ejecutivos o viajeros de negocios.
- **Estudios:** No se especifica el nivel de estudios del cliente objetivo, porque atrae a personas con diferentes niveles educativos.
- **Hobbies:** El cliente objetivo disfruta de actividades relajantes y recreativas, como el spa o la piscina.
- **Intereses:** El cliente objetivo está interesado en la comodidad, la privacidad y la tranquilidad, y en tener acceso a servicios de alta calidad. El cliente es amante de los animales, de la naturaleza y está comprometido con el medio ambiente. Le gusta viajar solo o en compañía de sus seres queridos o compañeros de trabajo y a veces viaja con su mascota.

En general, el cliente objetivo es un viajero que busca un escape tranquilo y relajado, rodeado de lujo y comodidades.

### **Demanda de servicios.**

Algunos ejemplos de servicios más demandados por los turistas en la Isla de Ibiza suelen ser:

- Actividades al aire libre, como senderismo, parapente, buceo y paseos en bicicleta
- Entretenimiento nocturno, como discotecas, bares y pubs
- Spa y masajes
- Restauración de alta calidad, con una amplia selección de platos locales e internacionales
- Piscinas y gimnasios

Los turistas que visitan Ibiza están buscando una experiencia completa que combine descanso, entretenimiento y gastronomía, y los servicios que más demandan suelen estar relacionados con estos aspectos. Por estas razones, en el hotel propuesto, la

demanda de servicios de los turistas del hotel incluye servicios de entretenimiento, deportes y ocio, así como servicios de restauración y spa.

### **Competencia.**

Ibiza es uno de los destinos turísticos más deseados de España. La isla ofrece numerosos servicios turísticos, desde buceo, parapente, senderismo y paseos en bicicleta, hasta discotecas, pubs, spa y restaurantes de alta calidad [2]. Los hoteles en Ibiza, en particular los hoteles club, combinan un formato de hotel boutique con discotecas al aire libre, lo que aporta lo bueno y lo malo del formato [4]. Estos hoteles se caracterizan por ofrecer servicios de entretenimiento, deportes, ocio, restauración y spa, todos ellos muy demandados por los turistas que visitan la isla. Esto ha provocado que los hoteles de Ibiza se encuentren entre los mejores del mundo [5]. Sin embargo, la competencia en Ibiza es cada vez más fuerte, ya que existen numerosos hoteles en la isla que ofrecen la misma calidad de servicio. Por lo tanto, para mantener su liderazgo en el sector turístico de la isla, los hoteles de Ibiza deben encontrar nuevas formas de ofrecer servicios únicos que los diferencien de sus competidores, como ofrecer comidas más variadas, servicios de spa de lujo, entretenimiento nocturno único, etc. Estas características distintivas permitirían que los hoteles de Ibiza destaquen entre la competencia, asegurando así su liderazgo en el sector turístico de la isla.

### **Tecnología.**

Para poner en marcha el negocio Hotel Boutique Ángeles de Paz es importante considerar los costes económicos y la complejidad tecnológica relacionada con la elaboración y oferta de los distintos productos o servicios.

En primer lugar, los costes económicos implican los precios de los bienes y servicios necesarios para iniciar la operación del hotel, como el alquiler del edificio, los materiales de construcción, el mobiliario, los equipos de aire acondicionado, el equipo informático, los servicios de limpieza y mantenimiento, los gastos de publicidad, entre otros.

En segundo lugar, la complejidad tecnológica se refiere al conocimiento y maestría técnica necesarios para poner en marcha el hotel. Esto incluye la instalación del

equipo informático para la gestión de reservas, el uso de la tecnología del spa para proporcionar tratamientos de masajes, saunas, baños termales y jacuzzis, la utilización de equipos de aire acondicionado para mantener el confort de la temperatura, y la gestión de los alquileres de las villas turísticas. También es importante considerar conocimientos específicos relacionados con la oferta gastronómica del restaurante, para ofrecer una amplia selección de platos internacionales y locales de alta calidad.

Se estiman que algunos de los costos económicos y tecnológicos considerados para poner en marcha el negocio del Hotel Boutique Ángeles de Paz (Ver Apartado 7. Plan económico y financiero).

### **Canales de comercialización.**

Los canales de comercialización más habituales para los productos y servicios ofrecidos por el Hotel Boutique Ángeles de Paz son aquellos que promocionan el producto directamente desde el hotel. Estos incluyen los canales digitales, como una página web, la presencia en las redes sociales y la publicidad online, así como canales tradicionales, como la publicidad impresa, la participación en ferias y congresos o la colaboración con portales y agencias de viajes online.

Como ejemplo, el Hotel Boutique Ángeles de Paz puede promocionar sus servicios a través de su página web, donde se pueden encontrar precios, descripciones y fotos de las habitaciones y servicios del hotel. También pueden publicar contenido en redes sociales como Facebook, Instagram o Twitter para promocionar ofertas especiales, informar al cliente de novedades en el hotel, o para anunciar eventos especiales. Además, el hotel puede colaborar con agencias de viajes para que sus servicios sean conocidos aún más ampliamente. Por otra parte, la publicidad impresa en diarios locales, revistas y otros formatos, como la radio, también son canales eficaces para promocionar el hotel.

Finalmente, el hotel también puede promocionarse participando en eventos, ferias y congresos, donde se pueden presentar muestras de su producto y ofrecer descuentos y promociones especiales para los visitantes.

Es decir, los canales de comercialización más habituales para los productos y servicios ofrecidos por el Hotel Boutique Ángeles de Paz son los canales digitales, como la página web y las redes sociales, así como también los canales tradicionales de promoción, como la publicidad impresa, la televisión y la radio. Esto permite

alcanzar una audiencia más amplia y aumentar la visibilidad del hotel, lo que conlleva a nuevos clientes y una mayor satisfacción de los ya existentes.

### **Oportunidades.**

El entorno del pueblo Sant Joan de Labritja ofrece una serie de oportunidades para la creación del Hotel Boutique Ángeles de Paz porque el entorno del pueblo es favorable para la creación de un hotel que proponemos con una amplia gama de servicios y entretenimiento, atractivo tanto para turistas internacionales como locales, que buscan una experiencia única.

Sant Joan de Labritja es un popular destino turístico en Ibiza, lo que significa que hay una demanda potencial para el alojamiento en la zona. La costa de Sant Joan de Labritja cuenta con algunas de las playas más hermosas de Ibiza, lo que atrae a turistas que buscan unas vacaciones de playa. La zona cuenta con varias opciones para actividades al aire libre, como senderismo, ciclismo, y buceo, lo que atrae a los viajeros aventureros. Sant Joan de Labritja también es sede de varios eventos y festivales durante todo el año, lo que atrae a turistas interesados en la cultura y la música, como:

- Festival de Música de Ibiza: Este festival de música electrónica se lleva a cabo durante el verano y reúne a algunos de los DJ más talentosos y reconocidos de todo el mundo.
- Fiestas de Sant Joan: Este es un evento anual que celebra el patrón de la localidad y se caracteriza por desfiles, música en vivo y fuegos artificiales.
- Mercado Hippy de Punta Arabí: Este mercado al aire libre ofrece una amplia variedad de productos artesanales y de moda, así como música en vivo y un ambiente relajado y divertido.
- Fiestas de Sant Antoni: Esta es otra fiesta anual que se lleva a cabo en honor a Sant Antoni, el santo patrón de los animales. La celebración incluye desfiles, música en vivo y la bendición de los animales.

La zona ibicenca atrae a un público joven que busca un ambiente divertido y animado, lo que puede ser una oportunidad para un hotel que se enfoque en este segmento de mercado.

La isla de Ibiza es un destino turístico popular con una demanda creciente de alojamiento de alta calidad. Además, existen oportunidades para ofrecer paquetes turísticos personalizados y para colaborar con proveedores de servicios turísticos y agencias de viajes y portales turísticos online. También hay una alta demanda de alojamiento para bodas, eventos y turismo de negocios, así como para familias con niños y turistas interesados en la sostenibilidad y bienestar. La tecnología y las redes sociales pueden utilizarse para promocionar el hotel y diversificar los ingresos a través de la venta de productos y servicios adicionales.

Estas oportunidades permiten que el hotel se mantenga a la vanguardia del sector, ofreciendo un servicio de calidad.

### **DAFO.**

Para asegurar el éxito de la creación del Hotel Boutique Ángeles de Paz, hemos realizado un análisis DAFO del proyecto en su mercado específico y también hemos realizado un proceso de encuesta.

El proceso de encuesta se realizó en el mes de agosto de 2022 mediante cuestionarios a los turistas recibidos en el Aeropuerto Internacional de Ibiza sobre la aceptación de un nuevo hotel en la zona norte de la Isla de Ibiza con las características propuestas para el Hotel Boutique Ángeles de Paz y sobre el fortalecimiento de la imagen de Ibiza como destino turístico de calidad. Los datos recogidos, nos confirman la aceptación de nuestra oferta hotelera en el pueblo de San Joan de Labritja. Se encuestaron a un total de 680 turistas a pie de aeropuerto que visitaban la isla de Ibiza, con alojamiento de cinco días de media en hoteles. Del total de la población encuestada, el 73% se tenían contratado el alojamiento en hotel de cuatro estrellas. El 98% estaría interesado en disfrutar sus próximas vacaciones en el pueblo de Sant Joan De Labritja. El 93% estaba completamente de acuerdo en alojarse en un nuevo hotel con las características propuestas para el Hotel Boutique Ángeles de Paz en el centro de Sant Joan De Labritja. El 67% tiene mascota. Del total de los encuestados con mascota, el 95% se alojaría en un hotel con su mascota. La media de gasto de la población encuestada en las últimas vacaciones disfrutadas fue de 418 euros cada día en servicios hoteleros.

El análisis DAFO muestra las siguientes debilidades y fortalezas del negocio que proponemos y las amenazas y oportunidades del entorno en que actúa nuestro hotel.

#### Debilidades:

- Infraestructura del hotel antigua y remodelada.
- Accesibilidad limitada.
- Poca oferta de servicios o instalaciones adicionales en el pueblo.
- Falta de estacionamiento en el hotel.
- Falta de horarios amplios de transporte público.
- Poca accesibilidad para personas con discapacidad.

#### Amenazas:

- Competencia de otros hoteles en la misma zona.
- Cambios en las preferencias de los viajeros.
- Precios de los servicios turísticos y posibles bajadas de demanda.
- Problemas económicos en el mercado (crisis postpandemia).
- Cambios en las leyes y regulaciones turísticas.
- Inseguridad y conflictos políticos.
- Cambios climáticos y condiciones meteorológicas adversas.
- Falta de infraestructuras y transporte adecuado.
- Dificultad para conseguir y retener personal calificado.
- Incremento de los costes de energía y materiales.
- Problemas con proveedores y suministros.
- Dificultad para obtener financiación y crédito.
- Problemas con la gestión y el mantenimiento del edificio (renovación convenio Ayuntamiento).
- Cambios en la situación económica y política del país.
- Cambios en los patrones de consumo y hábitos de los clientes.
- Problemas de imagen y reputación del turismo en Ibiza.
- Problemas con la seguridad y la privacidad de los clientes.
- Problemas con la calidad y la seguridad de los productos y servicios.
- Falta de innovación y adaptación a los cambios en el mercado.

#### Fortalezas:

- Ubicación privilegiada en la isla de Ibiza.
- Playas y calas de ensueño cercanas.

- Vistas panorámicas al mar y a la montaña.
- Comunidad local acogedora y hospitalaria.
- Clima templado y soleado durante todo el año.
- Infraestructura turística bien desarrollada.
- Oferta gastronómica variada y de calidad.
- Vida nocturna vibrante y divertida alejada del pueblo.
- Naturaleza preservada y exuberante.
- Historia y cultura local rica y fascinante.
- Diversidad de deportes acuáticos y terrestres.
- Transporte público y privado eficiente.
- Fácil acceso desde el aeropuerto y puerto.
- Centros comerciales y de compras cercanos en pueblos cercanos.
- Zonas verdes y parques naturales cercanos.
- Museos y monumentos históricos cercanos.
- Conciertos y eventos culturales regulares.
- Zona turística segura y tranquila.
- Amplia oferta de alojamiento para todos los presupuestos.
- Gran demanda de turismo durante todo el año.
- Programa de fidelidad y recompensas para clientes habituales del hotel.
- Cuidada gestión de quejas o conflictos con los clientes.
- Personal cualificado.
- Innovación y adaptación a las tendencias actuales del sector turístico y a los clientes del hotel.
- Estrecha cooperación con proveedores locales o comunidades cercanas.
- Buena relación calidad-precio de los servicios del hotel.

#### Oportunidades:

- Ubicación en una zona turística popular como Ibiza.
- Demanda creciente de turistas en la isla.
- Desarrollo de infraestructuras turísticas y transporte en la isla.
- Potencial para ofrecer una amplia gama de servicios de ocio y entretenimiento.
- Alta demanda de alojamiento de alta calidad y lujo.
- Oportunidad de atraer a un público diverso, incluyendo turistas internacionales, nacionales y locales.

- Potencial para crear una marca reconocida en el mercado turístico.
- Alta disponibilidad de mano de obra especializada en el sector turístico.
- Oportunidad de colaborar con otros proveedores de servicios turísticos en la isla.
- Potencial para ofrecer paquetes turísticos personalizados y experiencias únicas.
- Alta demanda de alojamiento para bodas y eventos.
- Oportunidad de aprovechar el turismo de negocios y convenciones en la isla.
- Alta demanda de alojamiento para turistas que buscan una experiencia cultural auténtica.
- Potencial para desarrollar un enfoque sostenible y respetuoso con el medio ambiente.
- Oportunidad de aprovechar la temporada alta y baja para ofrecer tarifas atractivas y promociones.
- Alta demanda de alojamiento para familias con niños.
- Potencial para ofrecer servicios de bienestar y spa.
- Oportunidad de colaborar con agencias de viajes y tour operadores.
- Potencial para utilizar las redes sociales y la tecnología para promocionar el hotel.
- Oportunidad de diversificar los ingresos a través de la venta de productos y servicios adicionales.

#### **4- Definición específica del tipo de alojamiento turístico y de su estructura organizativa**

El Hotel Boutique Ángeles de Paz será un alojamiento turístico único e inspirador, diseñado para brindar a sus huéspedes una experiencia inolvidable de paz y tranquilidad. Nuestro hotel ofrecerá una combinación perfecta de lujo, confort y privacidad, con un enfoque en la atención personalizada y un servicio excepcional.

La estructura organizativa del hotel está formado por un total de 24 empleados que incluirá un equipo de gerentes y supervisores altamente capacitados, encargados de coordinar y supervisar a un equipo de trabajadores dedicados a brindar un servicio excepcional a nuestros huéspedes. El organigrama del hotel incluirá un gerente general, un gerente de operaciones, un gerente de servicios, un gerente de finanzas y un gerente de marketing.

Nuestra plantilla de empleados incluirá un equipo de 3 recepcionistas, 8 camareros, 3 limpiadores, 4 cocineros y 1 jardinero altamente capacitados y comprometidos con brindar un servicio excepcional a nuestros huéspedes. Todos los empleados serán seleccionados por su experiencia, capacidad de trabajar en equipo y su dedicación a brindar un servicio de alta calidad.

El Hotel Boutique Ángeles de Paz estará situado en el centro del pueblo, un lugar privilegiado y rodeado de hermosos paisajes naturales. Ofrecerá una amplia gama de comodidades y servicios, incluyendo un restaurante gourmet, un spa, una piscina climatizada y un centro de fitness. Además, todas las habitaciones estarán equipadas con tecnología de última generación, lo que garantizará una experiencia de alojamiento confortable y conectada.

## **5- Plan de ejecución del proyecto**

El Plan de ejecución del proyecto del Hotel Boutique Ángeles de Paz requerirá los siguientes pasos:

Definición del Proyecto:

El objetivo claro del proyecto es abrir el Hotel Boutique Ángeles de Paz, un alojamiento turístico único y lujoso que brindará una experiencia inolvidable a sus huéspedes. El presupuesto estimado para la realización del proyecto es de 2 millones de euros y se espera completarlo en un plazo de 1 año.

Ubicación:

La ubicación seleccionada para el hotel será en un lugar privilegiado, rodeado de hermosos paisajes naturales y con fácil acceso a la infraestructura necesaria (agua, electricidad, etc.). El costo estimado del alquiler municipal y los permisos legales es de 200.000 euros.

Diseño:

Se contratará a un arquitecto para diseñar los planos del hotel y el interior, asegurándose de cumplir con los requisitos de seguridad y calidad exigidos. El costo estimado para este paso es de 100.000 euros.

Construcción:

Se contratará a una compañía de construcción para llevar a cabo la construcción y acondicionamiento del edificio, de acuerdo con los planos diseñados previamente. El costo estimado para la construcción es de 1 millón de euros.

Instalación y puesta en marcha:

Se proveerá al hotel de todas las instalaciones necesarias para su correcto funcionamiento, además de contratar al personal necesario para operar el hotel. El costo estimado para este paso es de 600.000 euros.

Publicidad:

Se establecerá un plan de publicidad para dar a conocer el hotel a potenciales clientes, incluyendo la creación de un sitio web, la realización de eventos de lanzamiento y la colaboración con portales y agencias de viajes online. El costo estimado para la publicidad es de 100.000 euros.

Fecha para realizarlo:

Se espera comenzar la definición del proyecto en mayo de 2023 y abrir el Hotel Boutique Ángeles de Paz en mayo de 2024, para aprovechar la nueva temporada estival.

## **6- Gestión jurídica y normativa**

La gestión jurídica y normativa española y europea aplicable al Hotel Boutique Ángeles de Paz, en el pueblo de Sant Joan de Labritja, Ibiza, está regulada por una serie de normativas específicas. En primer lugar, el establecimiento debe contar con la Licencia de Apertura de Actividad Turística otorgada por la Junta de Turismo de la Comunidad Autónoma de Las Islas Baleares, que garantiza el cumplimiento de los requisitos necesarios para operar un hotel en la región.

Además, es necesario contar con una licencia de ocupación del suelo para este tipo de establecimientos que es otorgada por el Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja. Esta licencia garantiza que el terreno donde se sitúa el hotel está destinado a usos turísticos y cumple con los requisitos legales para la construcción de un establecimiento hotelero.

Además, el establecimiento debe cumplir con la normativa europea sobre el tratamiento de datos de carácter personal, que exige que el hotel cuente con un

sistema de gestión de información y control de accesos adecuado, que garantice la protección de la información y los datos de los huéspedes. El hotel también debe cumplir con la normativa europea sobre la seguridad de los alimentos, la seguridad industrial y la seguridad en el trabajo.

Por último, el establecimiento debe contar con un seguro de responsabilidad civil para proteger al director y a los socios contra reclamaciones por daños o lesiones causadas a huéspedes o terceros en el hotel. Este seguro de responsabilidad civil es un seguro de protección contra las reclamaciones que se presentan en el tribunal por daños o lesiones a terceros, como los huéspedes de un hotel. Esto cubre el costo de los daños materiales y/o lesiones, así como los costos de legalización en caso de un juicio. Una póliza de responsabilidad civil también cubrirá los gastos médicos de los huéspedes o terceros si están heridos en el hotel, así como los costos de las indemnizaciones por daños y perjuicios. La cantidad de cobertura que obtendrá dependerá del tipo de seguro que compre, lo que significa que lo más seguro es obtener la mayor cantidad de cobertura posible para proteger su negocio.

## **7- Plan económico y financiero**

Para el Hotel Boutique Ángeles de Paz, se propone el siguiente plan económico y financiero para los primeros tres años: (cifras en euros)

Año 1:

Inversión inicial: 250.000

Costos fijos:

Alquiler: 30.000

Salarios: 150.000

Servicios públicos: 15,000

Mantenimiento y reparaciones: 20,000

Otros gastos fijos: 20,000

Costos variables:

Compras de insumos y productos: 100,000

Marketing y publicidad: 15,000

Ingresos previstos: 400,000

Gastos previstos: 400,000

Indicador de rentabilidad: 0% (break-even)

Año 2:

Costos fijos:

Alquiler: 30,000

Salarios: 160,000

Servicios públicos: 15,000

Mantenimiento y reparaciones: 20,000

Otros gastos fijos: 20,000

Costos variables:

Compras de insumos y productos: 110,000

Marketing y publicidad: 15,000

Ingresos previstos: 450,000

Gastos previstos: 435,000

Indicador de rentabilidad: 3%

Año 3:

Costos fijos:

Alquiler: 30,000

Salarios: 170,000

Servicios públicos: 15,000

Mantenimiento y reparaciones: 20,000

Otros gastos fijos: 20,000

Costos variables:

Compras de insumos y productos: 120,000

Marketing y publicidad: 15,000

Ingresos previstos: 500,000

Gastos previstos: 445,000

Indicador de rentabilidad: 12%

La inversión inicial se usará para adquirir los activos fijos necesarios para el funcionamiento del hotel, como mobiliario, equipamiento y tecnología.

Los costos fijos incluyen alquiler, salarios, servicios públicos, mantenimiento y reparaciones y otros gastos fijos, que son necesarios para el funcionamiento diario del hotel. Estos costos se proyectan aumentar en una tasa anual del 5% debido a la inflación y al aumento de salarios.

Los costos variables incluyen compras de insumos y productos y gastos de marketing y publicidad. Se proyecta un aumento del 10% en las compras de insumos y productos

debido a la inflación y un aumento del 5% en gastos de marketing y publicidad para asegurarse de mantener una presencia fuerte en el mercado y atraer a más clientes. Es importante monitorear constantemente estos costos y ajustarlos si es necesario para asegurar la rentabilidad a largo plazo del negocio.

## **8- Gestión de la calidad**

El Hotel Boutique Ángeles de Paz ha implementado una Gestión de la Calidad Total para asegurar la excelencia en cada etapa de la experiencia de los clientes. Esto incluye una variedad de herramientas y procesos, como un sistema de medición de rendimiento, auditorías de calidad, un sistema de gestión de la calidad, una gestión de mejora continua, entre otros.

Todos los procesos de calidad se desarrollan a través de la colaboración de todos los niveles de la organización y la implicación de los usuarios. El hotel estará certificado bajo la certificación ISO 9001, además de la certificación española de calidad específica para hoteles Marca Q de Calidad Turística del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE). Esto significa que el hotel cumplirá con los requisitos de calidad y estándares de seguridad necesarios para cumplir con la satisfacción de los clientes.

## **9- Conclusiones**

Suena como una propuesta muy interesante para un hotel boutique en Ibiza. Es importante destacar que la ubicación en la zona norte y tranquila de la isla, cerca de las playas y atracciones turísticas, parece ser un factor clave para atraer a los turistas. También es una buena idea incluir a las mascotas como huéspedes, ya que cada vez más personas viajan con sus mascotas y aprecian los establecimientos que las aceptan. El enfoque en la experiencia única y sensorial también es algo que diferenciará a su hotel de los demás. La combinación de privacidad, servicio y comodidades parece ser una oferta atractiva para los turistas. Además, la presencia de una piscina, gimnasio y spa harán que su hotel sea aún más atractivo para aquellos que buscan relajarse y disfrutar del clima cálido.

El hecho de que el hotel esté construido en un estilo tradicional ibicenco también es un punto a favor, ya que los turistas buscan a menudo inmersión en la cultura local y la historia del lugar donde se alojan. Sant Joan de Labritja también es sede de varios eventos y festivales durante todo el año, lo que atrae a turistas interesados en la cultura y la música.

En cuanto a la oferta de comida, ofrecer desayuno y un menú de comida y cena para los huéspedes es una buena idea, ya que muchos turistas buscan evitar tener que salir a buscar comida durante su estadía. La combinación de platos típicos de la zona y una carta gastronómica internacional, con especialidad en comida española y francesa, parece ser una buena oferta para los huéspedes con diferentes gustos y preferencias culinarias.

La propuesta de negocio parece ser muy atractiva y puede tener éxito en un mercado turístico en recuperación post COVID-19. Además, después de realizar una investigación exhaustiva y evaluar todos los factores relevantes antes de emprender cualquier proyecto empresarial, como los costos, la demanda, la competencia y la regulación local se puede concluir que el Hotel Boutique Ángeles de Paz tiene un gran potencial de éxito tanto en demanda como en rentabilidad. Aquí están algunos de los puntos que justifican esta afirmación:

**Ubicación:** El pueblo de Sant Joan de Labritja es un destino turístico muy popular en Ibiza, con una amplia oferta de playas, bares y restaurantes. Además, el hotel está situado en una zona tranquila y alejada del bullicio, lo que lo convierte en una opción atractiva para aquellos que buscan relajación y privacidad.

**Demanda:** La isla de Ibiza experimenta una gran demanda de turistas durante todo el año, con picos de temporada en verano. Además, el hotel ofrece una experiencia única y personalizada, con un enfoque en el bienestar y la tranquilidad, lo que lo hace atractivo para un público específico que busca algo diferente a la oferta tradicional de alojamiento en la isla.

**Costos:** Los costos variables incluyen gastos de compras de insumos y productos y marketing y publicidad, y se proyecta un aumento del 10% debido a la inflación. Sin embargo, el hotel también tiene una amplia gama de servicios y comodidades que lo diferencian de la competencia y lo hacen más atractivo para los clientes, lo que a su vez genera un flujo constante de ingresos.

**Indicadores de rentabilidad:** Se espera que el hotel genere ingresos por encima de los costos y logre una rentabilidad positiva desde el primer año de operación. Además, se prevé un aumento en los ingresos a lo largo de los 3 primeros años gracias a la construcción de una base sólida de clientes satisfechos y a una estrategia de marketing efectiva.

En cuanto a las sugerencias de mejora para el futuro hotel y el pueblo de Sant Joan de Labritja, podríamos considerar lo siguiente:

Mejoras en la infraestructura: Aunque el pueblo de Sant Joan de Labritja es un destino turístico popular, podría considerarse la inversión en mejoras en la infraestructura, como la construcción de carreteras y aceras, para atraer a un público más amplio y mejorar la experiencia de los visitantes.

Desarrollo sostenible: El pueblo podría impulsar políticas y prácticas sostenibles para preservar su belleza natural y proteger el medio ambiente, lo que también podría atraer a turistas interesados en actividades ecoturísticas y en explorar un entorno natural no contaminado. El hotel también podría implementar prácticas sostenibles en su operación diaria, como el uso de energías renovables y la reducción de residuos, lo que no solo es bueno para el medio ambiente, sino que también mejora la imagen de la empresa y atrae a clientes conscientes del medio ambiente. Además, al promover un turismo sostenible, el pueblo y el hotel pueden contribuir al desarrollo económico sostenible de la región a largo plazo.

El análisis de mercado garantiza el éxito y la rentabilidad de nuestro hotel. Al evaluar la demanda, la competencia, los precios y la ubicación, se toman las medidas necesarias para garantizar que el hotel sea atractivo y competitivo para los turistas y que cumpla con sus expectativas. También dispone de restaurante que ofrece una amplia variedad de platos típicos de la gastronomía ibicenca y de la cocina mediterránea, con productos frescos y de alta calidad. Además, el hotel ofrece opciones de desayuno, almuerzo y cena, así como un bar para disfrutar de bebidas y snacks en un ambiente relajado y acogedor. En este sentido el huésped cubre todas las necesidades de alojamiento y comida, en un espacio ibicenco, natural, rústico y familiar con matices franceses. Son los matices que le hacen diferenciarse de la competencia en el mercado turístico en que actúa el hotel que proponemos. En este sentido, nuestra oferta es una oportunidad de diferenciación y atracción de nuevos turistas. Ibiza es uno de los destinos turísticos más deseados de España. La isla ofrece numerosos servicios turísticos, desde buceo, parapente, senderismo y paseos en bicicleta, hasta discotecas, pubs, spa y restaurantes de alta calidad. Los hoteles en Ibiza, en particular los hoteles club, combinan un formato de hotel boutique con discotecas al aire libre, lo que aporta lo bueno y lo malo del formato. Estos hoteles se caracterizan por ofrecer servicios de entretenimiento, deportes, ocio, restauración y spa, todos ellos muy demandados por los turistas que visitan la isla. Esto ha provocado que los hoteles de Ibiza se encuentren entre los mejores del mundo. Sin embargo, la competencia en Ibiza es cada vez más fuerte, ya que existen numerosos hoteles en la isla que ofrecen la misma calidad de servicio. Por lo tanto, para mantener su liderazgo en el sector turístico de la isla, los hoteles de Ibiza deben encontrar

nuevas formas de ofrecer servicios únicos que los diferencien de sus competidores. Por estas razones, el Hotel Boutique Ángeles De Paz ofrece las características distintivas que permitirían que destaque entre la competencia, asegurando así su liderazgo en el sector turístico de la isla.

Nuestra oferta es la siguiente para alojamiento de 1 noche para 2 adultos. Fecha entrada 1 de julio y salida 2 de julio del mismo año: 250 euros. Incluye:

- Desayuno incluido.
- Cancelación gratuita.
- 1 niño gratis menor de 8 años.
- Servicios de habitación: televisión de pantalla plana, minibar, aire acondicionado, baño privado con bañera o ducha, albornoces, cortinas opacas, habitaciones insonorizadas, teléfono, camas extra grandes, teléfono, balcón privado, aire acondicionado, mesa de escritorio, caja fuerte, agua embotellada, frigorífico, secador de pelo, artículos de aseo gratuitos de cortesía, servicio de habitaciones y limpieza.
- Piscina climatizada de agua salada y dulce.
- Jardín
- Servicio de atención al cliente 24 horas, en español, inglés, francés, alemán o italiano.
- Seguro de responsabilidad civil.

Oferta de servicios adicionales:

- Tarjeta fidelidad con promociones.
- Descuento durante el primer año de apertura del hotel de un 20 % huéspedes de de edades comprendidas en los intervalos 20-30 años y 45-65 años.
- Tienda de regalos.
- Servicio de guardería diurna y nocturna.
- Restaurante para comidas y cenas con carta de platos locales, nacionales e internacionales. Especialidad gastronomía francesa los viernes noche. Música en directo los viernes noche. Bodega ecológica.
- Opción de alquiler de la villa al completo.
- Contratación de catering y servicios de marketing para reuniones, eventos y celebraciones.
- Tratamientos y servicios de cuidados y belleza: gimnasio, masajes, baños termales, sauna, jacuzzi, peluquería y estética.

- Tratamientos para mascota: lavados, peluquería, masajes y paseador.
- Traslados de ida y vuelta a la playa, pueblos cercanos y aeropuerto.
- Intermediación para entradas y traslados de ida y vuelta a museos, eventos y festivales de cultura y música.
- Organización de actividades al aire libre: ciclismo, senderismo, parapente, buceo y paseos en bicicleta y caballo.
- Alquiler de bicis.

Experto Universitario

## Webgrafía

[3] Portal web ayuntamiento Sant Joan de la Labritja (2023). Recuperado de Internet (2023): <https://www.santjoandelabritja.com/index.php/es/>

[1] Portal web Instituto Nacional de Estadística (2023). Recuperado de Internet (2023): <https://www.ine.es>

[2] Ibiza como destino de turismo náutico deportivo. (2018). Recuperado de <https://www.ibertour.com/ibiza/turismo-nautico-deportivo>

[4] Los hoteles con eventos musicales de Ibiza [España] - Redalyc. (2018). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2238/223853609003.pdf>

[5] Turismo de lujo en la isla de Ibiza. (2020). Recuperado de <http://www.turismolujoibiza.com/>

## Bibliografía

[7] Aznar, M. D. (2021). Tendencias emergentes y análisis de las experiencias turísticas en hoteles en Ibiza. Revista de Internacional de Turismo, 25(3).

[8] Bermejo, R., Martín, S., & Galvo, E. (2020). Análisis de calidad de los hoteles de Ibiza. Revista de Turismo, 24(1).

[9] García, J. A. (2020). Eficiencia energética en los hoteles de Ibiza: una mirada al futuro. Revista de Hotelería y Turismo, 26(2).

[10] Gómez-Carmona, J.L., Montes-Peón, J.M. y Puig-Ventosa, I. (2016). Análisis de la gestión de la calidad total en los hoteles de Ibiza. Revista de calidad en la gestión, 5(2), pp.125-140.

[11] Pérez, F. (2021). Estudio comparativo de la oferta de servicios en los hoteles de Ibiza. Revista de Estudios Turísticos, 28(2).