

**ESTUDIO PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE CREAR UNA POSADA
RURAL TURÍSTICA EN EL MUNICIPIO DE EL PLAYÓN**

**RUBIELA CAMACHO VARGAS
ANA BELÉN GALVIS AMAYA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2007**

**ESTUDIO PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE CREAR UNA POSADA
RURAL TURÍSTICA EN EL MUNICIPIO DE EL PLAYÓN**

**RUBIELA CAMACHO VARGAS
ANA BELÉN GALVIS AMAYA**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar
al título de Profesional de Gestión Empresarial

Asesor
ISABEL CRISTINA BARRAGÁN ARIAS
Ingeniera Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2007**

DEDICATORIA

A Dios por la fortaleza y sabiduría para salir adelante.

A mi esposo y mis hijos por el tiempo que me regalaron para llevar a cabo mi sueño

A la memoria de mi padre por los valores que me enseñó.

A mi madre por su ejemplo de vida.

Rubiela

A Dios única luz que me acompañó y guió durante mi carrera, permitiéndome vencer todos los obstáculos que se me presentaron.

A mis padres, por el tiempo que con amor y paciencia me compartieron

A mis hermanos que siempre me brindaron su apoyo

Ana Belén

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan su agradecimiento a:

El cuerpo directivo y docente de la Universidad Industrial de Santander.

La Ingeniera Isabel Cristina Barragán, asesora de esta investigación, por sus valiosas orientaciones y formación profesional de las autoras.

El Señor alcalde del municipio de El Playón por la valiosa información técnica de la región.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron para la realización de este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. GENERALIDADES	19
1.1 OBJETIVOS	20
1.1.1 Objetivo General	20
1.1.2 Objetivos específicos	20
1.2 REFERENTES TEÓRICOS	21
1.3 ASPECTOS HISTÓRICOS	27
1.4 ASPECTOS LEGALES	28
2. ESTUDIO DE MERCADOS	40
2.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO	40
2.1.1 Objetivo General	40
2.1.2. Objetivos Específicos	40
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	40
2.2.1 Servicio principal	40
2.2.2 Servicio sustituto	41
2.2.3 Servicios complementarios.	42
2.2.4 Atributos y diferenciados del servicio	42
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
2.3.1 Método de Investigación	43
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
2.4.1 Proceso de muestreo	44
2.4.2 Definición de Población	44
2.4.3 Elemento Muestral	44
2.4.4 Técnicas de recolección de la información	45
2.4.5 Fuentes de Información	46
2.4.6 Determinación de la encuesta	47
2.4.7 Demanda	47
2.4.8 Oferta	68
2.5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	78
2.5.1 Encuesta a población flotante.	78
2.5.2 Encuesta a la competencia	79
2.6 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	80
2.6.1 Matriz de evaluación	81
2.7 DEMANDA PROYECTADA	81
2.8 OFERTA PROYECTADA	81
2.9 PLAN DE MERCADEO PARA LA POSADA RURAL	83

2.9.1	Objetivo de ventas	84
2.9.2	Mercado meta	84
2.9.3	Mezcla del Mercado	84
2.10	CANALES DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO	84
2.11	PAQUETE TURÍSTICO	84
3.	ESTUDIO TÉCNICO	86
3.1	TAMAÑO DEL PROYECTO	86
3.1.1	Capacidad diseñada	86
3.1.2	Definición de tamaño	86
3.1.3	Factores condicionantes del tamaño	87
3.1.4	Definición del tamaño	87
3.2	LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	89
3.2.1	Macrolocalización	89
3.2.2	Microlocalización	89
3.3	DISTRIBUCIÓN DE PLANTA	92
3.3.1	Caracterización de las habitaciones	93
3.4	INGENIERIA DEL PROYECTO	95
3.4.1	Servicios	95
3.4.2	Descripción del proceso	96
3.4.3	Modelo de un posible horario de servicio de la Posada	98
3.5	REQUERIMIENTOS	99
3.5.1	Requerimientos de personal	99
3.5.2	Requerimiento maquinaria y equipo	100
3.5.3	Requerimiento de muebles y enseres área administrativa	100
3.5.4	Requerimiento de muebles y enseres área de hospedaje y ...	100
3.5.5	Requerimiento de muebles y enseres áreas conexas	101
3.5.6	Requerimiento mano de obra	103
4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA	105
4.1	RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL	105
4.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	105
4.3	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	106
4.4	MISIÓN	110
4.5	VISIÓN	110
4.6	VALORES	110
4.7	OBJETIVOS	110
4.8	POLÍTICAS	111
5.	ESTUDIO FINANCIERO	112
5.1	INVERSIÓN	112
5.1.1	Inversión fija	112
5.2	COSTOS DEL SERVICIO	114

5.2.1 Costos Variables (C.V.) Anual	114
5.2.2 Costos Fijos (C.F.) Anual.	115
5.2.3 Costo total (C.T.)	115
5.2.4 Costo Variable Unitario. (C.V.U.)	115
5.2.5 Costo Total Unitario (C.T.U.) anual.	115
5.3 PRECIO DE VENTA	116
5.3.1 Capital de trabajo.	116
5.3.2 Gastos preoperativos	118
5.4 FINANCIACIÓN	118
5.5 ESTIMACIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS	119
5.5.1 Ingresos	120
5.6. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS	120
5.6.1 Flujos de caja proyectados	120
5.6.2 Estado e resultados proyectado	121
5.7 PUNTO DE EQUILIBRIO (P.E)	129
6. EVALUACIÓN SOCIAL, ECONÓMICA Y FINANCIERA	131
6.1 EVALUACIÓN SOCIAL	131
6.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA	131
6.2.1 Evaluación macroeconómica	131
6.2.2 Evaluación macroeconómica	131
6.3 RAZONES FINANCIERAS	133
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	136
BIBLIOGRAFÍA	137
ANEXOS	138

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Aspectos importantes al seleccionar un destino ecoturístico	26
Cuadro 2. clases de turismo en las principales ciudades	26
Cuadro 3 Ficha Técnica para la demanda	45
Cuadro 4 Ficha técnica de la oferta	46
Cuadro 5 Edades	47
Cuadro 6 Sexo	48
Cuadro 7. Profesión de las personas encuestadas	49
Cuadro 8. ¿Cual es su nivel de ingreso mensual?	50
Cuadro 9. ¿En época de vacaciones sale fuera de la ciudad?	51
Cuadro 10. ¿Qué clase de turismo prefiere?	52
Cuadro 11. ¿Qué días de la Semana frecuenta los sitios turísticos del municipio de El Playón?	53
Cuadro 12. ¿Por qué visita los sitios turísticos del municipio de El Playón?	54
Cuadro 13. Calidad en el servicio	55
Cuadro 14. Seguridad y tranquilidad	56
Cuadro 15. Calidad de alojamiento	57
Cuadro 16. Precio del servicio	58
Cuadro 17. Calidad en el restaurante	59
Cuadro 18. ¿Cuál es su comida preferida al realizar un viaje?	60
Cuadro 19. Preferencia por tipo de alojamiento en las vacaciones breves	61
Cuadro 20. ¿En compañía de quien visita estos sitios Turísticos?	62
Cuadro 21. Número de personas que conforman su familia	63
Cuadro 22. ¿Cuánto dinero diario gasta cuando viaja al municipio de El Playón?	64
Cuadro 23. ¿De los siguientes sitios turísticos cuáles conoce?	65
Cuadro 24. ¿De qué forma selecciona un destino Turístico?	66
Cuadro 25. ¿Usted estaría interesado en visitar un nuevo destino turístico, Salto del Indio, con los atractivos de cascada, pozo y cuevas naturales, ubicado a 20 minutos de la vereda San Pedro de la tigre municipio de El playón Santander?	67
Cuadro 26. ¿Si en el municipio de El Playón existiera una posada turística, que ofreciera servicio de alojamiento, restaurante, visita a sitios naturales, pesca, caminata a senderos ecológicos, estaría interesado a visitarlo?	68
Cuadro 27. ¿Qué clase de alojamiento ofrece?	69
Cuadro 28. Cantidad de habitaciones	70
Cuadro 29. Habitaciones con servicio de baño privado	71
Cuadro 30. Alojamiento con servicio de restaurante	72
Cuadro 31. Motivo por el cuál el turista visita el alojamiento	73
Cuadro 32. Tiempo de alojamiento de los clientes	74
Cuadro 33. Costo promedio pagado por clase de habitación con baño privado	75
Cuadro 34. Costo promedio pagado por cada tipo de habitación sin servicio sin baño privado	75
Cuadro 35. Cantidad de empleos generados por el servicio de alojamiento y restaurante	76
Cuadro 36. Cantidad de remodelaciones hechas en la infraestructura en los últimos 3 años	77
Cuadro 37. Establecimientos públicos dedicados a prestar el servicio de alojamiento y restaurante.	78
Cuadro 38. Matriz de Evaluación de la oferta de hospedaje en el municipio de El Playón	78
Cuadro 39. Demanda que el proyecto cubrirá	80
Cuadro 40. Oferta consolidada proyectada de hospedaje	80
Cuadro 41. Factores determinantes de microlocalización del proyecto	90

Cuadro 42. Requerimiento de muebles y enseres área administrativa	100
Cuadro 43. Requerimiento muebles y enseres área hospedaje y comedores	101
Cuadro 44. Requerimiento de muebles y enseres áreas conexas	102
Cuadro 45. Distribución de camas por cada habitación	102
Cuadro 46. Requerimiento de personal	103
Cuadro 47. Liquidación mensual de nómina Año 1	103
Cuadro 48. Requerimiento de muebles y enseres área administrativa	113
Cuadro 49. Requerimiento de muebles y enseres área de hospedaje y comedores	113
Cuadro 50. Requerimiento de muebles y enseres áreas conexas	114
Cuadro 51. Inversiones fijas	117
Cuadro 52. Capital de trabajo inicial	117
Cuadro 53. Gastos preoperativos	118
Cuadro 54. Inversión total	118
Cuadro 55. Origen de los recursos	118
Cuadro 56. Proyección de ingresos habitación doble	119
Cuadro 57. Proyección de ingresos habitación sencilla con baño	119
Cuadro 58. Proyección de ingresos habitación sencilla sin baño	120
Cuadro 59. Depreciación de activos	120
Cuadro 60. Flujo de financiamiento neto cinco años (miles \$)	121
Cuadro 61. Flujo de caja en miles de pesos año 2008 (período 1)	122
Cuadro 62. Flujo de caja en miles de pesos año 2009 (período 2)	123
Cuadro 63. Flujo de caja en miles de pesos año 2010 (Período 3)	124
Cuadro 64. Flujo de caja en miles de pesos año 2011 (Período 4)	125
Cuadro 65. Flujo de caja en miles de pesos año 2012 (Período 5)	126
Cuadro 66. Estado de Resultados en miles de pesos (año 2008 a 2012)	127
Cuadro 67. Anexo a gastos operacionales (año 2008 a 2012)	127
Cuadro 68. Balance General en miles de pesos (año 2008 a 2012)	128
Cuadro 69. Razones Financieras (año 2008 y 2012)	129

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa Municipio de El Playón	20
Figura 2. Edades	47
Figura 3. Sexo de las personas encuestadas.	48
Figura 4. Profesión de las personas encuestadas.	49
Figura 5. ¿Cual es su nivel de ingreso mensual?	50
Figura 6. ¿En época de vacaciones sale fuera de la ciudad?	51
Figura 7. ¿Qué clase de turismo prefiere?	52
Figura 8. ¿Qué días de la Semana frecuenta los sitios turísticos del municipio de El Playón?	53
Figura 9. ¿Por qué visita los sitios turísticos del municipio de El Playón?	54
Figura 10. Calidad en el servicio	55
Figura 11. Seguridad y tranquilidad	56
Figura 12. Calidad de alojamiento	57
Figura 13. Precio del servicio	58
Figura 14. Calidad en el restaurante	59
Figura 15. ¿Cuál es su comida preferida al realizar un viaje?	60
Figura 16. Preferencia por tipo de alojamiento en las vacaciones breves	61
Figura 17. ¿En compañía de quien visita estos sitios Turísticos?	62
Figura 18. Número de personas que conforman su familia	63
Figura 19. ¿Cuánto dinero diario gasta cuando viaja al municipio de El Playón?	64
Figura 20. ¿De los siguientes sitios turísticos cuáles conoce?	65
Figura 21. ¿De qué forma selecciona un destino Turístico?	66
Figura 22. ¿Usted estaría interesado en visitar un nuevo destino turístico, Salto del Indio, con los atractivos de cascada, pozo y cuevas naturales, ubicado a 20 minutos de la vereda San Pedro de la tigre municipio de El playón Santander?	67
Figura 23. ¿Si en el municipio de El Playón existiera una posada turística, que ofreciera servicio de alojamiento, restaurante, visita a sitios naturales, pesca, caminata a senderos ecológicos, estaría interesado a visitarlo?	68
Figura 24. ¿Qué clase de alojamiento ofrece?	69
Figura 25. Cantidad de habitaciones	70
Figura 26. Habitaciones con servicio de baño privado	71
Figura 27. Alojamiento con servicio de restaurante	72
Figura 28. Motivo por el cuál el turista visita el alojamiento	73
Figura 29. Tiempo de alojamiento de los clientes	74
Figura 30. Cantidad de empleos generados por el servicio de alojamiento y restaurante	76
Figura 31. Cantidad de remodelaciones hechas en la infraestructura en los últimos 3 años	77
Figura 32. Mapa Finca Bellezas (donde funcionará la Posada Turística)	91
Figura 33. Mapa Ruta Ecoturística	92
Figura 34. Distribución de planta de la Posada Turística	94
Figura 35. Paisaje finca Bellezas	94
Figura 36. Modelo de habitación de la Posada	95
Figura 37. Diagrama de proceso de servicio de Posada Turística	97
Figura 38. Salto del indio	99
Figura 39. Pozo de pesca	99
Figura 40. Organigrama general de la Posada la Belleza Ltda.	105
Figura 41. Punto de equilibrio	130

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. ENCUESTA	139
ANEXO B. CUADRO DE AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO	142

GLOSARIO

Cadena productiva ecoturística: Hace referencia a la integración, coordinación y trabajo conjunto que se adelanta por parte de diferentes integrantes del sector turismo en procura de lograr eficiencia, eficacia y productividad. Puede describirse como el conjunto de facilitadores, prestadores de servicios y agentes en general que intervienen en los procesos de producción y comercialización.

Atractivos turísticos: Entendidos como el universo de bienes tangibles e intangibles que posee un país, región o territorio y se constituyen en la principal atracción o factor de motivación al turista. La organización mundial del turismo (OMT) los clasifica así: sitios naturales, bienes culturales, etnografía, realizaciones técnicas, científicas, acontecimientos programados.

Infraestructura turística: Son los elementos básicos requeridos para adelantar el desarrollo turístico. Entre otros está conformada por accesibilidad (terrestre, aérea, marítima y fluvial): vías de comunicación, aeropuertos, puertos, terminales de transporte, talleres de mecánica automotriz, suministro de combustible, señalización; energía, agua potable, alcantarillado, salud, higiene, información y comunicación.

Planta (Estructura) Turística: Conjunto de personas naturales o jurídicas prestadoras de servicios turísticos: transporte, alojamiento, alimentación, agencia de viajes, esparcimiento, compras, comunicaciones, cambio de moneda, eventos y convenciones, guías, turísticos, oficinas de información turística entre otras.

Súper estructura turística: Organizaciones de carácter público, privado, mixto y comunitario que intervienen directa o indirectamente en la planeación, fomento y control de la actividad turística en los diferentes ámbitos y niveles de la administración: Nacional, Departamental, Municipal y Local.

Recursos Turísticos: Principal factor de atención que suele identificarse como atractivos naturales, construidos por el hombre, culturales, históricos, religiosos, creativos, tecnológicos y contemporáneos.

Destino Turístico: Aquel lugar que posee uno o más atractivos que llaman la atención de los turistas; suelen convertirse en un destino turístico. El destino exitoso debe ofrecer al turista información sobre los atractivos y servicios que este necesita para satisfacer sus necesidades: alojamiento, alimentación, transporte, comunicaciones orientación y otros.

Ecoturismo: Se define como la ejecución de un viaje al ambiente natural poco o medianamente intervenido y sin contaminación, con el objetivo específico de estudiar, admirar y gozar de la belleza paisajista, de la flora y fauna silvestre y de las manifestaciones culturales pasadas y presentes que se encuentran en las áreas.

Posada Turística: Es una instalación receptiva de pequeña escala administrada por una familia o por pequeños empresarios destinada a satisfacer la demanda de los servicios de alojamiento de los usuarios en forma temporal, ubicado en centros poblados, urbanos y rurales que resulta de remodelar y adaptar viviendas representativas de la tipología y arquitectónica del lugar.

Oferta Turística: Universo de bienes tangibles (atractivos naturales creados), bienes intangibles (clima, cultura y eventos), servicios turísticos (transporte, restaurante, alojamiento, animación) e infraestructura que son ofrecidos al turista.

Demanda Turística. La demanda turística es el conjunto de atractivos, facilidades, servicios, productos o actividades que satisfacen las necesidades, anhelos, deseos y sueños del turista.

Producto Turístico. El producto turístico es el producto organizado, articulado y dinámico de atractivos, equipamientos, servicios, infraestructuras y organizaciones que satisfacen necesidades o deseos de los consumidores turísticos. Dicho producto es ofrecido en el mercado turístico y consumido en el lugar de prestación del servicio lo cual supone un desplazamiento del consumidor desde un lugar de origen a uno de destino, su estadía y retorno al sitio de partida.

Turista: Todo visitante que reside en un país y que viaja a un lugar dentro del país, distinto al de su entorno habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche pero no superior a un año, y cuyo motivo principal de la visita no es el ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

Visitante: Toda persona que reside en un país y que viaja por un periodo inferior a un año a un lugar dentro del mismo país, pero distinto al de su entorno habitual, cuyo motivo principal de la visita no es ejercer una actividad que se remunere el lugar visitado.

Excursionista: Todo visitante que viaja a un lugar dentro del país de su residencia, pero distinto al de su entorno habitual, por un periodo inferior a 24 horas sin incluir pernoctación en el lugar visitado y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

RESUMEN

TÍTULO: ESTUDIO PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE CREAR UNA POSADA RURAL TURÍSTICA EN EL MUNICIPIO DE EL PLAYÓN*

AUTORES: CAMACHO VARGAS, Rubiela
GALVIS AMAYA, Ana Belén**

PALABRAS CLAVES: Turismo, rural, posada, campo, tranquilidad.

DESCRIPCIÓN

La idea de realizar este estudio surgió de las autoras, al observar que en el municipio de El Playón no existe una posada rural turística que satisfaga las necesidades de recreación y descanso.

Para desarrollar esta investigación, se realizaron encuestas a una muestra representativa de la población, que potencialmente serían los usuarios de este servicio, obteniéndose como resultado que el 100% de los encuestados les gustaría que se creara una posada turística rural. Se realizaron los cálculos en infraestructura de material y equipo necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

Así mismo, se determinó el personal requerido en el proyecto tanto interno como externo.

El proyecto requiere de una inversión de \$99.399.800 siendo esta una cifra ajustada para los beneficios que obtendrá en el corto plazo.

Se realizaron los estudios legales, técnicos y de mercados correspondientes, con el fin de diseñar estrategias de mercadeo, que promocionen e inquiete a conocer la nueva alternativa de descanso. También se conformó la estructura administrativa que dará a la empresa los lineamientos de funcionamiento organizacional.

Se diseñó la infraestructura física de la Posada, teniendo en cuenta la distribución de las habitaciones y demás áreas funcionales que permita practicidad y sano descanso a los huéspedes.

Finalmente, se hicieron los cálculos de inversión y proyección de estados financieros de la empresa, con la finalidad de verificar la viabilidad del proyecto, lo cual dio como resultado que tendrá rentabilidad a partir del primer año de funcionamiento.

* Trabajo de Grado.

** Gestión Empresarial. Instituto de Educación A Distancia – INSED, UIS. Asesor **ISABEL CRISTINA BARRAGÁN ARIAS**, Ingeniera Industrial.

ABSTRACT

TITLE: STUDY TO DETERMINE THE FEASIBILITY OF BUILDING A TOURISTIC RURAL INN IN THE MUNICIPALITY OF THE PLAYÓN*

AUTHORS: CAMACHO VARGAS, Rubiela
GALVIS AMAYA, Ana Belen**

KEY WORDS: Tourism, rural, inn, country, tranquility.

DESCRIPTION

The idea of conducting this study arose from the authors, noting that in the municipality of El Playón there is not a touristic rural inn that meets the needs of recreation and rest.

To develop this investigation, surveyed a representative sample of the population, which potentially would be the users of this service, obtaining result in the 100% of the respondents would like to create a touristic rural inn. The calculations were performed in infrastructure materials and equipment necessary for the implementation of the project.

Likewise, it was determined the staff required in the project both internal and external.

The project requires an investment of \$99,399,800 which is an adjusted figure for the benefits they gain in the short term.

The studies were conducted legal, technical and relevant markets, in order to develop marketing strategies, which promote and encourage to know the new alternative rest. It also formed the administrative structure that will give the company the lines of organizational functioning.

We designed the inn physical infrastructure, taking into account the distribution of rooms and other functional areas that will allow practicality and healthy rest for the guests.

Finally, calculations were made for investment and projected financial statements of the company, with the aim of verifying the feasibility of the project, which would have resulted in profitability from the first year of operation.

* Working Grade.

** Business Management. Institute of Distance Education-INSED, UIS. Counsel CRISTINA BARRAGÁN ISABEL ARIAS, Industrial Engineer

INTRODUCCIÓN

Dentro de las diferentes actividades que realiza el ser humano para su crecimiento personal y espiritual, está el aspecto de recreación y descanso. A medida que crecen las ciudades, a pesar de la existencia de centros recreativos y de diversión, las personas buscan espacios más naturales que les permita alejarse del ruido y el estrés que genera las grandes multitudes.

Uno de los sectores que más se ha desarrollado en Santander en los últimos años es el turístico, y concientes de esto, tanto el gobierno como la empresa privada, se han preocupado por el bienestar de la población y es así que se han creado oportunidades de recreación y descanso en ambientes naturales.

Vale la pena recordar sitios turísticos de interés como el parque Gallineral en San Gil, El museo del petróleo en Barrancabermeja, municipios declarados Monumento Nacional como Barichara y Girón y últimamente el Parque Nacional del Chicamocha, entre otros. Los cambios del mundo moderno han generado nuevos estilos de descanso, que se caracterizan por buscar ambientes naturales, sencillos y a la vez económicos.

En este contexto, las posadas rurales entran en la era de un nuevo estilo de descanso y recreación por parte de la población, haciéndolo casi de vital importancia para la salud y el bienestar en general de las personas.

Dado el auge que se esta viviendo en el sector turístico, nace la idea para las autoras de este proyecto de crear en el municipio de El Playón una posada turística en un ambiente rural, que le permita a los huéspedes descansar del estrés que se presenta en las ciudades.

En el primer capítulo, se señalan los referentes teóricos y conceptuales que se relacionan con el sector turismo, especialmente lo relacionado con las posadas u hospedajes rurales, teniendo en cuenta su trayectoria a través del tiempo.

En el segundo capítulo, se presenta una investigación de mercados, con el fin de evaluar la demanda del servicio y el comportamiento del segmento objetivo.

En el tercer capítulo se consigna lo referente al estudio técnico, como son los requerimientos de infraestructura y equipos necesarios para llevar a cabo el proyecto.

En el cuarto capítulo se desarrolla la estructura organizacional y administrativa de la nueva empresa; igualmente, se analiza la logística del proyecto desde la perspectiva del servicio al cliente.

Finalmente en los capítulos quinto y sexto se realiza el estudio y análisis financiero, con el fin de calcular la inversión requerida y evaluar tanto económica como financieramente el proyecto, de acuerdo a las proyecciones financieras del mismo. De igual manera, se realiza un corto análisis social de lo que puede representar el proyecto en la comunidad.

1. GENERALIDADES

A finales de diciembre de 2001, el entonces Ministerio de Desarrollo Económico oficializó su nueva política de promoción y mercadeo del país, a la cual se adicionaron aspectos relacionados con la competitividad del sector. Esta política define una visión del turismo colombiano y plantea unos objetivos para lograrla.

De esta visión vale la pena destacar el énfasis que se hace en el fortalecimiento de siete productos básicos: sol y playa; historia y cultura; agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura; ferias y fiestas y ciudades capitales. En este último, se conjugan subproductos como compras, salud, congresos, convenciones e incentivos. A través de estos productos se recoge prácticamente la totalidad de la oferta turística colombiana, la cual se buscará potencializar en los acuerdos de competitividad que el Ministerio ha venido firmando con todas las regiones del país. Así, la visión del turismo plantea la necesidad de que las regiones se especialicen y de esa forma, generen aspectos diferenciadores de su oferta, que las hagan más competitivas.

El Ministerio, pretende a través de esta visión, generar un desarrollo turístico en el que la participación de las comunidades locales en la prestación de los servicios sea piedra angular del mismo, de tal forma que los beneficios del desarrollo mejore directamente la calidad de vida de los pobladores nativos.

Dando cumplimiento a la política sustentada en la Resolución 890 de mayo de 2005 del Ministerio del Medio Ambiente y los planes Nacional Departamental y Municipal de desarrollo, en cabeza de la CDMB se dio impulso a la creación de las cadenas productivas de ecoturismo en los municipios de la jurisdicción de la provincia de Soto (Charta, Rionegro, California, Matanza, Vetas, El Playón); el municipio de El Playón calificado como ruta de baja montaña, con gran potencial de explotación eco turística.

El municipio de El Playón cuenta con vía de acceso al mar totalmente pavimentada, sitios naturales como fuentes hídricas, fauna y flora; goza de variedad de climas predominando el clima templado; es una zona productora de lácteos, de cultivos de cachama, maracuyá y mora, entre otros.

Así mismo cuenta con gran variedad de menús en los restaurantes típicos de la región, sitios turísticos, casa de la cultura “Mandioca”, balneario “La hamaca”, parador “La Virgen”, estación piscícola Balsas, mirador “don Benito”, mirador “las

salteras”, el Salto del Indio, en fin, lugares paisajísticos maravillosos ideales para fomentar el eco turismo.

Actualmente, en el municipio y sus diferentes áreas rurales donde se encuentran los atractivos turísticos, no se cuenta con el servicio de alojamiento, el cual es una actividad de apoyo y factor diferenciador de éxito para convertir al Municipio de El Playón en un elemento vital de oferta turística atractiva, especialmente en la zona norte del departamento.

Figura 1. Mapa Municipio de El Playón



1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General. Elaborar un estudio de factibilidad para la creación de una posada turística rural en la vereda San Pedro de la tigre en el municipio de El Playón.

1.1.2 Objetivos específicos

- Establecer la cantidad de oferta y demanda, precios y tipo de promoción de los servicios de alojamiento necesarios para complementar las actividades eco turísticas en el municipio del Playón.

- Definir y diseñar el servicio de alojamiento apropiado con todas sus características básicas y de valor, que se ajuste y se integre de forma efectiva a la cadena municipal eco turística y a las necesidades de los visitantes.
- Determinar las necesidades de equipos, maquinaria y materiales, insumos que se requieran para desarrollar el proyecto, como también cuantificar la mano de obra para que el proyecto opere en condiciones normales y propenda por el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente.
- Identificar los diferentes trámites a realizar ante los órganos competentes, los respectivos permisos como, licencias, autorizaciones y patentes que permitan el legal funcionamiento del proyecto
- Definir la estructura administrativa de la posada turística con el fin de garantizar una efectiva gestión en su inicio y desarrollo como idea de negocio.
- Elaborar un estudio financiero donde se presente la información relativa a costos de inversión, financiamiento, operación e ingresos previstos durante el período de vida útil del proyecto.
- Evaluar mediante los diferentes indicadores de evaluación de proyectos (TIR, VPN) si el proyecto es viable y factible para sus propietarios.

1.2 REFERENTES TEÓRICOS

El contexto de este proyecto involucra ciertos elementos como son: Reseña Histórica y evolución del municipio de El Playón, tendencias del turismo mundial, mega tendencias turísticas, el mercado del turismo nacional, el ecoturismo, legislación para la figura de posadas, y operatividad de las posadas turísticas. A continuación se dan algunas generalidades o aspectos particulares de cada uno de ellos.

Municipio de El Playón. El municipio de El Playón tuvo su origen en una hacienda denominada Lusitania o El Playón propiedad, que se fue parcelando paulatinamente en el año 1940. Este hecho permitió la entrega de tierras a Colonos que las poseían y contribuyo en la formación física y geográfica para el asentamiento humano en condiciones marginales la donación que la sociedad cadena hizo de una extensión de 32 hectáreas al municipio de Rionegro Santander. Permitted la creación de manera gradual la formación de un caserío al que sus pobladores llamaron Arenales y estaban conformados por siete pequeñas construcciones de techo de palma y tabla.

En 25 de noviembre de 1979 mediante ordenanza 14 fue elevado a la categoría de municipio, dando inicio a lo que hoy es el próspero y floreciente municipio de El Playón.

La principal fuente de ingreso para el municipio es la agricultura destacando los cultivos de maracuyá, mora, cítricos, cacao, yuca, maíz y plátano. En lo referente a la ganadería, porcicultura, piscicultura y avicultura, ocupan un segundo renglón de la economía en la región.

Una nueva modalidad de desarrollo económico que se contempla en el esquema de ordenamiento territorial municipal es el eco turismo, concebido para mejorar la calida de vida de la comunidad receptora, a fin de facilitar al visitante una experiencia de alta calidad conservando el medio ambiente.

Estudios realizados por CINDAMER (2004) con el patrocinio del Fondo de Promoción Turística de Colombia, Cotelco, Fomipymes, aporta la siguiente información.

Tendencias del turismo mundial. La Organización Mundial del Turismo OMT, afirma que el turismo mundial más concretamente la demanda, se caracteriza por seguir tendencias tales como:

Más vacaciones, más breves. se confirma la tendencia en la demanda de los países industrializados por el fraccionamiento del tiempo de vacaciones en varios viajes de duración relativamente breve, aumentándose con estos el número total de llegadas y la cifra de ingresos (el gasto diario promedio en los viajes de corta duración tienden a incrementarse).

Mayor estabilidad relativa social y económica. El turismo internacional continúa comportándose en un escenario de optimismo social y económico contexto que puede seguir manteniéndose dados los acontecimientos de superación de la crisis financiera experimentada durante los años 90.

El clima de confianza entre los consumidores y los esfuerzos para doblegar la inflación en diferentes partes del mundo ha permitido mantener un nivel considerable de gastos en viajes al extranjero; se prevé que esta situación se mantenga en los próximos años.

Muchos turistas en uno. La tendencia del fraccionamiento de las vacaciones unida a los cambios socio- demográficos, familias mas reducidas, envejecimiento de la población, retraso de la maternidad y deseos de acumular experiencia – hace que las tradicionales fronteras entre los distintos segmentos de mercados se estén desdibujando de manera que hoy es difícil encasillar al turista en un único mercado.

Dicho de otra manera, un mismo turista demanda sucesivamente distintos productos a lo largo del año en verano puede ser un consumidor de sol y playa, en otoño de turismo cultural, en primavera de turismo rural o ocasionalmente, volcado hacia eventos deportivos de diversas índole.

Calidad y valor por gasto turístico. La democratización y el aumento del número de viajes han dado lugar a algunos turistas profesionales, más experimentados, más conocedores de sus derechos, más informados y, por consecuencia, más exigentes. En los principales países emisores pertenecientes a Europa Occidental, y Estados Unidos, el turismo alcanza prácticamente al 60 % de la población, lo que supone que la mayoría ha viajado ya en varias ocasiones.

Ascenso de la preocupación ambiental. La conservación ambiental está ocupando progresivamente un lugar central de las motivaciones y preocupaciones no solo de los poderes públicos, también de la demanda y del propio sector turístico.

Frente al planteamiento incivilizado del agente del viaje irresponsable del pasado: “véalo antes que se desaparezca” se está abriendo camino a pasos agigantados la necesidad de conservar el entorno en una labor que compromete a todos los sectores.

- Nuevas Tecnologías de Comunicación

Las nuevas tecnologías de información y comunicación se han convertido en el verdadero catalizador en proceso de cambio en el sector turístico dibujando un escenario representado por los siguientes factores.

- Mega tendencias turísticas

El magazín Rutas Y Rumbos, público lo que la OMT, califico como las grandes tendencias turísticas para el siglo XXI, las cuales se sintetizan así:

Turismo de aventura

Cruceros

Ecoturismo

Turismo cultural

Turismo temático.

El ecoturismo, o la práctica del mismo, está lejos de ser o representar una, “excursión con un componente de naturaleza”, sin lugar a dudas una nueva forma de ser, pensar o actuar en términos del producto, este puede interpretarse como un viaje especializado y responsable que conserva el entorno natural y sostiene o garantiza el bienestar de la población local.

Demanda del ecoturismo oscila desde pequeños grupos de personas con un eco-interés especial que incluye un estudio de un tema concreto a grandes números de personas situados en lugar de vacaciones que desea incorporar un excursión de un día a una reserva natural (o lugar semejante), como parte se su entretenimiento o descanso. Dado el gran potencial de este segundo grupo el ingreso dedicado puede utilizarse para financiar proyectos de protección de los recursos y a favorecer la calidad sostenibilidad de la región.

Mercado Turista Nacional

- El turismo Nacional: Destino y expectativas: CINDAMER

Esta investigación busca precisar ¿Qué espera el turista Colombiano de los prestadores de servicios turísticos? Su objetivo es determinar las características puntuales de los turistas dentro de Colombia cuyo origen son las ciudades de Bogotá, Calí, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, se consideraron esta cinco (5) ciudades porque concentran el 35% de la población Nacional y el 44% de la población urbana. Se aplicaron encuesta a hombres y mujeres económicamente activos de la clase media _ alta, media típica y media baja, residente en estas ciudades. El estudio se realizó entre junio y julio de 2002 se hicieron 10.300 contactos para lograr información efectiva de 3000 de ellos 600 por cada ciudad pertenecientes a los estratos 2 a 5. A continuación se presenta una selección de los principales resultados obtenidos.

- Hábitos de vacacional y selección de destinos

Destino ideal

Los enunciados que sintetizan las expectativas de los viajeros en el momento de seleccionar un destino son: Clima diferente al de la ciudad de origen; búsqueda de mar y playa; seguridad y tranquilidad, buenos y completos servicios públicos; servicios médicos integrales; excelente aseo e higiene, buenos hoteles y lugares de hospedaje; buenos restaurantes; vías de acceso y fácil transporte; sitios turísticos con guías; centros comerciales; precios económicos; sitios de recreación y diversión; zona y canchas deportivas; zonas verdes; calidad y cordialidad de la gente; paz y tranquilidad; facilidad de guardería; estar ubicado cerca del lugar de origen y no ser conocido.

Servicio y atención

El buen servicio y la atención están presentes en todo aquello que el turista espera encontrar en el destino y lugar de estadía ideal; se concede gran importancia a los aspectos asociados a la parte humana de relación y bienestar. El agregado de

planta física y de infraestructura, en los lugares de destino y sus alrededores es igualmente importante.

Aspectos a favor de la satisfacción

La satisfacción se encuentra asociada a todo aquello que signifique una buena atención y servicio: personal amable, comprensivo, y recursivo, para cubrir las necesidades del cliente y de resolver sus problemas. Se espera encontrar comodidades iguales o superiores a la de las casas en todos los aspectos. La satisfacción también involucra la entrega de obsequios y las ofertas especiales que incentiven el regreso.

Aspectos en contra de la satisfacción

Todo aquello que incomode el bienestar del cliente o altere su situación de comodidad y descanso total, afecta la sensación de satisfacción del cliente. Se destaca el alto costo, las congestiones, los incumplimientos y el maltrato. Otros aspectos que se mencionan son: todo aquello que contraría las expectativas ideales del turista en el ámbito emocional y el incumplimiento de lo pactado racionalmente en el plan de vacaciones.

¿Qué buscan los turistas?

Los turistas buscan sitios turísticos 20%, sitios de diversión 17%, mar y playa 17%, clubes y condominios 16%, parques 15%, piscina 15%. Los lugares de alojamiento preferidos son: fincas 22%, casas alquiladas 31% y hotel 47%

Ventajas que se le abonan a los destinos

Clima, variedad de sitios turísticos y cercanía al lugar de origen.

Las personas con las que suelen vacacionar

Se muestra una alta preferencia a viajar en compañía del cónyuge o pareja, con los hijos y con otros familiares. El menor porcentaje lo hace solo.

Satisfacción del destino con relación a la infraestructura

Los resultados varían en cada ciudad estudiada. En líneas se le concede mucha importancia a la seguridad del destino visitado, a la amabilidad de las gentes y a la disponibilidad de guías turísticos.

- Resultados del Sector Hotelero

Jerarquía de los factores en el lugar de estadía

Los siguientes son los resultados arrojados por el estudio, respecto del nivel de importancia que se le concede a diferentes factores y que inciden en la toma de decisión en el momento de seleccionar un destino:

Cuadro 1. Aspectos importantes al seleccionar un destino ecoturístico

ASPECTO	POSICIÓN
Seguridad	9
Precios	9
Calidad del servicio de alojamiento	8
Facilidad de alojamiento	7
Calidad servicio de restaurante	6
Cumplimiento de lo pactado con anterioridad	5
Facilidad de alimentación	4
Sitios de diversión y esparcimiento	3
Actitud de servicio y ayuda al turista	2
Señalización y facilidad de conocimiento para el turista	1

Fuente: Estudio CINDAMER año 2004

Con la relación al tipo de turismo que se realiza vs. el turismo que se desearía hacer los resultados son los siguientes.

Cuadro 2. clases de turismo en las principales ciudades

	Bogotá	Carta gena	Cali	Bucara manga	Girardot	Melgar	Barran quilla	Santa Marta
SE REALIZA								
Recreativo Descanso	93	92	96	93	95	96	89	93
Ecológico	21	33	49	40	25	22	30	28
Deportivo	22	35	41	32	30	42	47	38
Cultural Histórico	46	69	44	44	9	10	8	29
Religioso	28	18	11	12	9	7	5	19
LE GUSTARIA REALIZAR								
Recreativo Descanso	3	3	4	5	1	2	3	4
Ecológico	42	40	27	32	40	45	41	41
Deportivo	36	26	30	32	36	21	28	23
Cultural Histórico	22	15	30	22	45	47	44	28
Religioso	10	22	15	25	19	18	18	7

Fuente: Estudio Cindamer año 2004

1.3 ASPECTOS HISTÓRICOS

El ecoturismo es aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El ecoturismo busca la creación el esparcimiento y la educación del visitante a través de lo rural y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto, el ecoturismo es una actividad dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. El desarrollo de las actividades eco turísticas debe generar ingresos destinados al apoyo y fomento de la conservación de las áreas naturales en las que se realiza y a las comunidades aledañas.

La historia de las Posadas es muy antigua y universal; es posible que sea el origen de los actuales Hoteles. Por los viejos caminos de España, Inglaterra y Francia, en la época de “Capa y Espada” los carruajes y los jinetes encontraban en las POSADAS, MESONES Y HOSTERIAS refugio seguro y alimentos.

Las Posadas Turísticas de Colombia es una iniciativa del Señor Presidente de la República de Colombia liderada por la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo dentro del Plan Nacional de Desarrollo, el cual contempla la realización de un programa de viviendas productivas turísticas y cuyo objeto es crear condiciones para alojar turistas en las viviendas de los residentes en los destinos, especialmente en aquellas regiones que no disponen de planta turística de alojamiento desarrollada

El programa acogerá destinos turísticos, con las anteriores consideraciones, en todo el territorio nacional. Lugares como Nuquí, Bahía Solano, Taganga, Cabo de la Vela, etc., estarán al alcance del turista nacional y extranjero, quienes podrán disfrutar de la riqueza natural y étnica de nuestro país.

Con el fin de desarrollar acciones de cooperación para la promoción y comercialización de las Posadas Turísticas, y posicionarlas como una nueva alternativa de alojamiento y turismo que permita aumentar el flujo de turistas a los diferentes destinos.

Las Posadas Turísticas de Colombia, novedosa alternativa de alojamiento creada para fomentar el turismo y generar posibilidades de ingreso a familias de bajos recursos económicos, en lugares del país que se destacan por su gran belleza, figuran desde hoy en los catálogos de todas las agencias de viajes, gracias a la presentación oficial de su comercialización, realizada en el marco de la Vitrina Turística de Anato.

La comercialización de las Posadas estará a cargo de las empresas Bonhotel-Grupo Over y Savia-Amadeus, quienes suscribieron con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, un convenio especial de cooperación.

En cumplimiento de este convenio, los turistas interesados en hacer uso de las Posadas tendrán a su disposición paquetes preestablecidos a seis destinos principales: Nuquí y Bahía Solano, en Chocó; Taganga, en Magdalena; Cabo de la Vela, en Guajira; y las islas de San Andrés y Providencia.

Los paquetes incluyen: alojamiento, desayuno, traslados aeropuerto-hotel, hotel-aeropuerto, algunas tasas aeroportuarias y, en general, los gastos básicos de un tour. También se brindan alternativas de tours adicionales en la zona.

1.4 ASPECTOS LEGALES

Los Ministerios de Desarrollo Económico y del medio Ambiente están elaborando un documento de trabajo sobre la Política nacional de ecoturismo. Se han invitado a varios actores locales y del orden nacional para discutir dicho documento.

En el marco del convenio inter-administrativo Dirección de Turismo DITUR - Ministerio de Desarrollo Económico y Unidad de Parques Nacionales Naturales UAESPNN - Ministerio del Medio Ambiente, se tiene dentro de los objetivos planteados, el trabajo conjunto en la construcción de la "POLÍTICA PARA EL DESARROLLO DEL ECOTURISMO DEL PAIS", proceso que se retomó desde el año 2001 y se viene enriqueciendo con aportes en el ámbito Nacional, Regional, Local, ONG, Sector educativo, Agencias de viajes mayoristas y operadoras y Autoridades Gubernamentales, entre otros.

Política Nacional de Ecoturismo. En el campo normativo el país ha venido desarrollando una legislación de gran trascendencia para la conservación de los recursos naturales.

La Constitución

La Constitución Política de 1991, además de garantizar el derecho que todas las personas tienen a gozar de un ambiente sano (artículo 79), introduce el concepto de desarrollo sostenible al consagrar la obligación del Estado de “planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales” y prevenir los factores que ocasionen riesgos a su conservación o conduzcan a su deterioro (art. 80). La conservación de la biodiversidad tiene como finalidad última garantizar la calidad de vida de todos los habitantes del país.

Las leyes

La ley 99 de 1993 establece en su artículo 1, num. 2: “La biodiversidad del país, por ser patrimonio nacional y de interés de la humanidad, deberá ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible” y en su artículo 3 especifica: “Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades”

Reconociendo la gran potencialidad que nuestra biodiversidad ofrece y la necesidad de diversificar la oferta, la legislación del sector - ley 300 de 1996 - lo acoge como una extraordinaria alternativa para impulsar el desarrollo regional. En su artículo 26 lo define en los términos arriba mencionados.

En su artículo 27, establece que “cuando quiera que las actividades turísticas que se pretenden desarrollar en áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, serán estas entidades - Minambiente y Mindesarrollo (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo)- las que definan la viabilidad de los proyectos, los servicios que se ofrecerán, las actividades permitidas, capacidad de carga y modalidad de operación”.

Establece, además, la obligación de que exista una coordinación institucional especialmente entre el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) para la orientación de estas actividades ya sea en áreas pertenecientes al Sistema de Parques Nacionales Naturales o aquellas que sin pertenecer a él sean consideradas de reserva o de manejo especial.

El artículo 28 de dicha ley dispone que los proyectos eco turísticos a desarrollarse dentro de las áreas del Sistema de Parques Nacionales “deberán considerar su desarrollo solamente en las áreas previstas como las zonas de alta densidad de uso y zonas de recreación general exterior, de acuerdo con el Plan de Manejo o el Plan Maestro de las áreas con vocación ecoturística”.

La ley 70 de 1993, que desarrolla el artículo 55 transitorio de la Constitución Política (comunidades Negras), establece en su artículo 51: “Las entidades del Estado en concertación con las comunidades negras, adelantarán actividades de investigación, capacitación, fomento, extensión y transferencia de tecnologías apropiadas para el aprovechamiento ecológico, cultural, social y económicamente sustentable de los recursos naturales, a fin de fortalecer su patrimonio económico y cultural” En su artículo 53 establece: “En las áreas de amortiguación del Sistema de Parques Nacionales ubicados en las zonas objeto de esta ley se desarrollarán conjuntamente con las comunidades negras, modelos de

producción, estableciendo estímulos económicos y condiciones especiales para acceder al crédito y capacitación. Igualmente, en coordinación con las comunidades locales y sus organizaciones, se desarrollarán mecanismos para desestimular la adopción o la prosecución de prácticas ambientalmente insostenibles”.

Por su parte , la ley 21 de 1991, por medio de la cual se aprueba el convenio No 169 sobre pueblos indígenas y tribales, en su artículo 7 establece: “los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural”.

Las políticas ambientales se sustentan en una serie de principios generales contenidos en la ley 99 de 1993, que en su artículo 1 establece:

1. El proceso de desarrollo económico y social del país se orientará según los principios universales y del desarrollo sostenible contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de junio de 1992 sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
2. La biodiversidad del país, por ser patrimonio nacional y de interés de la humanidad, deberá ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible.
3. Las políticas de población tendrán en cuenta el derecho de los seres humanos a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza.
4. Las zonas de páramos, subpáramos, los nacimientos de agua y las zonas de recarga de acuíferos serán objeto de protección especial.
5. En la utilización de los recursos hídricos, el consumo humano tendrá prioridad sobre cualquier otro uso.
6. La formulación de las políticas ambientales tendrá en cuenta el resultado del proceso de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente.
7. El Estado fomentará la incorporación de los costos ambientales y el uso de instrumentos económicos para la prevención, corrección y restauración

del deterioro ambiental y para la conservación de los recursos naturales renovables.

8. El paisaje por ser patrimonio común deberá ser protegido.
9. La prevención de desastres será materia de interés colectivo y las medidas tomadas para evitar o mitigar los efectos de su ocurrencia serán de obligatorio cumplimiento.
10. La acción para la protección y recuperación ambientales del país es una tarea conjunta y coordinada entre el Estado, la comunidad, las organizaciones no gubernamentales y el sector privado. El Estado apoyará e incentivará la conformación de organismos no gubernamentales para la protección ambiental y podrá delegar en ellos algunas de sus funciones.
11. Los estudios de impacto ambiental serán el instrumento básico para la toma de decisiones respecto a la construcción de obras y actividades que afecten significativamente el medio ambiente natural o artificial.
12. El manejo ambiental del país, conforme a la Constitución Nacional, será descentralizado, democrático y participativo.
13. Para el manejo ambiental del país, se establece un Sistema Nacional Ambiental -SINA- cuyos componentes y su interrelación definen los mecanismos de actuación del Estado y la sociedad civil.
14. Las instituciones ambientales del Estado se estructurarán teniendo como base criterios de manejo integral del medio ambiente y su interrelación con los procesos de planificación económica, social y física.

La misma ley, cuando habla de algunas de las funciones del Ministerio del Medio Ambiente en relación con esta materia, establece en su artículo 5, numerales 1 y 34: Corresponde al Ministerio del Medio Ambiente:

Artículo 5 Numeral 1. Formular la política nacional en relación con el medio ambiente y los recursos naturales renovables, y establecer las reglas y criterios de ordenamiento ambiental de uso del territorio y de los mares adyacentes, para asegurar el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.

Numeral 34. Definir, conjuntamente con las autoridades de turismo, las regulaciones y los programas turísticos que puedan desarrollarse en áreas de reserva o de manejo especial; determinar las áreas o bienes naturales protegidos que puedan tener utilización turística, las reglas a que se sujetarán

los convenios y concesiones del caso y los usos compatibles con esos mismos bienes.

Por su parte, la actual política ambiental, se concentra en la construcción de un Proyecto Colectivo Ambiental – basado en los programas centrales de Agua, Biodiversidad, Bosques, Sostenibilidad de los procesos productivos endógenos, Calidad de vida urbana, Producción más limpia y Mercados Verdes - buscando incentivar la producción de bienes y servicios ambientalmente sanos e incrementar la oferta de servicios ambientalmente competitivos en los mercados nacional e internacional, garantizando el reconocimiento de los derechos intelectuales y de país de origen a que haya lugar.

Los documentos de política turística recientes, incluyen la preocupación por el desarrollo del turismo especializado en Colombia. El documento “El turismo sector estratégico de desarrollo nacional, bases para una política turística” elaborado en 1991, establece un “programa de ecoturismo y desarrollo empresarial comunitario” en el camino hacia el turismo especializado.

El documento “Política turística 1995-1998”, en la estrategia de competitividad, contemplaba unas acciones para el desarrollo del ecoturismo:

- Formular, en trabajo conjunto con el Ministerio del Medio Ambiente, una política de ecoturismo.
- Procurar el desarrollo y mejoramiento de los servicios turísticos en las áreas protegidas destinadas para tal actividad.
- Estimular la participación del sector privado en el desarrollo y operación de instalaciones e infraestructuras turísticas mediante el mecanismo de concesión.
- Preparar perfiles de proyectos turísticos en las áreas protegidas, que cumplan con los requisitos fijados en sus planes de manejo.
- Registrar sistemáticamente y evaluar el impacto ecológico, social y económico de las actividades vinculadas al ecoturismo.
- Proponer un ordenamiento del territorio nacional con alto componente ambiental en función del uso turístico.
- Coordinar con las agencias de viajes y turismo la organización, promoción, comercialización y operación de planes o paquetes eco turístico.

La “Política turística para una sociedad que construye la paz”, formulada en el año 2000, se propone como objetivo superior mejorar la competitividad de los destinos turísticos en todas las regiones del país. En sus fundamentos la política es

participativa en lo político, equitativa en lo social, orientada a la competitividad en lo económico, articulada con lo regional y sustentable en lo ambiental.

Entre las estrategias planteadas para lograrlo está la creación de nuevos productos y la contribución que el turismo puede hacer a la construcción de la paz. Esta labor implica un trabajo conjunto del empresario, de las comunidades del lugar y de las autoridades para diversificar la oferta de servicios en cada destino.

En la estrategia de turismo y política de paz establece que su objetivo es demostrar la viabilidad de éste “como generador de desarrollo y de empleo, como promotor de integración comunitaria y como instrumento idóneo para el afianzamiento de la cultura local y autóctona”. Cabe resaltar que la política, al destacar estos elementos, está haciendo un llamado a las comunidades para que valoren su cultura, se apropien de ella y puedan competir eficientemente en los ámbitos nacional e internacional. Este es uno de los elementos más apreciados por los turistas internacionales en la actualidad.

Puntualiza que “los micro clusters turísticos y eco turísticos identificados en zonas de conflicto incluyen: parques naturales públicos y privados, los Llanos Orientales, la Orinoquia, la Amazonia y la zona arqueológica de San Agustín y Tierra dentro En las regiones señaladas se pondrán en marcha tareas orientadas al desarrollo del talento humano con miras a una mayor participación ciudadana en la materialización de planes eco turísticos”

Estas áreas son prioritarias para el desarrollo del ecoturismo pero en manera alguna excluyen a otras que tengan potencial y se puedan incorporar al proceso. La formulación de una política nacional para el ecoturismo constituye un reto ya que a través de ella se debe proponer un modelo de turismo sostenible al sector que llegue a ser asumido y apropiado en las prácticas de uso, actitudes y comportamientos del empresario y del usuario – turista, superando las simples discusiones conceptuales.

Para el Gobierno Nacional el ecoturismo tiene un alto significado, entendido como un instrumento de protección y cuidado de las áreas con esta vocación y como la gran oportunidad de crecimiento de la conciencia del país hacia una sostenibilidad en el uso de los recursos naturales y la alta biodiversidad con que cuenta. Éste ofrece, a su vez, a las comunidades locales, a los pequeños y grandes empresarios, a las organizaciones no gubernamentales, una oportunidad de explorar nuevos oficios que conlleven a una mejor calidad de vida.

El Plan Nacional de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario” da prioridad al tema de generación de empleo. En el capítulo de sostenibilidad ambiental, con el Programa “Generación de ingresos y empleo verde”, se definen entre otras metas, el impulso a proyectos de turismo sostenible y el establecimiento de pequeñas o medianas empresas y organizaciones de base comunitaria ligadas a

la búsqueda de productos nuevos para mercados nacionales e internacionales. Todo lo anterior ligado a las políticas y programas ya mencionados.

El mismo Plan, cuando hace alusión al tema turístico, establece que este se regirá por los lineamientos del correspondiente plan sectorial, enfatizando aspectos como: identificación y desarrollo de clusters en ecoturismo y otros, aumento de la seguridad vial, impulso a las mipymes, estímulos a la renovación urbana con potencial turístico, construcción y remodelación de hoteles

El documento “Turismo para un nuevo país; plan sectorial de turismo 2003-2006” contempla una visión 2020 para el sector en la cual el ecoturismo, siguiendo las tendencias internacionales, es uno de los siete productos fundamentales en los cuales el país concentrará sus esfuerzos en las próximas décadas.

De hecho el ecoturismo es el producto que quieren desarrollar la mayoría (36,12%) de los clusters turísticos con los cuales se han trabajado convenios de competitividad turística. Pero, tal como lo plantea el plan sectorial, se trata de una intencionalidad, ya que aún son muchos los problemas que se deben resolver.

Las instituciones

El turismo en Colombia tiene una estructura institucional muy sencilla. En el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se creó un Viceministerio de Desarrollo Empresarial del cual depende la Dirección de Turismo que es la instancia rectora de esta actividad en el país. Tanto la ley 300 de 1996 como el Decreto 210 de 2003 establecen las funciones y la estructura que maneja el sector. La formulación de políticas, la asistencia técnica a las regiones, la garantía de calidad a los usuarios de los servicios turísticos, el registro de los establecimientos que prestan los servicios turísticos, la producción de información estadística que oriente al sector, son los temas más destacados.

La ley 300 de 1996 creó el Fondo de Promoción Turística de Colombia que es una cuenta especial en la que se depositan dineros de los empresarios (contribución parafiscal) y del Gobierno (presupuesto nacional) destinados a la promoción y competitividad del turismo colombiano. A estos dineros se accede mediante proyectos, siguiendo los lineamientos del documento “Turismo y desarrollo: un compromiso nacional; política de competitividad, mercadeo y promoción turística de Colombia” que establece el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo coordina sus acciones y se apoya en las entidades creadas por los Departamentos y Municipios para impulsar las actividades turísticas.

El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial es el ente rector de la política ambiental del país. La Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales se creó con el objeto de manejar las áreas protegidas. La ley 99 de 1993, que crea el Minambiente, le da especial relevancia a las

Corporaciones ambientales Regionales como soporte de la actividad en este ámbito. La misma norma crea la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales con el objeto de administrar las áreas protegidas del país. Previamente, el Código Nacional de Recursos Naturales y de protección al medio ambiente, expedido mediante el Decreto ley 2811 de 1974 había sentado los lineamientos básicos al respecto.

Mediante el decreto 1124 de 1996, por el cual se reestructura el Ministerio del Medio Ambiente, la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales tiene, además, la función de llevar el registro de las reservas naturales de la sociedad civil y la coordinación de estrategias para el desarrollo de programas y proyectos sostenibles del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

Ley 300 de 1996

La Ley 300 de 1996 en el artículo 61 estableció el Registro Nacional de Turismo, en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente.

ARTÍCULO 61. REGISTRO NACIONAL DE TURISMO. El Ministerio de Desarrollo Económico llevará un Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.

ARTÍCULO 62. PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE SE DEBEN REGISTRAR. Será obligatoria para su funcionamiento, la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los siguientes prestadores de servicios turísticos:

- a. Agencias de Viajes y Turismo, Agencias Mayoristas y Operadores de Turismo;
- b. Establecimientos de alojamiento y hospedaje;
- c. Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones;
- d. Arrendadores de vehículos;
- e. Oficinas de Representaciones Turísticas;
- f. Usuarios Operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas;
- g. Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multi-propiedad;
- h. Establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares calificados por el gremio respectivo como establecimientos de interés turístico;
- i. Los guías de turismo;
- j. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos prepagados;
- k. Los establecimientos que presten servicios de turismo de interés social;

- l. Las empresas que prestan servicios especializados de turismo contemplados en el Título IV de esta Ley;
- m. Los demás que el Gobierno Nacional determine.

Resolución 0118 28/01/2005, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. El aspecto legal que rige al sector es: Resolución 0118 28/01/2005, Por la cual se establecen los criterios técnicos de las diferentes actividades o servicios de ecoturismo de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 12 del Decreto 2755 de 2003. La Ministra de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 18 de la Ley 788 de 2002, los artículos 10, 11 y 12 del Decreto 2755 de 2003 y los artículos 3º, 27 y 30 de la Ley 300 de 1996.

Operatividad de las posadas. Para operar una Posada Turística, se deberá estar inscrito en el Registro Turístico Nacional. Los requisitos que regirán para la operatividad e inscripción en el Registro Turístico Nacional.

Todas las Posadas Turísticas deben tener personal de servicio y custodia suficiente, de acuerdo a su capacidad e instalaciones, para garantizar a los usuarios la comodidad deseada, así como la seguridad de las personas y sus bienes.

- Tramite para legalización de alojamiento (Posada)

Si usted es una persona natural o jurídica que habitualmente proporciona, intermedia o contrata directa o indirectamente con el turista, la prestación de alguno de los siguientes servicios: de agencia de viajes; de alojamiento turístico; de operador profesional de congresos, ferias y convenciones; de arrendador de vehículos; de oficina de representación turística; de usuario operador, desarrollador e industrial en zonas francas turísticas; de empresa promotora y comercializadora de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad; de gastronomía, bar. o negocio similar de interés turístico; de empresa captadora de ahorro para viajes y de empresa de servicios turísticos prepagados; o de intercambio vacacional, para poder operar en Colombia debe inscribirse previamente en el Registro Nacional de Turismo, presentando la solicitud respectiva ante el Grupo de Estudios y Registro Nacional de Turismo de la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

- Requisitos y documentación necesaria para el tramite de Posadas.

El prestador de servicios turísticos debe efectuar una consignación correspondiente a un Salario Mínimo Legal Mensual Vigente. Si es una sucursal o agencia de un establecimiento de comercio, debe consignar medio salario mínimo legal mensual vigente en cualquiera de los siguientes bancos:

Banco de la República. Dirección del Tesoro Nacional. –Registro Nacional de Turismo. Cuenta Número: 61012118. Concepto: Registro Nacional de Turismo

Banco Agrario de Colombia. Cuenta Número. 0700200108
Dirección del Tesoro Nacional-Fondos Comunes. Concepto: Registro Nacional de Turismo

Banco Popular. Dirección del Tesoro Nacional- Fondos Comunes
Cuenta Número: 050-00024-9. Concepto. Registro Nacional de Turismo
Código Rentístico: 1212-30

- Diligenciar en su totalidad el formulario de inscripción

Remitir el formulario diligenciado, copia del recibo de pago, la prueba de la existencia y representación legal y el certificado de matrícula del establecimiento de comercio, al Grupo de Estudios y Registro Nacional de Turismo de la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la calle 28 No. 13 A 15 piso 1 ° en la ciudad de Bogotá, de 8:00 a.m. a 4:45 p.m.

Documentos se deben anexar con la solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Turismo:

- Formulario diligenciado en su totalidad. Los datos consignados deberán corresponder al establecimiento y no a la persona natural o jurídica propietaria del establecimiento de comercio.
- Prueba de la existencia y representación legal vigente. Cuando se trate de personas jurídicas, la acreditación se hace con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio. Si se trata de una persona natural, se hace con el certificado de inscripción en el registro mercantil.
- Certificado de matrícula del establecimiento de comercio.

Las Cajas de Compensación Familiar acreditan la representación legal, mediante certificación expedida por la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Expedición de Licencia Funcionamiento: Coordinadora Grupo Estudios y Registro Nacional de Turismo

Tiempo para expedición de la Resolución: 30 días calendario

Funcionamiento de las Posadas

Las Posadas turísticas pueden funcionar en viejas casas de Arquitectura popular habilitadas para su nueva función o nuevas construcciones, conservando el estilo original y sus características mediante una cuidadosa habilitación para su nueva función. Las modificaciones, adiciones o ampliaciones que tuvieren que realizarse seguirán las líneas originales del inmueble.

Especial cuidado deberá prestarse a la restauración de puertas y ventanas originales, las cuales servirán de modelos para la fabricación de las nuevas. El piso de arcilla rústica o de piedra, las paredes de bahareque o tapia pisada y los techos con cana teja de barro, o machambrados serán parte de sus características, y por tratarse en muchos casos de construcciones antiguas, la reglamentación, en cuanto a las dimensiones de los diferentes ambientes tales como: comedor, habitaciones, baños, etc., se hace difícil, sin embargo, el proyecto de remodelación y habilitación, deberán adaptarse a la normativa respectiva, a fin de lograr una distribución lógica y el confort que el huésped necesita.

Posada Turística, categoría: una Estrella (*)

Arquitectónicos: Zona de Recepción, comprenderá:

Entrada principal: Estar Principal (Lobby), conformado por: un salón con sofá, sillas, mesas y TV, teléfono público, sanitarios públicos.

La Recepción - Registro - Caja, conformado por: Mostrador para recepción, registro y caja.

Oficinas de administración, comprenderá: Oficina del administrador

Dependencias de Servicios Públicos, comprenderá:

Comedor, Sanitarios públicos (damas y caballeros)

Dependencias de Servicios Generales, comprenderá:

- Vestuarios/sanitarios de empleados (damas y caballeros)

Zona de depósitos y almacenes varios

Depósito de basura hermético

Depósito de limpieza

La cocina, estará provista de: Áreas de preparación, cocción, almacenamiento y entrega de alimentos.

La capacidad de la cocina estará en función del número de habitaciones.

Zona de mantenimiento, conformada por: Depósito general

Zona Habitacional, comprenderá:

Las unidades habitacionales

Habitaciones sencillas, Habitaciones dobles,

Habitaciones comunes o colectivas

Baños privados o comunes

Cada habitación deberá contar con:

Armario empotrado

Piso con acabados de pared a pared

Ventanas dotadas de protección que permitan cortar el paso de la luz externa

Mobiliario

Cada habitación deberá contar como mínimo con:

Camas (individuales, matrimoniales, literas o camas/gavetas),

Mesa de noche

Peinadora con silla

Almohadas

Sábanas, cubrecamas

Vasos y jarra de agua

Los baños podrán ser

Privados, con la siguiente dotación:

Excusado (W.C.)

Ducha, Lavamanos, Ducha manual, Toallas, Papel sanitario, Jabón de tocador

Colectivos o comunes para damas y caballeros, con la siguiente dotación:

Excusado (W.C.)

Ducha, Lavamanos, Urinario, Toallas, Papel sanitario, Jabón de tocador

Los baños deberán tener la totalidad de sus paredes y pisos recubiertos con baldosas de cerámica.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

La presente investigación de mercados está orientada a determinar con buen nivel de confianza, los siguientes aspectos: los gustos, preferencias, precio y nivel de aceptación de los clientes por el ecoturismo o turismo rural nacional específicamente en el municipio de El Playón, y al mismo tiempo identificar el nivel de uso del servicio de posada turística como alternativa de alojamiento.

2.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1.1 Objetivo General. Realizar una investigación de mercados para determinar la oferta y demanda por el servicio de ecoturismo, con el servicio complementario de alojamiento modalidad posada, en el municipio de El Playón.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Conocer el grado de aceptación por el turismo en el municipio de El Playón.
- Determinar la preferencia por el tipo de alojamiento (hotel, residencia, finca, posada) de la población flotante que visite el municipio de El Playón.
- Identificar las necesidades de información de la demanda turística teniendo en cuenta como principales características (Profesión, edad, sexo, estrato, nivel de ingresos).
- Determinar cuales son los canales de distribución que favorece la comercialización del servicio, para cumplir con la función de satisfacer la necesidad del consumidor y lograr los objetivos de la empresa
- Realizar un estudio de la demanda para conocer si los turistas están dispuestos a adquirir el servicio teniendo en cuenta como variable importante, un nuevo destino eco turístico.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El proyecto se orienta hacia la prestación del servicio de alojamiento, modalidad posada.

2.2.1 Servicio principal. La posada turística ofrecerá el servicio de alojamiento la cual se caracteriza por ser de ambiente familiar, con disponibilidad de pocas habitaciones con estilo colonial. Prestando el servicio de restaurante, que ofrezca

comidas típicas, música de la región, atención esmerada por sus propietarios, para disfrutar de la tranquilidad y el descanso que usted se merece.

2.2.2 Servicio sustituto. El Municipio no se cuenta con el tipo de caracterización del servicio a ofrecer; por lo anterior, el servicio será pionero.

Existen opciones de alojamiento similares como son hoteles, residencias, las cuales no cumplen con los requisitos de ley de turismo para operar, como posada turística.

2.2.3 Servicios complementarios. El producto turístico contará con todas las características de creatividad para que los clientes tengan fácil acceso para adquirir los servicios complementarios, dando siempre lo mejor como un servicio PLUS que se otorga, algunos se cobrarán, otros no, dependiendo de los costos que estos representen. Sobre estos servicios se procurará ser innovador porque se utilizará la belleza paisajística como complemento al servicio y competitivo.

Los servicios complementarios que ofrecerá entre otros son: guianza, visita por los atractivos naturales de la región caminata por senderos y pesca en los pozos de piscicultura cachama y mojarra. (ver figura 33. mapa ruta ecoturística).

Si bien es cierto que en la pregunta 15 no se mencionan todos los servicios que se ofrecerán, solo se desea sensibilizar a los encuestados que este proyecto tendrá algunos servicios complementarios y que no se considera de alta relevancia, dado que el objeto principal de este estudio es el servicio de hospedaje.

2.2.4 Atributos y diferenciados del servicio. El servicio de alojamiento que se ofrece se diferencia por ser una posada colonial, con ambiente familiar, donde se apreciará la belleza paisajística, costumbres y vivencias de la región.

2.3 TIPO DE INVESTIGACION

“Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. También pueden utilizarse informes o documentos elaborados por otros investigadores. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información y la información obtenida es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.⁸”

El desarrollo del proyecto utilizará la investigación descriptiva en la que se evalúan y seleccionan las líneas de acción y se basa en fuentes primarias de obtención de

⁸Carlos A Méndez Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación. p. 150.

información. Esta investigación depende en gran parte en la formulación de preguntas en los cuestionarios y de la disponibilidad de los datos secundarios.

Con el propósito de obtener resultados exitosos en el desarrollo del trabajo investigativo se diseñó un plan que conduzca a la recolección y manejo de la información.

El proyecto desea recolectar información de los intereses y preferencias de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana en lo referente a tipos de turismo, con el fin de averiguar la demanda hacia el ecoturismo y a las posadas turísticas

Para identificar la oferta de servicios de alojamiento y hospedaje en el municipio del playón se utilizará el tipo de estudio descriptivo. Se utiliza información de tipo primaria y secundaria.

La identificación de la oferta de servicios de alojamiento, será de tipo descriptivo porque de acuerdo a lo mencionado por Carlos A. Méndez en su libro Metodología guía para elaborar diseños de investigación, en un estudio descriptivo: “se van a identificar características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”.

En este caso, el universo investigado es la oferta de servicios de alojamiento del municipio de El Playón el cual se desea averiguar sus condiciones de capacidad, características de precios, servicio, estructura física y organizacional entre otras.

2.3.1 Método de Investigación. En el presente proyecto se utilizarán los métodos de observación y deductivo, con el fin de investigar los gustos y preferencias de los turistas por el ecoturismo y preferencia por el servicio de alojamiento modalidad posadas.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.4.1 Proceso de muestreo. En este proyecto se utilizará el muestreo aleatorio simple, considerado un tipo de muestreo bastante sencillo. “Sirve de base para los otros tipos de muestreo probabilístico. Es utilizado en poblaciones que se caracterizan porque sus elementos presentan homogeneidad especialmente en las características que son de interés para la investigación. Los elementos se seleccionan mediante la aplicación de cualquier procedimiento al azar cuando la muestra de tamaño n se selecciona de una población de tamaño N , de tal manera que cada muestra posible de tamaño n tiene la misma probabilidad de ser seleccionada”¹⁰

¹⁰. Ibíd., p.185

2.4.2 Definición de Población. Población flotante del municipio de El Playón 8.400 personas con interés de recreación y entretenimiento, según registro año 2006 de los balnearios Mayquetía, la Hamaca y Sol y Arena.

2.4.3 Elemento Muestral. Para esta investigación es la población flotante del municipio de El Playón equivalente a 8.400 personas.

Para el caso de esta investigación, la población flotante se contactó en los balnearios de Mayquetía, la Hamaca y Sol y Arena, que son muy frecuentados por sus atractivos turísticos. Se seleccionó los fines de semana (viernes, sábado y domingo) del mes de marzo del año 2.007 en las horas del medio día.

Unidad muestral

Población flotante del municipio de El Playón mayores de 18 años (2.800 personas) que acuden a los sitios turísticos de la región. Dato obtenido según observación directa en cuatro fines de semana durante el mes de marzo del año 2.007.

Alcance

Para la investigación se elige a la población flotante del municipio de El Playón

Tiempo: Se desarrolló la actividad en el mes de marzo del 2007.

Marco Muestral (N)

El estudio se apoya en información suministrada por los administradores de los balnearios del municipio de El Playón año 2006, la población flotante mayores de 18 años son aproximadamente 2.800 personas.

Cálculo de la muestra (n)

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N - 1)E^2 + Z \times p \times q}$$

Z= 1.96

p= 50% de probabilidad del éxito

q= 50% de probabilidad de fracaso

E= 5 % de error

N= 2.800

n= muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (2.800) (0.5) (0.5)}{(2.800-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 337$$

n= 337 encuestas aproximado a 340

2.4.4 Técnicas de recolección de la información. En la presente investigación se utilizará como técnica la encuesta, donde se mide cualitativa y cuantitativamente la aceptación y factibilidad del proyecto.

Se aplicarán dos encuestas: una para la población flotante de municipio de El Playón procedentes de Bucaramanga y su Área Metropolitana, y otra para la oferta de servicios de alojamiento y hospedaje del municipio de El Playón, con el propósito de conocer el comportamiento del mercado actual.

2.4.5 Fuentes de Información

Fuentes primarias. Aplicación de la encuesta a las persona mayores de 18 años, económicamente activas población flotante del municipio de El Playón, procedentes de Bucaramanga y su área metropolitana (ver anexo 3).

Aplicación de la encuesta a los sitios de alojamiento del municipio de El Playón (Ver anexo 4).

Fuentes secundarias. Listado de sitios de alojamiento y hospedaje en el municipio de El Playón

Restaurante y hospedaje el Gran Bachue	29 camas
Hospedaje El Playón	18 camas
Hospedaje la casona de pancha	16 camas
Hospedaje Central	21 camas
Hospedaje doña Francly	6 camas
Hospedaje doña Bertha	5 camas

Registro de clientes población flotante año 2006 de los balnearios Mayquetía, la Hamaca y Sol y Arena.

2.4.6 Determinación de la encuesta. Se realiza 340 encuestas aplicadas a la población flotante del municipio de El Playón, procedentes de Bucaramanga y su Área Metropolitana. A continuación se relacionan las necesidades de información y por consiguiente el análisis de las encuestas realizadas.

2.4.7 Demanda

Necesidades de Información

- Determinar el número de personas que disfrutan sus vacaciones fuera de la ciudad.
- Medir el grado de aceptación por el ecoturismo
- Establecer el tiempo promedio de vacaciones.
- Determinar los días preferidos para visitar los sitios turísticos
- Conocer los motivos por los cuáles visita los sitios turísticos
- Conocer los factores que influyen en el usuario para seleccionar un destino turístico
- Identificar la clase de comida que el turista prefiere
- Determinar las preferencias por los diferentes tipo de alojamiento
- Conocer en compañía de quién los turistas realizan las vacaciones.
- Cuantificar el número de personas que conforman su hogar
- Determinar la cantidad de dinero destinado al visitar los sitios turísticos
- identificar el nivel de conocimiento de los sitios turísticos
- Cuantificar el tipo de canal de selección para un destino turístico.
- Conocer el grado de aceptación por un nuevo destino ecoturístico
- Definir el grado de aceptación por el alojamiento de posada rural

Cuadro 3 Ficha Técnica para la demanda

Población flotante municipio de el playón procedentes de Bucaramanga y el área metropolitana	
Tipo de investigación	Descriptiva
Método de investigación	Observación, Deductivo
Fuentes de información	Primaria: Aplicación del formato encuesta a mayores de 18 años económicamente activos población flotante municipio de El Playón procedentes de la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana. Secundaria: Informe sobre turismo, Informes de turismo realizadas por entidades gubernamentales y privadas. Fomipyme, Fondo de promoción turística de Colombia, Cotelco, Diario portafolio. Consultaría Cindamer, Alcaldía Municipal El Playón, Dane.
Técnica de recolección de información	Encuesta
Instrumento	Cuestionario con preguntas cerradas de selección múltiple con única respuesta y preguntas abiertas
Modo de aplicación	Directa
Definición de población y muestra	Z= 1,96 Error:5% Nivel de Confianza= 95%

	P=0.5 Q=0.5 N Habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana mayores de 18 años población (2.800) n # de encuestas aplicar (340)
Proceso de muestreo	Aleatorio simple
Alcance	Población flotante Municipio de El Playón
Tiempo de aplicación	Enero,2007

Fuente: las autoras

2.4.8 Oferta. Necesidades de información de la oferta:

- Determinar el número de alojamientos que existen en el municipio de El Playón
- Determinar las clases de alojamiento
- Conocer la capacidad instalada (camas y clase de habitaciones)
- Establecer la cantidad de habitaciones con baño privado
- Identificar cantidad de alojamientos que prestan el servicio de restaurante en el municipio de El Playón
- Conocer los motivos por el cual el turista solicita el servicio de alojamiento
- Determinar el tiempo promedio de estancia
- Determinar el precio promedio diario por el servicio de alojamiento
- Conocer la cantidad de empleos que genera el servicio de alojamiento
- Determinar la cantidad de remodelaciones hechas a la infraestructura de alojamiento en los últimos tres años.

Cuadro 4 Ficha técnica de la oferta

Oferta de servicio de alojamiento en el municipio de El Playón	
Tipo de investigación	Descriptiva
Método de investigación	Observación, Deductivo
Fuentes de información	Primarias: Aplicación del formato de encuesta a los tipos de alojamiento.
Fuentes de información	Secundaria: Listado de establecimientos comerciales (alojamiento).
Técnica de recolección de información	Encuesta
Instrumento	Cuestionario con preguntas cerradas de selección múltiple con única respuesta y preguntas abiertas
Modo de aplicación	Directa
Definición de población y muestra	N= 6 establecimientos de modalidad hospedaje del municipio de El Playón.
Proceso de muestreo	Censo
Alcance	Municipio de El Playón
Tiempo de aplicación	Febrero 2007

Fuente: las autoras

2.5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

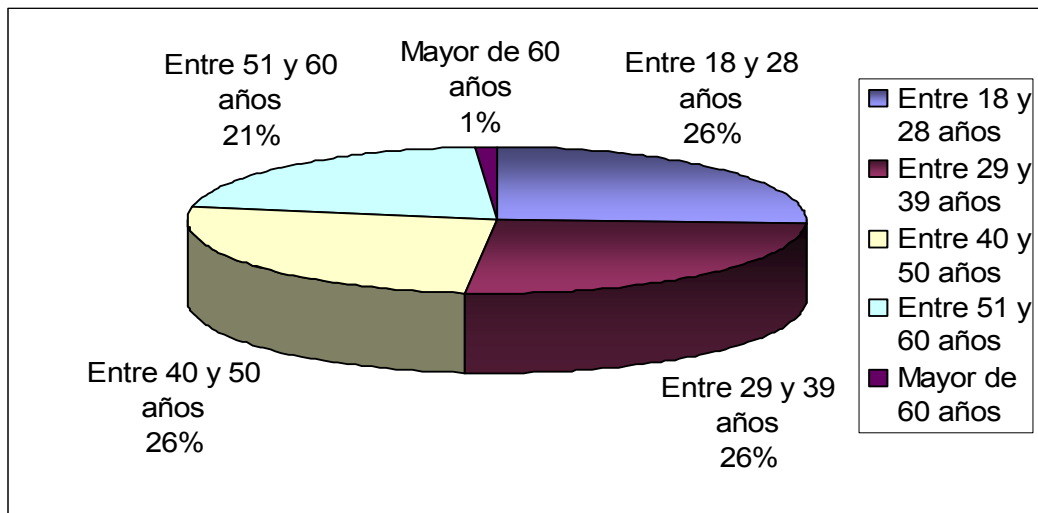
2.5.1 Encuesta a población flotante. A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a la población flotante del municipio de El Playón mayores de 18 años económicamente activos procedentes de Bucaramanga y su área metropolitana.

Cuadro 5 Edades

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Entre 18 y 28 años	88	26
Entre 29 y 39 años	88	26
Entre 40 y 50 años	88	26
Entre 51 y 60 años	72	21
Mayor de 60 años	4	1
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 2. Edades



Fuente: las autoras

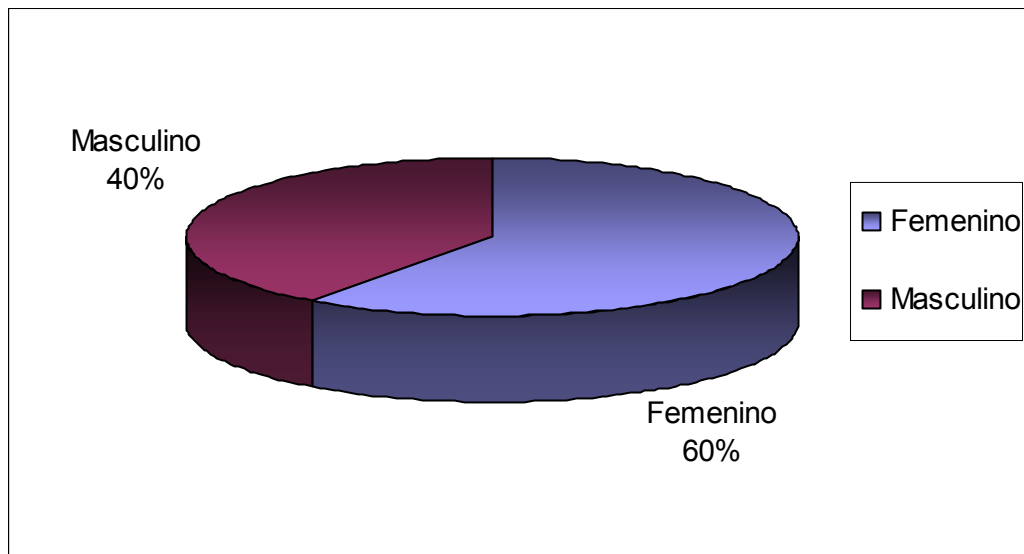
Según se observa en la figura 2, el 26% de la población flotante que más visita el municipio de El Playón se encuentra entre las edades de 18 – 28 años, en segundo lugar, el 26% de los encuestados se encuentran en edad comprendida entre 29 – 39 años, y finalmente, el 26% se encuentran entre los 40 – 50 años, de manera que los que más visitan el municipio de El Playón es población joven (18 a 39 años), que corresponde a un 52% de los encuestados.

Cuadro 6 Sexo

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Femenino	204	60
Masculino	136	40
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 3. Sexo de las personas encuestadas.



Fuente: las autoras

De acuerdo la figura 3, el 60% de la población que visita el municipio de El Playón son mujeres, y el sexo masculino con un 40%, lo que demuestra que a las mujeres les gusta hacer más turismo, generalmente motivadas por ofrecerles recreación a sus hijos.

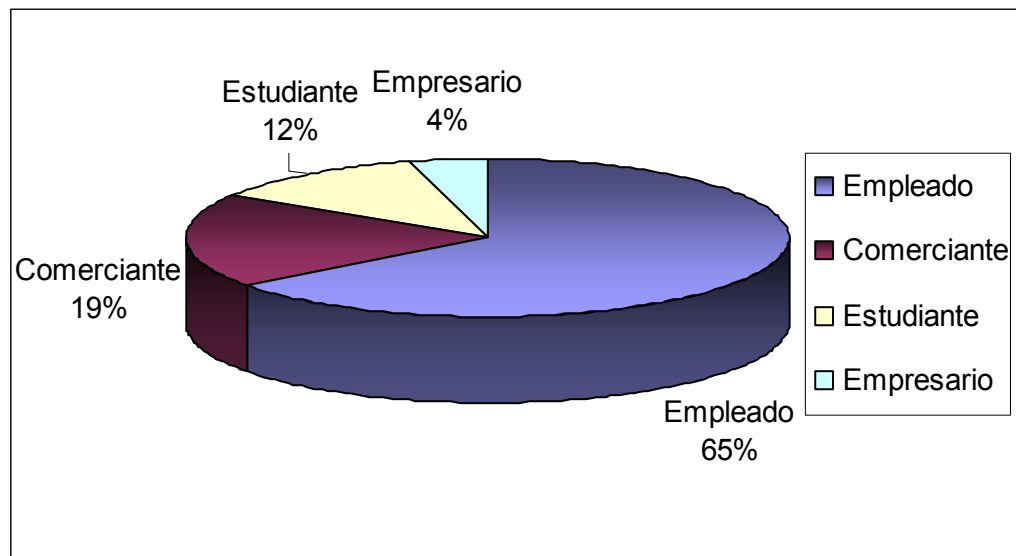
Adicionalmente, hoy en día hay muchas mujeres que trabajan y a su vez atienden el hogar, esta es una de las razones por las cuales ellas buscan el momento propicio para darse un descanso, especialmente los fines de semana.

Cuadro 7. Profesión de las personas encuestadas

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Empleado	220	65
Comerciante	65	19
Estudiante	41	12
Empresario	14	4
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 4. Profesión de las personas encuestadas.



Fuente: las autoras

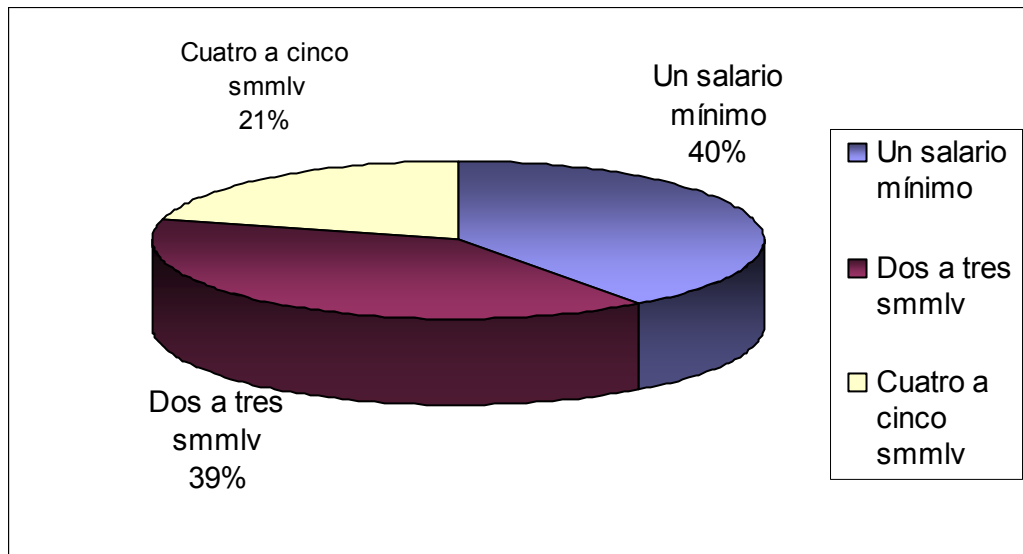
La figura 4, permite analizar que las personas que más salen de vacaciones breves o descansos son los empleados, que representan el 65%, en razón a que tienen un ingreso mensual fijo, seguido por los comerciantes con un 19%; los estudiantes representan un 12% que puede ser significativo en época de vacaciones escolares, y finalmente los empresarios con un 4%. Como dato curioso, generalmente los pequeños empresarios, aunque tienen la capacidad económica y el tiempo para recreación, pocos lo hacen debido a que no le confían el negocio a terceros, prefiriendo a veces las vacaciones breves (fines de semana y festivos).

Cuadro 8. ¿Cual es su nivel de ingreso mensual?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Un salario mínimo	136	40
Dos a tres smmlv	133	39
Cuatro a cinco smmlv	71	21
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 5. ¿Cual es su nivel de ingreso mensual?



Fuente: las autoras

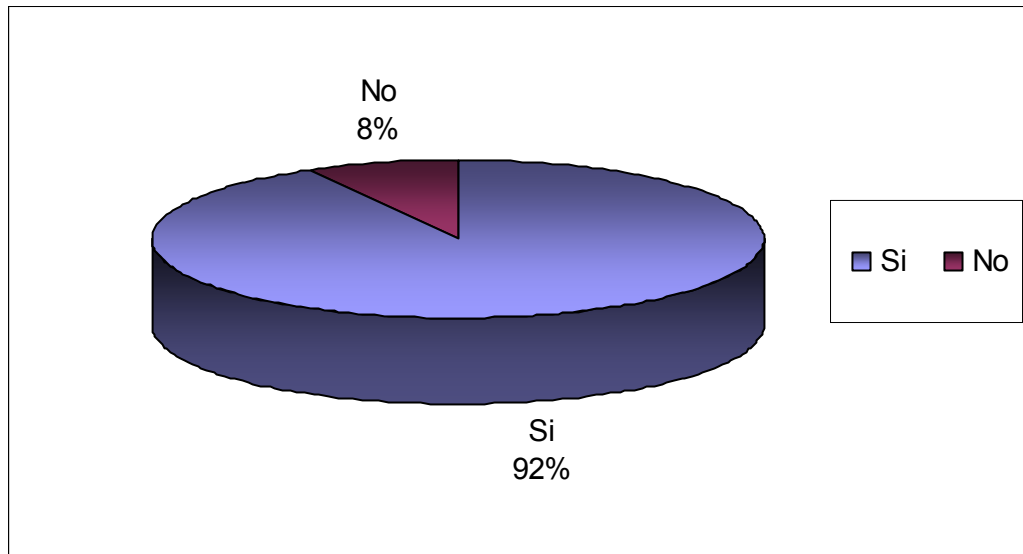
El nivel de ingresos más común de los encuestados es de un salario mínimo con un 40%, seguido por los que devengan dos a tres salarios mínimos con un 39% y finalmente son pocos quienes devengan entre cuatro y cinco salarios mínimos con un 21%. Las personas que visitan a El Playón tienen ingresos promedio de uno a tres smmlv que corresponde al 79% de los encuestados.

Cuadro 9. ¿En época de vacaciones sale fuera de la ciudad?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Si	313	92
No	27	8
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 6. ¿En época de vacaciones sale fuera de la ciudad?



Fuente: las autoras

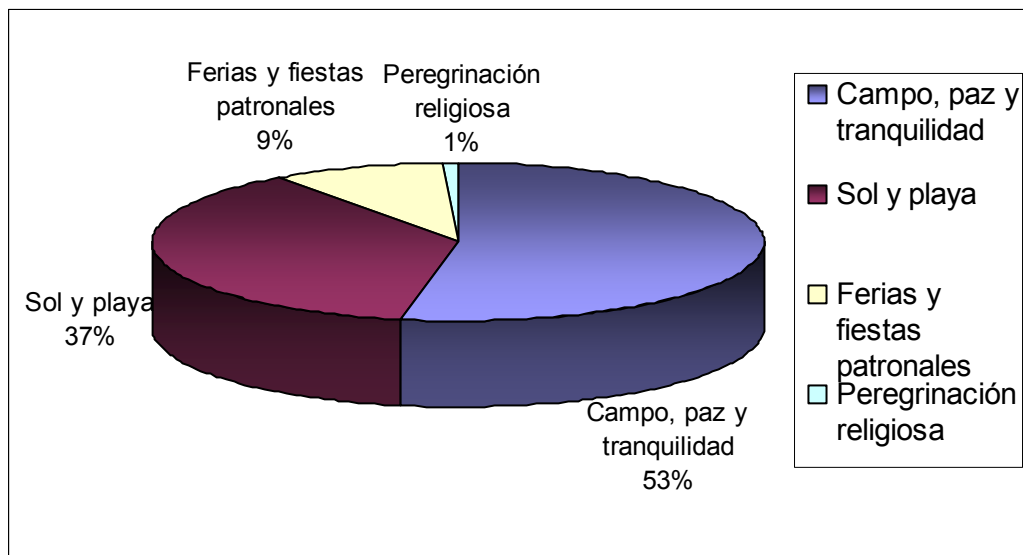
Se encontró que en un alto número de los encuestados (92%) mayores de 18 años, si salen de vacaciones. Hay que hacer la aclaración de que muchas respuestas estaban dirigidas a vacaciones cortas en sitios cercanos a la ciudad, el principal argumento es el factor económico, pues el desplazamiento a lugares cercanos resulta relativamente barato, lo que haría viable la participación de la población potencial en el futuro proyecto.

Cuadro 10. ¿Qué clase de turismo prefiere?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Campo, paz y tranquilidad	180	53
Sol y playa	126	37
Ferias y fiestas patronales	31	9
Peregrinación religiosa	3	1
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 7. ¿Qué clase de turismo prefiere?



Fuente: las autoras

Según se observa en la figura 7, el tipo de turismo que más le agrada al 53% de los encuestados es el turismo de campo, pues estas personas encuentran allí más que todo paz y tranquilidad. Se evidencia que esta respuesta está por encima del turismo de sol y playa que representa el 37%. En menor proporción está el turismo de ferias y fiestas con un 9%, y la peregrinación religiosa con un 1%.

Cuadro 11. ¿Qué días de la Semana frecuenta los sitios turísticos del municipio de El Playón?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Lunes a viernes	16	7
Sábados, domingos y festivos	24	93
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 8. ¿Qué días de la Semana frecuenta los sitios turísticos del municipio de El Playón?



Fuente: las autoras

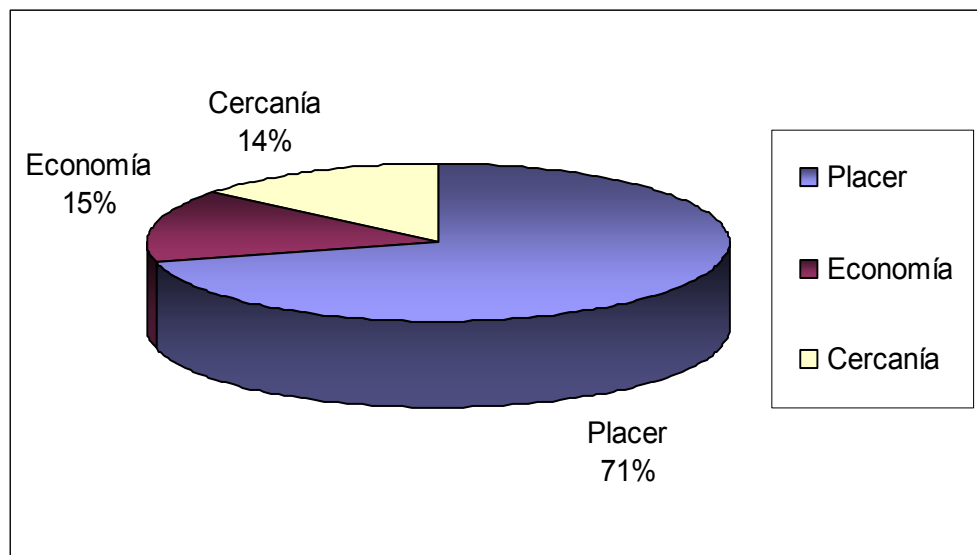
El 93% de los encuestados opinan que los días preferidos para hacer visita a sitios turísticos son fines de semana: viernes, sábado, domingo y festivos, es decir, las vacaciones breves. Los días de lunes a viernes no son tan preferidos debido a que la mayoría de la gente está en jornada laboral. Este aspecto es de gran importancia para el diseño de la logística del proyecto, la operatividad y la contratación de personal.

Cuadro 12. ¿Por qué visita los sitios turísticos del municipio de El Playón?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Placer	241	71
Economía	51	15
Cercanía	48	14
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 9. ¿Por qué visita los sitios turísticos del municipio de El Playón?



Fuente: las autoras

Según se observa en la figura 9, el 71% de las personas que visitan el playón lo hacen por placer, eso significa que catalogan al sitio como turístico, este aspecto está muy relacionado con los nuevos roles de la cultura moderna, en donde existe la preocupación por bajar los índices de estrés. En segundo lugar está la economía y la ubicación geográfica por la cercanía a la ciudad capital Bucaramanga.

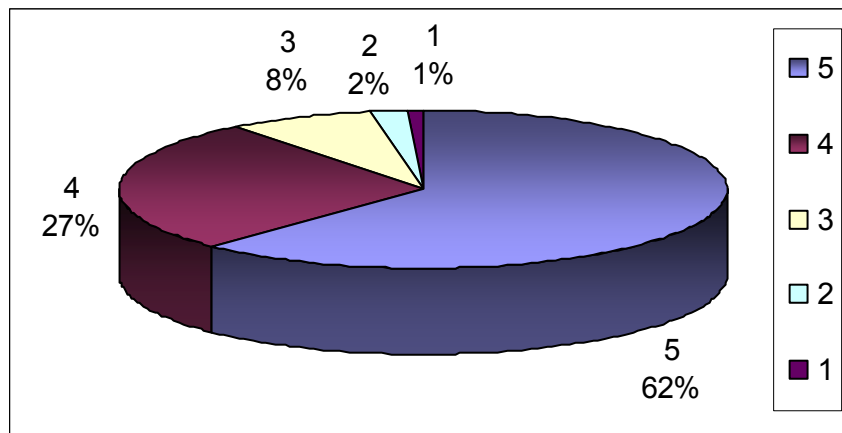
Calificación de factores. De uno a cinco califique los factores a considerar al momento de seleccionar un destino turístico, siendo 5 el factor más importante y el 1, el menos importante. Se concluye que los factores que más peso tienen al momento de decidir el destino turístico son: seguridad, calidad en el alojamiento y calidad en el servicio. Esta información sirve como criterio base para definir los atributos diferenciadores del servicio y definir las estrategias de mercadeo y promoción.

Cuadro 13. Calidad en el servicio

OPCIONES	Nº DE RESPUESTAS	%
5	212	62
4	92	27
3	27	8
2	6	2
1	3	1
TOTAL		100

Fuente: las autoras

Figura 10. Calidad en el servicio



Fuente: las autoras

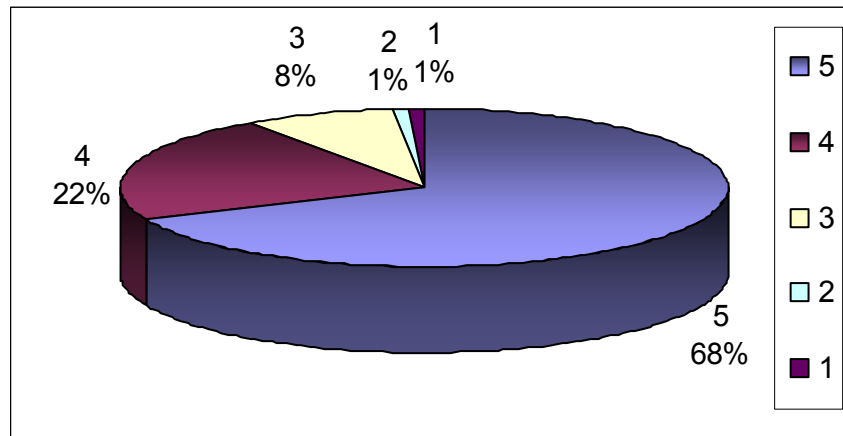
Obsérvese que el 89% de los encuestados califican entre 4 y 5 los la calidad en el servicio.

Cuadro 14. Seguridad y tranquilidad

OPCIONES	Nº DE RESPUESTAS	%
5	232	68
4	75	22
3	23	8
2	3	1
1	3	1
TOTAL	340	100

Fuente: las autoras

Figura 11. Seguridad y tranquilidad



Fuente: las autoras

Los valores de 1 a 5 están clasificados de siguiente manera: 5 es el mayor valor que le dan los encuestados y 1 es el menor valor.

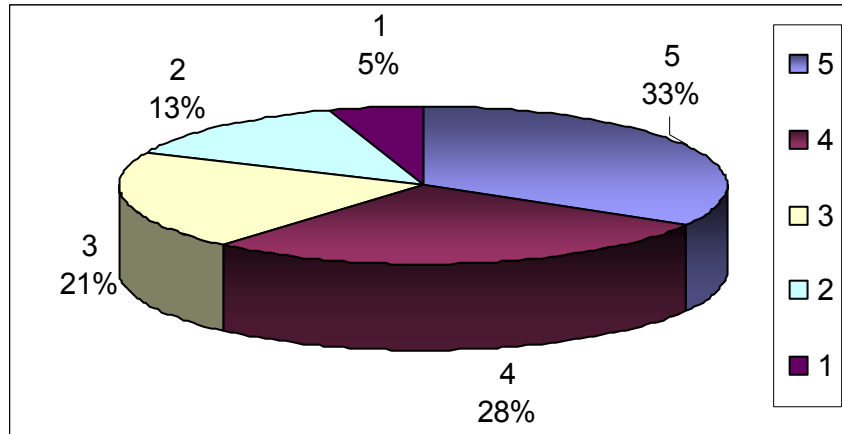
Un factor muy importante que tienen en cuenta los turistas es la seguridad, pues debido a las condiciones sociales de Colombia, existe prevención al momento de desplazarse hacia zonas rurales. Es por esta razón que el 90% de los encuestados la calificaron entre 4 y 5.

Cuadro 15. Calidad de alojamiento

OPCIONES	Nº DE RESPUESTAS	%
5	113	33
4	96	28
3	70	21
2	44	13
1	17	5
TOTAL	340	100

Fuente: las autoras

Figura 12. Calidad de alojamiento



Fuente: las autoras

La calidad del alojamiento ocupa una posición por debajo de la seguridad y la calidad en el servicio. Esto obedece a que los futuros huéspedes, buscan un ambiente campestre y de antemano saben que no se puede comparar un hospedaje rural con un hotel de alta categoría (4 a 5 estrellas)

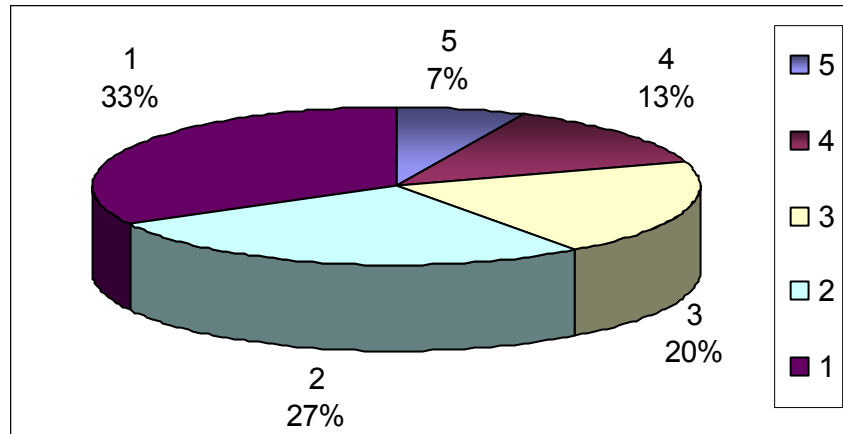
Una de las características de las hospedajes campestres es ofrecerle a los huéspedes un estilo distinto al que se vive en la ciudad, pues se espera encontrar un ambiente más rustico y colonial que refleje la cultura y costumbres de la comunidad de la zona.

Cuadro 16. Precio del servicio

OPCIONES	Nº DE RESPUESTAS	%
5	24	7
4	44	13
3	68	20
2	92	27
1	112	33
TOTAL	340	100

Fuente: las autoras

Figura 13. Precio del servicio



Fuente: las autoras

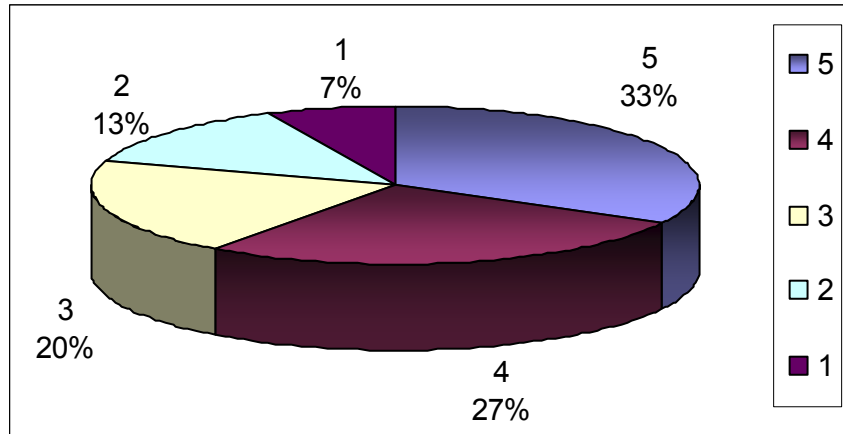
Según se observa en la figura 13, las personas encuestadas no le dan mucha importancia al precio del servicio, debido a que es conocido que los sitios turísticos campestres generalmente mantienen precios módicos, permitiendo de esta manera manejar una confianza de tarifa de precios acordes a la economía de los turistas.

Cuadro 17. Calidad en el restaurante

OPCIONES	Nº DE RESPUESTAS	%
5	112	33
4	92	27
3	68	20
2	44	13
1	24	7
TOTAL	340	100

Fuente: las autoras

Figura 14. Calidad en el restaurante



Fuente: las autoras

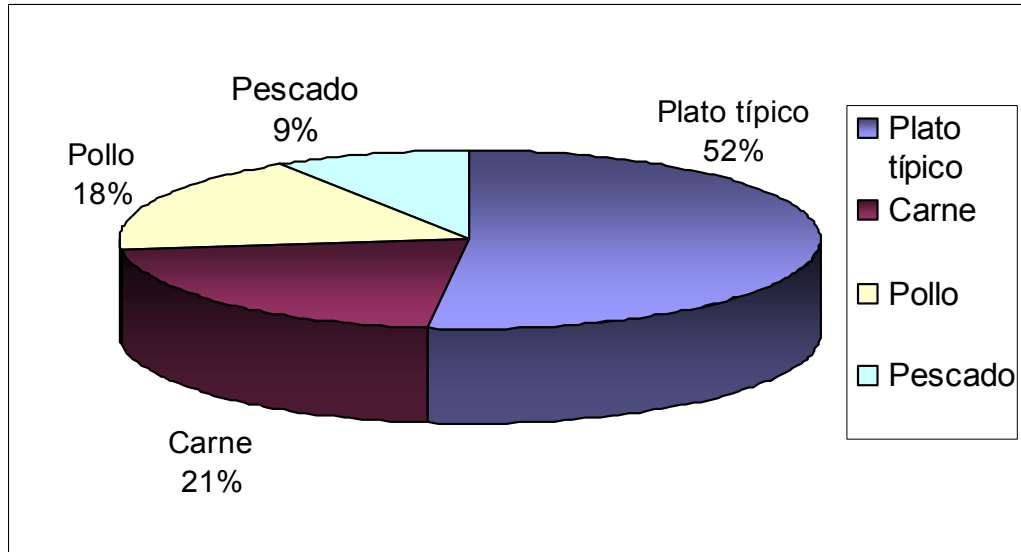
Uno de los servicios complementarios que va a ofrecer el hospedaje, es el de restaurante. De acuerdo a la información donde los encuestados le dan gran importancia al servicio de restaurante, es así que el 80% lo califican en los tres mayores lugares. Esto obedece a que hoy en día la gente se preocupa por tener una buena alimentación, que implica no solo la calidad e higiene de los productos y el valor nutricional, entre otros.

Cuadro 18. ¿Cuál es su comida preferida al realizar un viaje?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Plato típico de la región	177	52
Carne	71	21
Pollo	61	18
Pescado	31	9
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 15. ¿Cuál es su comida preferida al realizar un viaje?



Fuente: las autoras

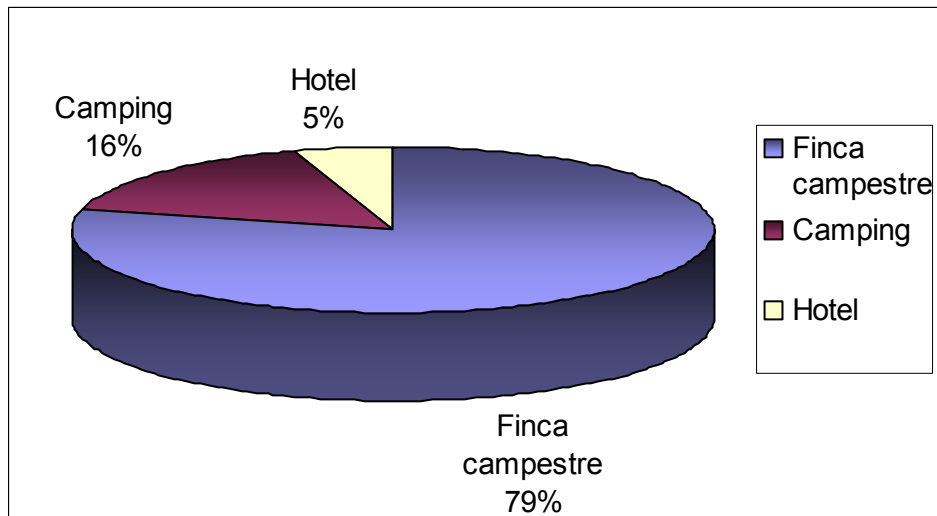
El 52% de la población encuestada se inclina por solicitar el plato típico de la región. Dato importante al momento de definir los tipos de menú a ofrecer en la posada de alojamiento. Esta decisión del plato típico obedece a que la gente desea consumir platos diferentes a los de su rutina diaria, aprovechando igualmente que están de turismo.

Cuadro 19. Preferencia por tipo de alojamiento en las vacaciones breves

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Finca campestre (posada)	269	79
Camping	54	16
Hotel	17	5
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 16. Preferencia por tipo de alojamiento en las vacaciones breves



Fuente: las autoras

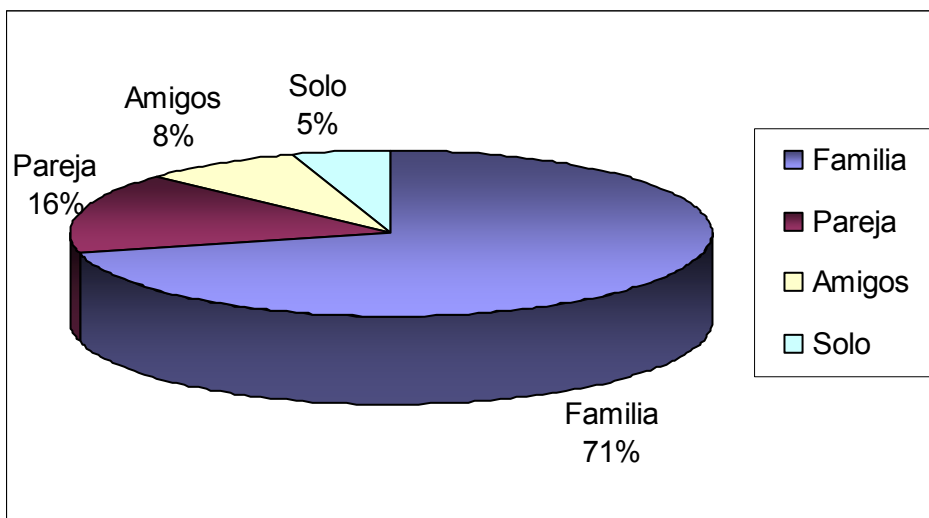
El 79% de las personas encuestadas manifestaron que el tipo de alojamiento que prefieren cuando toman vacaciones breves son las fincas campestres o posadas turísticas dato importante para el cálculo de la demanda objetivo, pues esto indica la viabilidad del proyecto e implica el análisis del estudio técnico que permita la optimización de los recursos disponibles, tanto físicos, logísticos, financieros y mercadológicos.

Cuadro 20. ¿En compañía de quien visita estos sitios Turísticos?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Familia	241	71
Pareja	54	16
Amigos	27	8
Solo	17	5
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 17. ¿En compañía de quien visita estos sitios Turísticos?



Fuente: las autoras

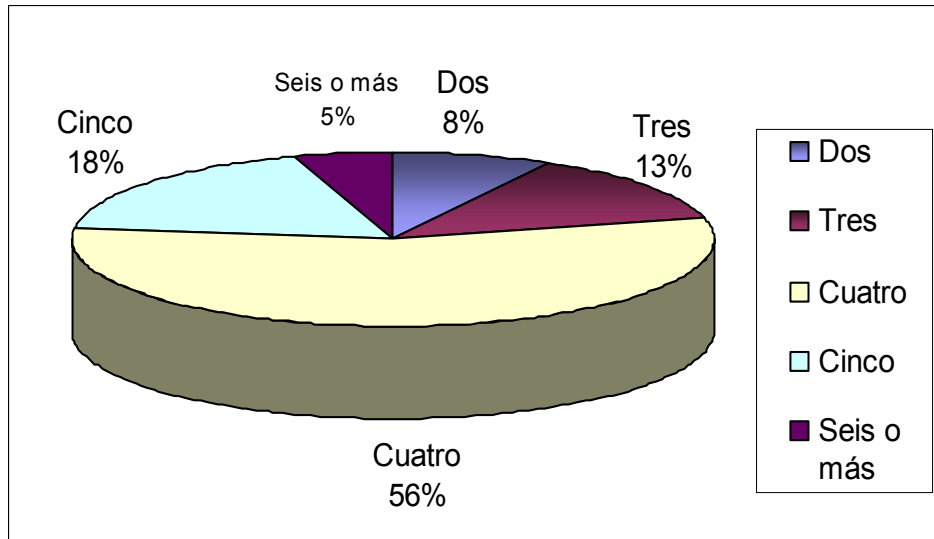
Según se muestra en la figura 17, el 71% de los encuestados, manifiestan que cuando acuden a sitios turísticos lo hacen en familia. Este aspecto es importante para determinar los requerimientos de infraestructura y distribución del proyecto. Igualmente hay que hacer énfasis en el ambiente familiar. También se debe tener en cuenta que un 16% de los encuestados respondieron que visitarían la posada en pareja.

Cuadro 21. Número de personas que conforman su familia

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Dos	27	8
Tres	45	13
Cuatro	190	56
Cinco	61	18
Seis o más	17	5
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 18. Número de personas que conforman su familia



Fuente: las autoras

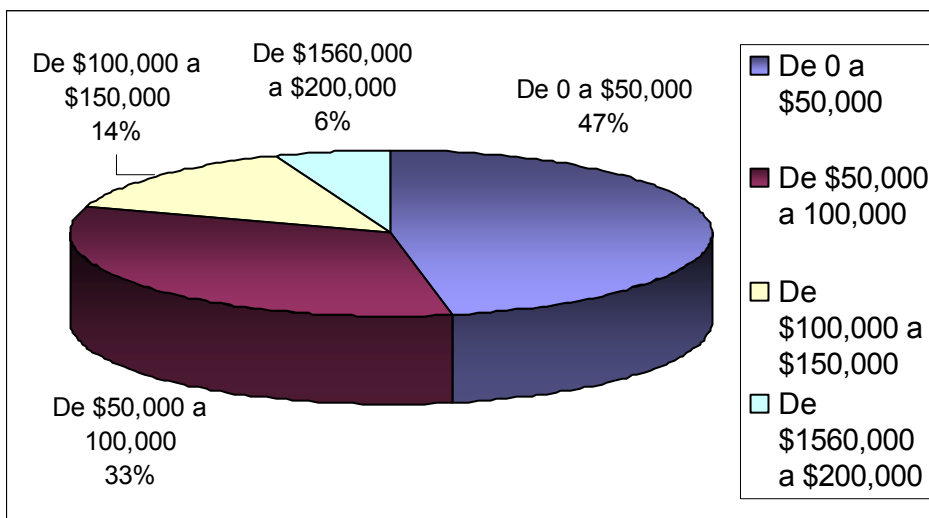
El 56% de los encuestados tienen en promedio cuatro personas como grupo familiar que visita los sitios turísticos. Con esta pregunta, se comprueba una vez más que las familias colombianas se componen generalmente por lo padres y dos hijos. Este es el modelo de conformación de la familia actual.

Cuadro 22. ¿Cuánto dinero diario gasta cuando viaja al municipio de El Playón?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
De 0 a \$50.000	160	47
De \$50.000 a \$100.000	112	33
De \$100.000 a \$150.000	48	14
De \$150.000 a \$200.000	20	6
De \$200.000 a \$250.000	0	0
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 19. ¿Cuánto dinero diario gasta cuando viaja al municipio de El Playón?



Fuente: las autoras

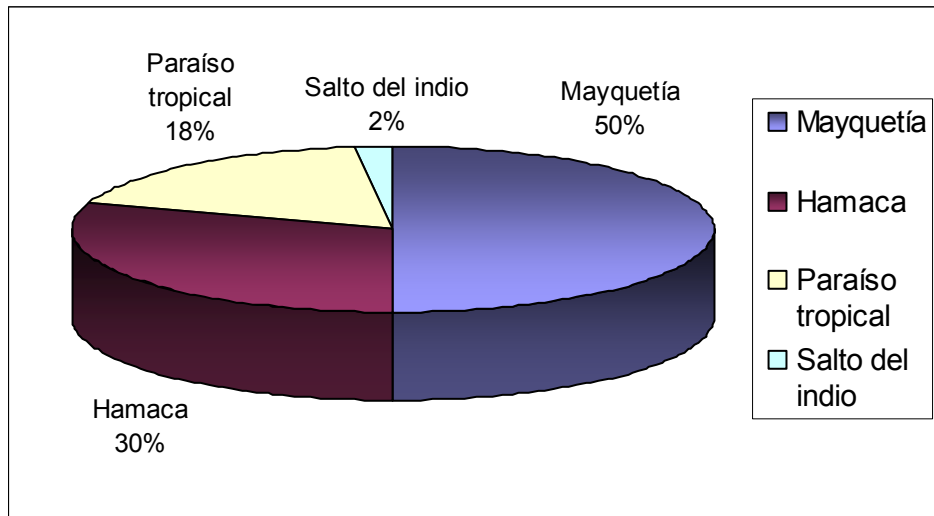
El 47% de la población encuestada manifiesta gastar hasta \$50.000 diarios en su visita los sitios turísticos del municipio de El playón. Esto demuestra que el presupuesto de las personas que realizan estos cortos paseos está acorde al sitio que desean visitar.

Cuadro 23. ¿De los siguientes sitios turísticos cuáles conoce?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Mayquetía	170	50
Hamaca	102	30
Paraíso tropical	61	18
Salto del indio	7	2
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 20. ¿De los siguientes sitios turísticos cuáles conoce?



Fuente: las autoras

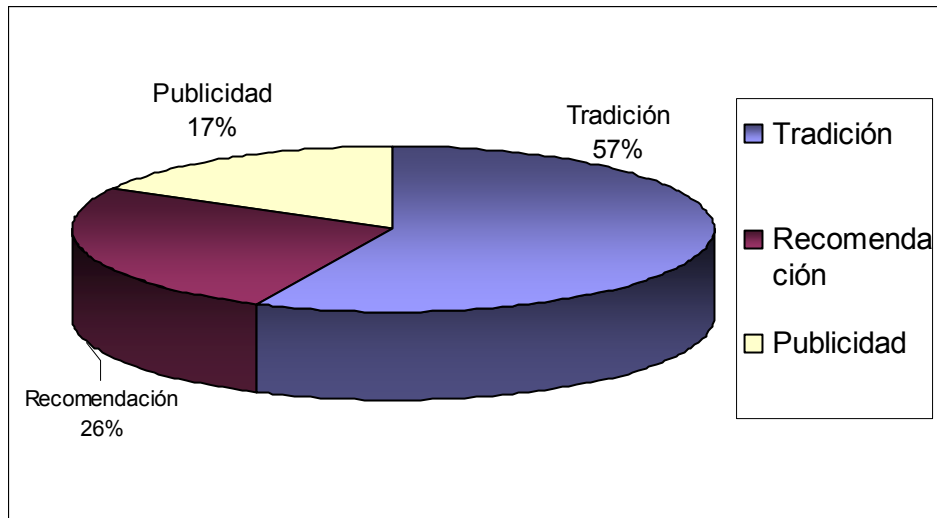
Según se observa en la figura 20, el 50% de los encuestados conocen a Mayquetía como un de los sitios turísticos de El Playón. En segundo lugar, afirman conocer Hamaca, aunque solo un 30% de los encuestados lo han visitado. En tercer lugar está Paraíso tropical como otro sitio turístico, pero es visitado en menor proporción.

Cuadro 24. ¿De qué forma selecciona un destino Turístico?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Tradición	194	57
Recomendación	88	26
Publicidad	58	17
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 21. ¿De qué forma selecciona un destino Turístico?



Fuente: las autoras

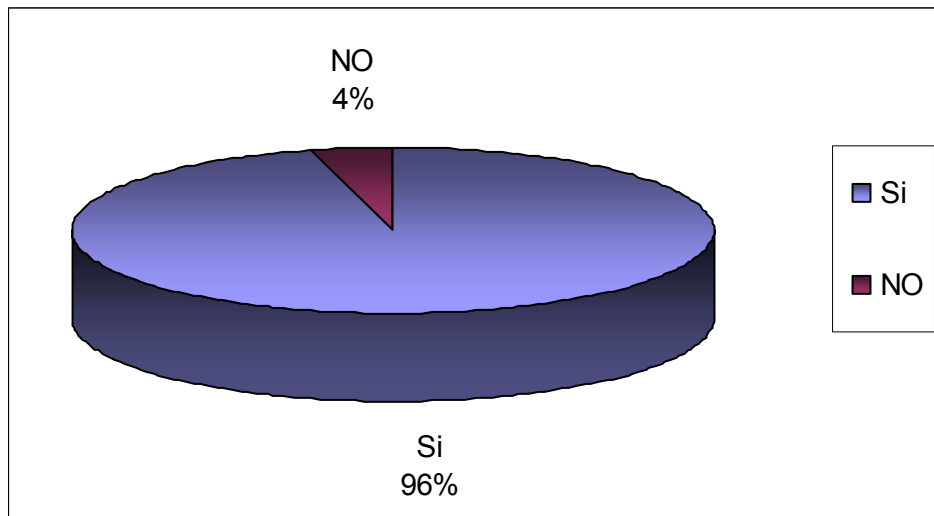
El 45% de los encuestados seleccionan un sitio turístico por tradición, esta es una ventaja que tiene el municipio de El Playón que a su vez es vía a la costa norte de Colombia, Un 34% de los encuestados responden que lo selecciona por referencia o recomendación. Estos datos son importantes al momento de definir la estrategia de promoción y publicidad.

Cuadro 25. ¿Usted estaría interesado en visitar un nuevo destino turístico, Salto del Indio, con los atractivos de cascada, pozo y cuevas naturales, ubicado a 20 minutos de la vereda San Pedro de la tigra municipio de El playón Santander?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Si	326	96
No	14	4
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 22. ¿Usted estaría interesado en visitar un nuevo destino turístico, Salto del Indio, con los atractivos de cascada, pozo y cuevas naturales, ubicado a 20 minutos de la vereda San Pedro de la tigra municipio de El playón Santander?



Fuente: las autoras

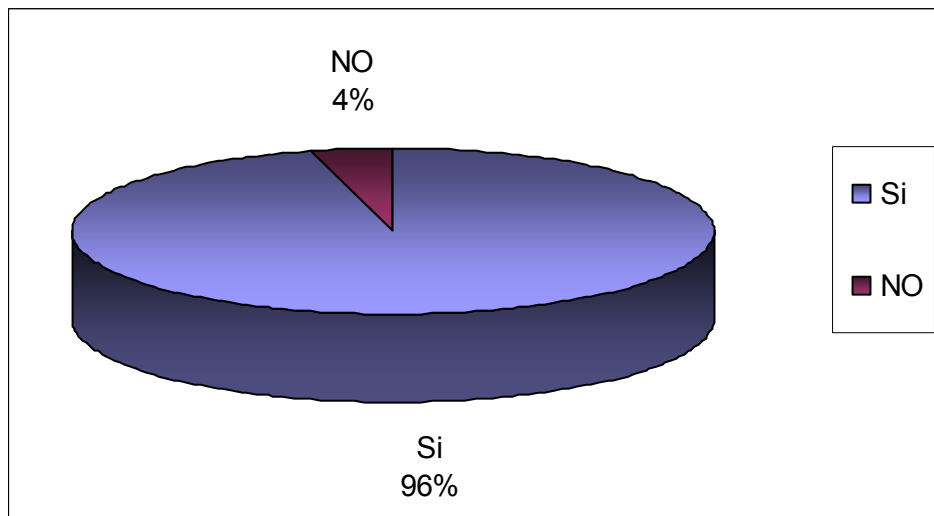
El 96% de los encuestados manifiestan un interés por visitar un nuevo destino turístico como es el Salto del Indio, este dato es importante para el cálculo de demanda potencial y que permite determinar la viabilidad del proyecto y su vez continuar con el estudio del mismo.

Cuadro 26. ¿Si en el municipio de El Playón existiera una posada turística, que ofreciera servicio de alojamiento, restaurante, visita a sitios naturales, pesca, caminata a senderos ecológicos, estaría interesado a visitarlo?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Si	326	96
No	14	4
Total	340	100

Fuente: las autoras

Figura 23. ¿Si en el municipio de El Playón existiera una posada turística, que ofreciera servicio de alojamiento, restaurante, visita a sitios naturales, pesca, caminata a senderos ecológicos, estaría interesado a visitarlo?



Fuente: las autoras

Nuevamente, el 96% de los encuestados, están interesados que en el municipio del El Playón exista una posada turística con servicio de alojamiento, restaurante, visita a atractivos sitios naturales y demás actividades recreativas que puede ofrecer el medio natural. Con esta última pregunta se reafirma la viabilidad del proyecto y la continuación de este estudio.

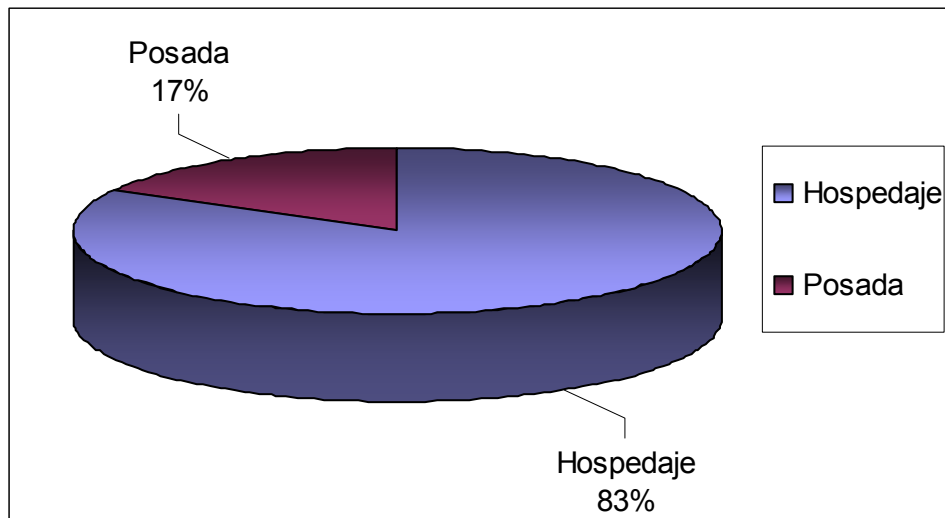
2.5.2 Encuesta a la competencia. A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los restaurante y hospedaje Gran Bachue, hospedaje El Playón, posada la Casona de Pancha, hospedaje Doña Mercy, hospedaje Doña Bertha, hospedaje y restaurante Central del Municipio de El Playón.

Cuadro 27. ¿Qué clase de alojamiento ofrece?

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Hospedaje	5	83
Posada	1	17
Total	6	100

Fuente: las autoras

Figura 24. ¿Qué clase de alojamiento ofrece?



Fuente: las autoras

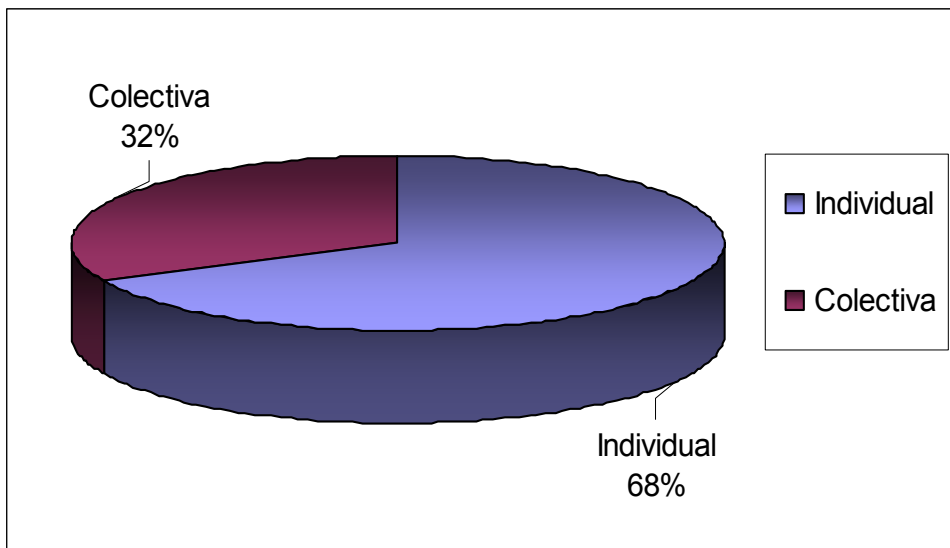
Se aprecia en la figura 24 que el 83% de los alojamientos son modalidad hospedaje y el 17 % son posadas, todos ubicados dentro del casco urbano del municipio de El Playón. Es de importancia aclarar que el hospedaje y la posada son términos que en algunas poblaciones se diferencian por la estadía más permanente de sus huéspedes, sin embargo los establecimientos existentes en la actualidad en el municipio de El Playón no diferencian estos nombres e indistintamente se pueden llamar hospedaje o posada.

Cuadro 28. Cantidad de habitaciones

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Individual	46	68
Colectiva	22	32
Total	68	100

Fuente: las autoras

Figura 25. Cantidad de habitaciones



Fuente: las autoras

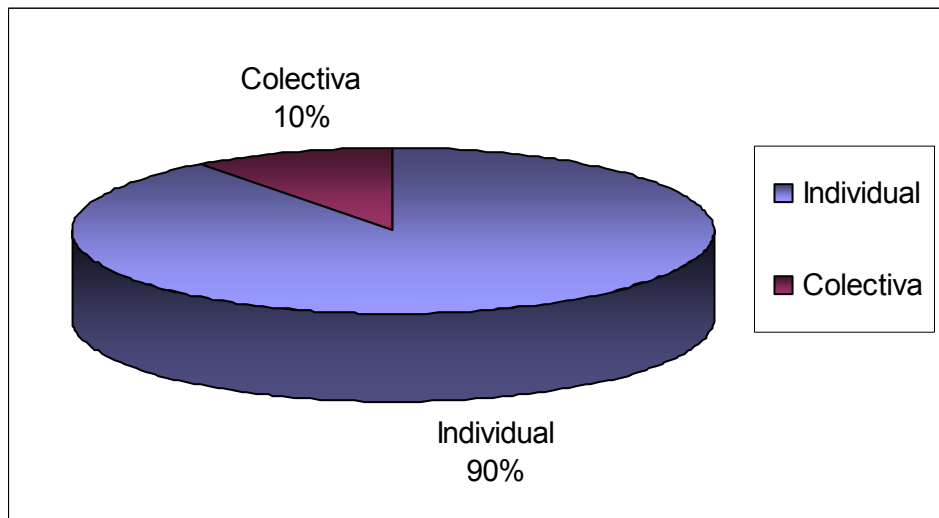
Según se observa en la figura 25, el 68% de las habitaciones de la competencia son individuales y el 32% son colectivas. Este dato es importante para medir capacidad de la competencia y tener un punto de referencia en el diseño de la capacidad de este proyecto, teniendo en cuenta el número de personas por grupo familiar y el acompañamiento promedio de los turistas.

Cuadro 29. Habitaciones con servicio de baño privado

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Individual	63	90
Colectiva	5	10
Total	68	100

Fuente: las autoras

Figura 26. Habitaciones con servicio de baño privado



Fuente: las autoras

Según se muestra en la figura 26, un alto porcentaje (90%) de las habitaciones individuales tienen baño privado, lo cual indica una de las fortalezas de la competencia. Esto implica que el nuevo proyecto deberá al menos tener el mismo porcentaje de habitaciones con baño privado, para ser competitivo.

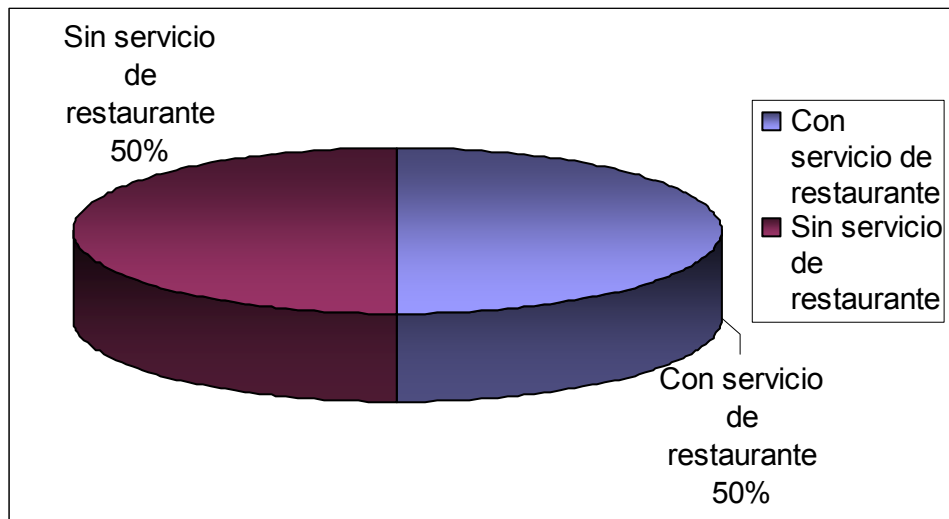
Las habitaciones colectivas tienen menor proporción con baños privados, pues están diseñadas para aquellas personas con bajo presupuesto y consecuentemente, requieren un servicio más económico.

Cuadro 30. Alojamiento con servicio de restaurante

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Desayuno, almuerzo y Comida	3	50
Sin servicio de Restaurante	3	50
Total	6	100

Fuente: las autoras

Figura 27. Alojamiento con servicio de restaurante



Fuente: las autoras

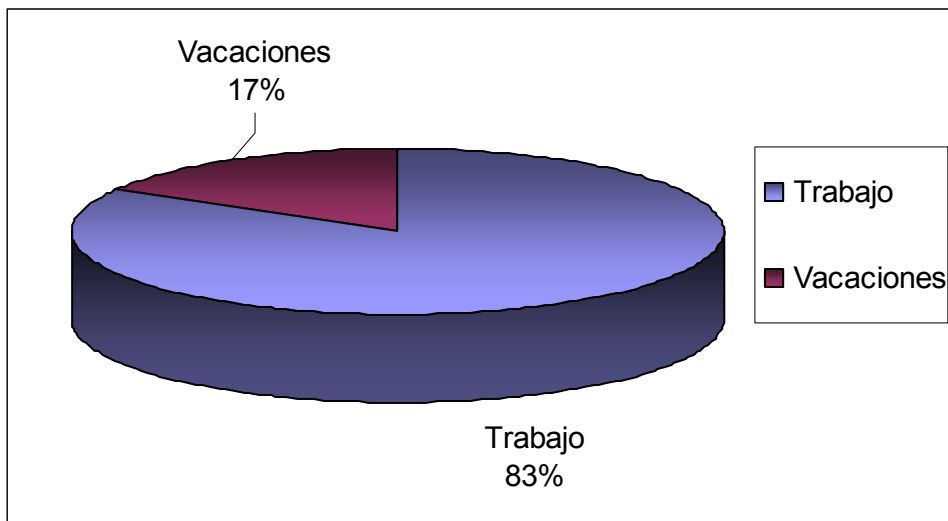
Se observa en la figura 27 que el 50% de los hospedajes ofrecen el servicio completo de restaurante y el otro 50% solo presta el servicio de alojamiento, este dato es muy importante al momento de definir el portafolio de servicios, sean propios o en convenio. Así mismo, la empresa deberá analizar la opción de servicio de restaurante, de acuerdo a las expectativas de crecimiento y posicionamiento en el corto plazo.

Cuadro 31. Motivo por el cuál el turista visita el alojamiento

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Trabajo	5	83
Vacaciones	1	17
Total	6	100

Fuente: las autoras

Figura 28. Motivo por el cuál el turista visita el alojamiento



Fuente: las autoras

Se concluye que el 83% de los visitantes se hospedan por motivos relacionados con el trabajo, y el 17% lo hacen por vacaciones. Eso significa que la oferta de alojamiento esta atendiendo más el turista de negocios. Una de las razones que llevan a los viajeros a hospedarse en esas tierras, obedece a que El Playón es zona de paso para el sur del cesar, en donde muchos comerciantes y vendedores atienden los municipios de San Alberto y Aguachica.

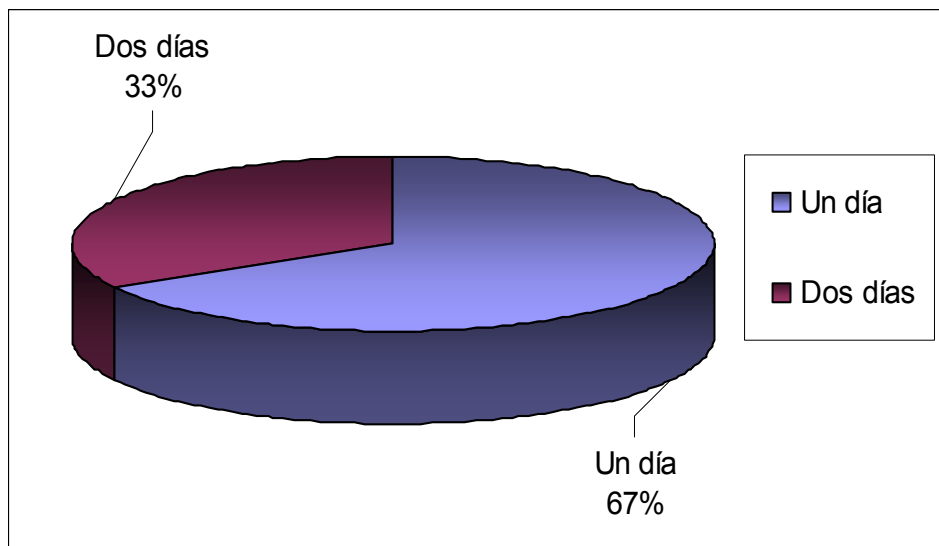
Es necesario aclarar que los Hospedajes existentes en el municipio de El Playón están ubicados muy cerca de la vía central que comunica con la costa norte de Colombia.

Cuadro 32. Tiempo de alojamiento de los clientes

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Un día	4	67
Dos días	2	33
Total	6	100

Fuente: las autoras

Figura 29. Tiempo de alojamiento de los clientes



Fuente: las autoras

Según se aprecia en la figura 29, el 67 % de los clientes pernotan por un día, y el 33% pernotan por dos días. Esta permanencia breve, permite establecer las condiciones de infraestructura y logísticas del proyecto, de igual manera, los servicios adicionales de la posada deberán estar acondicionados para una estadía de poco tiempo.

Cuadro 33. Costo promedio pagado por clase de habitación con baño privado

OPCIONES	VALOR (\$)
Habitación individual con baño privado	18.000
Habitación colectiva con baño privado	13.500

Fuente: las autoras

De acuerdo a los datos del cuadro 33, el costo promedio pagado por habitación individual con baño privado es de \$18.000, y el costo de habitación colectiva con baño privado es de \$13.500. Esta información es de gran importancia al momento de definir la estrategia de precios que sea competitiva en la zona donde va a operar.

Cuadro 34. Costo promedio pagado por cada tipo de habitación sin servicio sin baño privado

OPCIONES	VALOR (\$)
Habitación individual sin baño privado	10.000
Habitación colectiva sin baño privado	12.500

Fuente: las autoras

Dentro del grupo de habitaciones sin baño privado, el precio de tipo individual es de \$10.000 por día y el precio por habitación colectiva es de \$12.500 día.

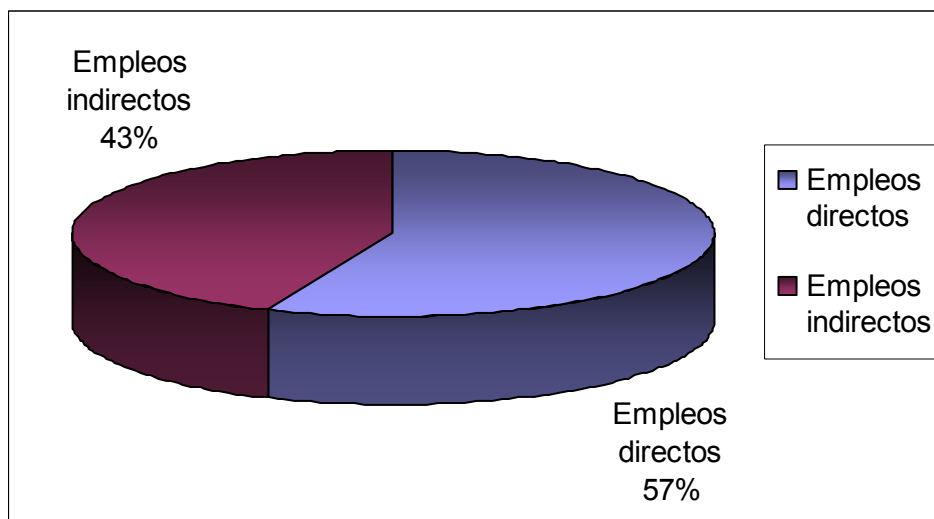
Como se había mencionado anteriormente, el servicio de habitaciones sin baño privado debe existir para atender las necesidades de los turistas. Dentro del nuevo proyecto, se debe considerar los dos tipos de habitaciones, con o sin baño privado, con el fin de que el cliente tenga alternativas y pueda decidir de acuerdo a su poder de compra.

Cuadro 35. Cantidad de empleos generados por el servicio de alojamiento y restaurante

OPCIONES	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
Empleos Directos	10	43
Empleos Indirectos	13	57
Total	23	100

Fuente: las autoras

Figura 30. Cantidad de empleos generados por el servicio de alojamiento y restaurante



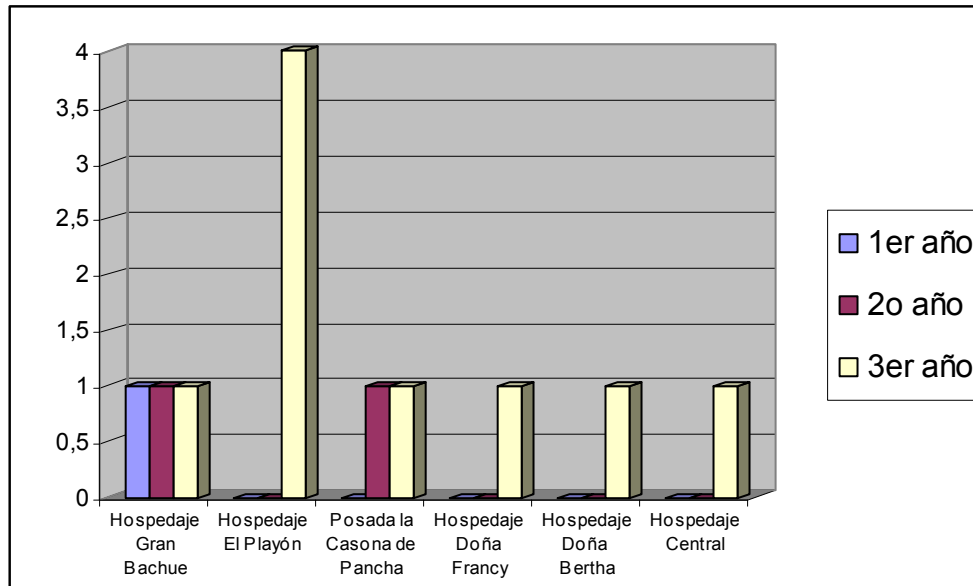
Fuente: las autoras

Análisis: se aprecia que por el servicio de alojamiento y restaurante se generan 10 empleos directos que corresponden al 43%, y 13 empleos indirectos correspondiente al 57%. Este dato permitirá definir la estructura administrativa y de servicio para el proyecto.

Cuadro 36. Cantidad de remodelaciones hechas en la infraestructura en los últimos 3 años

Hospedajes	1er Año	2o Año	3 er Año
Hospedaje Gran Bachue	1	1	1
Hospedaje El Playón	0	0	4
Posada la Casona de Pancha	0	1	1
Hospedaje Doña Francy	0	0	1
Hospedaje Doña Bertha	0	0	1
Hospedaje Central	0	0	1

Figura 31. Cantidad de remodelaciones hechas en la infraestructura en los últimos 3 años



Se concluye que el restaurante el gran Bachue ha tenido reparaciones en los últimos tres años, el hospedaje El Playón solo se hizo reparación en el año 3, la posada de Pancha ha realizado reparaciones en el año 2 y 3; los hospedajes Doña Francy y Doña Bertha abrieron sus puertas hace aproximadamente dos meses, y por último el hospedaje central en el año 3 realizó reparaciones locativas. Eso significa que en términos generales, la construcción e infraestructura hotelera del municipio, tiene reconstrucciones modernas y estas actualmente se encuentran en buen estado.

Análisis concluyente de la oferta

La oferta de alojamiento de El Playón en su mayoría son hospedajes, el mayor porcentaje de las habitaciones individuales y colectivas tienen baño privado, los principales clientes son conductores y su estancia no es mayor de un día.

Con esto se observa que la competencia existente se inclina más por la atención a viajeros que a familias, lo cual indica que el proyecto tendría un aspecto más diferenciador con respecto a la competencia.

El servicio de alojamiento y restaurante genera 10 empleos directos y 13 indirectos. En la actualidad se refleja la necesidad de creación de una posada de tipo familiar, para este nuevo destino eco turístico del municipio de El Playón.

2.6 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Según información obtenida de la Alcaldía Municipal de El Playón, hay registrados seis (6) establecimientos públicos dedicados a prestar el servicio de alojamiento y restaurante. Dentro de este grupo se encuentran los siguientes:

Cuadro 37. Establecimientos públicos dedicados a prestar el servicio de alojamiento y restaurante.

Nombre de la empresa	Dirección
Hospedaje Gran Bachue	Carrera 8 No 2 - 69
Hospedaje El Playón	Carrera 8 No 2 - 29
Posada la Casona de Pancha	Carrera 8 No 8 - 09
Hospedaje Doña Francy	Carrera 8 No 4 - 30
Hospedaje Doña Bertha	Carrera 8 No 8 - 60
Hospedaje Central	Carrera 8 No 13 - 25

Fuente: Alcaldía Municipal El Playón

2.6.1 Matriz de evaluación

Cuadro 38. Matriz de Evaluación de la oferta de hospedaje en el municipio de El Playón

Factor	Gran Bachué	El Playón	Casona de Pancha	Doña Francy	Doña Bertha	Central
Seguridad	3	3	3	3	3	2
Accesibilidad	3	5	4	3	3	3
Higiene	4	3	3	2	2	2
Servicios	4	2	2	2	2	2
Atención al cliente	4	2	2	2	2	2
Infraestructura	4	4	3	2	2	2
TOTAL	22	19	17	15	15	13

Fuente: las autoras

Parámetros de calificación

1: Débil

5: Fuerte

Descripción de los factores:

- **Seguridad.** Está relacionada con la protección de la integridad personal y los bienes de los turistas. Dicho factor es el de mayor importancia para los viajeros, de acuerdo a una de las preguntas en la encuesta a la población flotante.
- **Accesibilidad.** Se refiere a la facilidad que ofrecen las vías de comunicación. Actualmente la carretera que comunica a Bucaramanga con El Playón se encuentra en buenas condiciones y el tránsito de vehículos se hace de manera descongestionada. Así mismo, las rutas de acceso a los diferentes sitios turísticos son vías amplias, señalizadas y pavimentadas
- **Higiene.** Tiene que ver con el orden y aseo directamente en los hospedajes y la higiene en los servicios de restaurante.
- **Servicios.** Está relacionado con la calidad y variedad de servicios que ofrece el negocio.
- **Atención al cliente.** Hace referencia a la forma como se presta el servicio; es decir, lo amable, respetuoso y oportuno que es el servicio en el sitio turístico. Es un factor que hoy en día juega un papel importante como elemento de mercadeo para mantener fidelidad de los turistas.
- **Infraestructura.** Considerada la parte física y organizativa de los hospedajes actuales.

Los resultados obtenidos en la matriz de evaluación de la competencia reflejan que uno de las posadas turísticas fuertes es GRAN BACHUE porque tiene fortalezas como son higiene, servicios, atención al cliente e infraestructura.

Así mismo, las debilidades de la posada CENTRAL servirán de referencia, porque serán punto de partida para diseñar atributos diferenciadores en el servicio de la futura posada turística, que agreguen valor y cautiven la atención y deseo del turista por visitar este sitio.

2.7 DEMANDA PROYECTADA A CUBRIR POR EL PROYECTO

De acuerdo a los resultados encontrados en el estudio de mercados, la aceptación de la propuesta permite establecer las proyecciones de los servicios de hospedaje

a realizar en los próximos cinco años. Así mismo, la infraestructura del proyecto inicialmente podrá responder a la demanda estimada en el mismo periodo de tiempo.

El estudio de mercados dio como resultado una aceptación del 96% del proyecto por parte de los encuestados que corresponde a 2.688 personas que se distribuirán entre 351 servicios de habitación doble y 573 servicios de habitación sencilla con baño y sin baño privado durante 39 fines de semana. Adicionalmente se analizó la demanda de los hospedajes que actualmente existen en el sector que también servirá de punto de referencia en cuanto a la población flotante. Finalmente considerando la capacidad instalada, se determinó que el proyecto demandará 163 servicios de hospedaje al mes en el primer año de operaciones. (ver cuadro 39)

Cuadro 39. Demanda que el proyecto cubrirá

Año	Número promedio de servicios mensuales de hospedaje (incremento de 7%)	Número de servicios anuales
2.008	163	1.956
2.009	174	2.088
2.010	186	2.232
2.011	199	2.388
2.012	213	2.556

Fuente: las autoras del proyecto

El 7% de incremento anual por servicios prestados, corresponde a un estimado de las autoras de este proyecto, teniendo en cuenta que en los primeros años, la empresa se dedicará a abrir nuevos mercados y posicionar el servicio.

2.8 OFERTA PROYECTADA

La oferta actual está conformada por la sumatoria de los siguientes hospedajes: Gran Bachué, El Playón, Casona de Pancha, Doña Francly, Doña Bertha y Central.

Cuadro 40. Oferta consolidada proyectada de hospedaje

Año	Número promedio de servicios mensuales de hospedaje (incremento de 7%)	Número de servicios anuales
2.008	480	5.760
2.009	513	6.156
2.010	549	6.588
2.011	587	7.044
2.012	628	7.536

Fuente: Hospedajes del municipio de El Playón

De acuerdo a los datos del cuadro anterior, existe un promedio de 80 servicios de hospedaje al mes. Teniendo en cuenta la demanda proyectada de este estudio, es de 163 habitaciones al mes, existe una demanda insatisfecha de 83 habitaciones al mes, es decir, 996 servicios de habitación al año.

2.9 PLAN DE MERCADEO PARA LA POSADA RURAL

2.9.1 Objetivo de ventas. Debido a que actualmente no se encuentran datos internos de fundamentación de este servicio de posada rural y que la empresa se encuentra en la etapa de diseño, la proyección de ventas que se pretende alcanzar con la puesta en marcha del nuevo servicio estará dirigida a penetrar el mercado a nivel local y regional, teniendo en cuenta el alto porcentaje de población flotante que desea disfrutar de un nuevo destino turístico.

Con base en los datos del cuadro 39, se ha proyectado para el primer año ofrecer 1.956 servicios de posada e ir creciendo paulatinamente hasta lograr un volumen de 2.556 servicios en el quinto año.

2.9.2 Mercado meta. El servicio de posada rural, está dirigido a toda la población flotante del municipio de El Playón.

- **Mercado primario.** Población flotante del municipio de El Playón, con interés de recreación.

- **Mercado secundario.** La población mayor de 18 años, económicamente activa de Bucaramanga y su área metropolitana.

- Objetivos de Mercadotecnia

- Promocionar al municipio de El playón como nuevo destino turístico para vacaciones breves y permanentes porque es seguro, agradable, tranquilo, Que además cuenta con toda la infraestructura turística de alojamiento, recreación y aventura.
- Ingresar como prestador del servicio de posada rural a la población flotante del municipio de El Playón.
- Posicionar la nueva posada rural como prestadora de servicio de alojamiento y restaurante en la población flotante del municipio de El Playón.

- Estrategias de mercadotecnia

Crear un mercado y mantenerlo. Se pretende centrar esfuerzos para apropiarse de una parte del mercado, equivalente a la participación que se espera lograr en el

período a ejecutar el plan. Hay que informar, convencer y motivar a los turistas potenciales a que prefieran la nueva zona turística regional incluido el nuevo servicio de alojamiento.

Justificación. La posada rural tiene la especialidad de ofrecer simultáneamente servicio de restaurante y otros complementarios como: guía turística, visita por los atractivos naturales de la región caminata por senderos y pesca en los pozos de piscicultura de cachama y mojarra.

Diseñar y dirigir hacia las empresas de Bucaramanga y su área metropolitana, diversos paquetes de turismo con el propósito de invitar al sector empresarial para que incluya dentro de sus programas de recreación y turismo de fines de semana y festivos este sitio turístico regional.

Definir y divulgar los atributos diferenciadores de esta zona turística potencial, su infraestructura turística, en especial el servicio de alojamiento turístico con el fin de mostrar a los turistas esta nueva opción de turismo ecológico y natural.

Hay que aprovechar también el impulso del gobierno hacia el sector turismo y del interés por los inversionistas empresarios hacia este sector

- **Del servicio.** Centrarse en mejorar y resaltar los atributos de calidad del servicio y las bondades de éste en términos de antiestrés que favorezca el bienestar de los futuros usuarios, como opción de descanso y recreación para la familia.

Justificación. Se observa que en el mercado turístico local hace falta un tipo de turismo con elementos diferenciadores que ofrezca a los usuarios el bienestar de descanso, disfrute de paisajes variados con confianzas y comodidad.

- **Fijación de precios.** Ubicar precios acordes y competitivos al servicio de posada rural que se desea ofrecer.

Justificación. En el servicio de posada rural, se tendrán precios variables de acuerdo a las temporadas turísticas y las categorías de las habitaciones.

- **Promoción.** Debido a que será un servicio diferenciador pero no exclusivo, se harán descuentos especiales a los primeros clientes que hagan sus reservaciones del servicio de posada rural. Además se trabajará con bases de clientes premiando a los que den promoción del servicio por referidos

Justificación. Dar a conocer el nuevo servicio y lograr la aceptación del mismo por parte de los potenciales clientes.

Estimular la decisión de compra por este destino turístico incluido el alojamiento en posada turística.

2.9.3 Mezcla del Mercado

- **Servicio**

Objetivo. Diseñar un servicio de hospedaje que aproveche las actuales tendencias del mercado del turismo en cuanto a la preferencia por tipo de alojamiento posada.

Estrategias. Ofrecer el servicio de posada en el área rural, acorde a los gustos y preferencias de los turistas. Se tendrá en cuenta el número de integrantes del núcleo familiar, el presupuesto y los atractivos que tiene la región.

Precio

Objetivo. Lograr establecer un precio equilibrado, considerando el servicio integral que se va a prestar.

Estrategias. Aplicar un precio acorde a la calidad del servicio, teniendo en cuenta los costos del mismo y publicitar con énfasis en el bienestar humano la economía del turismo rural.

Descripción. Incluir en la publicidad, el precio de los principales servicios, contemplando el valor agregado para los clientes, teniendo como referencia los precios de la competencia.

- **Promoción**

Objetivo. Ser conocidos por lo habitantes de Bucaramanga y el área metropolitana.

Estrategias. Dar descuentos especiales en temporada baja a los clientes que soliciten el servicio de posada rural.

Descripción. Promocionar el servicio a través del periódico local de mayor circulación y obsequiar un día de estadía con cupo limitado de personas con el propósito de divulgar y dar a conocer el nuevo servicio.

- **Plaza**

Objetivo. Establecer una base de datos de huéspedes potenciales ubicados en el radio de acción de Bucaramanga y su área metropolitana.

Estrategia. Crear la infraestructura que soporte la plaza objetivo.

Descripción. Se hará mediante una logística coordinada del radio de acción de Bucaramanga y el área metropolitana.

2.10 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

Para comercializar el servicio de posada rural, se tendrá en cuenta dos modalidades que se presentan a continuación:

- Atención directa. Consiste en recibir directamente a los huéspedes que llegan voluntariamente a la posada, ya sea por recomendación de otras personas o por contacto telefónico o publicitario.
- Intermediación de empresas de turismo. Se realiza cuando las empresas de turismo, contactan a la posada rural a manera de un contrato especial por el tiempo de hospedaje. Generalmente estas empresas utilizan la modalidad de tour en los fines de semana y puentes festivos.

2.11 PAQUETE TURÍSTICO

La Posada Turística como organización ha diseñado un paquete turístico dirigido a la población de Bucaramanga y su área metropolitana, en donde tendrán la oportunidad de participar colegios, universidades, el sector empresarial, comunidades religiosas, las familias, y la población en general.

El paquete básicamente consiste en ofrecer un tour de dos días, en donde los turistas gozarán de todos los servicios que tiene la posada en su portafolio de productos. El paquete consiste en:

Primer día:

- Transporte de Bucaramanga a la posada.
- Ofrecimiento de refrigerio en el trayecto del viaje.
- Registro de los huéspedes e instalación en sus habitaciones
- Coctel de bienvenida
- Almuerzo (plato típico de la región)
- Recorrido por la finca en donde está ubicada la posada.
- Realizar actividades de pesca, caminata y juegos.
- Cena al llegar la noche
- Fogata, jornada de integración, música colombiana

Segundo día:

- Desayuno
- Visita al atractivo natural Salto del Indio
- Refrigerio
- Almuerzo

- Visita al caserío
- Regreso a Bucaramanga

3. ESTUDIO TÉCNICO

El alcance de este capítulo es determinar las dimensiones del proyecto en términos de tamaño, localización, proceso del servicio, costos y requerimiento de equipos¹.

En el análisis del tamaño del proyecto, se definirán aspectos relacionados con la capacidad diseñada, los márgenes de capacidad instalada y factores condicionales en el montaje del mismo.

La localización del proyecto, comprende el estudio de los parámetros donde funcionará geográficamente la distribución de la posada, de acuerdo a las necesidades requeridas.

El Municipio de El Playón, se halla localizado a 45 km de la ciudad de Bucaramanga (vía al mar), está conformado por 54 veredas, 4 corregimientos: Betanía, Barrio Nuevo, El Filo y San Pedro de la Tigra.

Está demarcado con sus límites por el oriente con Matanza y Suratá, y Norte de Santander, por el Occidente con Rionegro, y por el Norte con Cachira, Norte de Santander y por el Sur con Rionegro.

La Posada se ubicará sobre el corregimiento de San Pedro de la Tigra, finca Bellezas, a 11 Km de la cabecera municipal.

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

En el análisis del tamaño del proyecto se tendrán en cuenta las características de capacidad y espacio del mismo, que servirán para tomar decisiones de cobertura conjuntamente acorde a la capacidad de inversión. Éste responde al comportamiento existente entre dimensión del mercado de las personas mayores 18 años que visitan al municipio de el playón y la capacidad de atenderlo.

3.1.1 Capacidad diseñada. El proyecto debe tener un tamaño que le permita atender la proporción de la demanda insatisfecha de la población objetivo y que tengan la opción de poder escoger el servicio de alojamiento deseado.

¹ VARGAS MANTILLA, Jorge Enrique. Preparación y evaluación de proyectos de inversión. Ed. UIS. 1987

Con base en lo anterior, el proyecto estaría en capacidad de prestar 3.650 servicios en el año, distribuidos de la siguiente manera: Existen diez habitaciones que se utilizarán durante los 365 días del año.

3.1.2 Capacidad instalada. De acuerdo con el diseño de la distribución de planta de la Posada, se instalan 10 habitaciones que permanecerán instaladas los 365 días del año, con una capacidad de 3.650 servicios.

3.1.3 Capacidad utilizada. Existen 10 habitaciones que se utilizarán los viernes, sábados y domingos, esto da como resultado 30 servicios de hospedaje en un fin de semana. Este valor se multiplica por 52 semanas que tiene el año, se obtiene 1.560 servicios anuales. Ahora, en Colombia existen 18 días festivos en un año, mas 4 semanas de la temporada de vacaciones de fin de un año y comienzo del otro comprendida entre el 15 de diciembre y el 15 de enero, da un total de 1.900 servicios de hospedaje al año.

Adicionalmente a lo anterior hay que tener en cuenta que en semana santa también se presta el servicio de hospedaje, para lo cual se estima que se utilicen los días miércoles y jueves santo, sumando 20 servicios, a esto se le suman los días festivos que no son lunes lo cual dará un valor final de 1.960 servicios al año. Al dividir este valor en 12 meses, se tiene una utilización de 163,33 servicios al mes. Para efectos de cálculos matemáticos en cifras redondas, se aproxima a 163 servicios mensuales, por lo cual varía el cálculo anual a 1.956 servicios. Con base en el análisis anterior, se define que el proyecto tendrá un tamaño apropiado al mercado objetivo y su capacidad a utilizar será de 1.956 servicios al año, los cuales se pueden ir incrementando en los próximos años de acuerdo al comportamiento de la demanda abarcando los demás días de la semana.

3.1.4 Definición de tamaño. El tamaño está definido en términos de capacidad administrativa, organizacional y el volumen de servicios. A pesar de tener inicialmente una demanda proyectada, esta cifra se puede aumentar de acuerdo al número de personas por grupo familiar que utilicen los servicios de hospedaje.

Factores condicionantes del tamaño. Para este proyecto, se tuvo en cuenta factores como: tamaño del mercado, capacidad financiera, disponibilidad de insumos y de recurso humano, problemas institucionales, capacidad administrativa y la tecnología. Éstos pueden incidir de forma favorable o desfavorable en la planeación, organización y puesta en marcha el proyecto.

Tamaño del mercado. Se requiere conocer el tamaño del mercado para detectar las necesidades en la demanda y la oferta, por lo tanto se debe conocer hacia donde se dirige el proyecto, cuál es la población objetivo y demás factores que influyen en el tamaño del mismo.

Para el caso del servicio de alojamiento, el tamaño del mercado clientes es bastante amplio, con o grandes perspectivas de crecimiento en el mediano y largo plazo. En el área metropolitana de Bucaramanga, existe un mercado significativo: el sector empresarial existen 400 PYMES que potencialmente serían usuarios del servicio. Los hogares de Bucaramanga y su área metropolitana que son 200 mil.

- **Capacidad financiera.** Es importante definir los recursos financieros, ya sean propios o externos que requiere el proyecto, de tal manera que se pueda canalizar la inversión y los gastos necesarios.

La capacidad financiera obedece al tamaño del proyecto. Para este caso, los recursos financieros serán suministrados en una parte, que corresponde al 60% de la inversión, directamente por los socios fundadores, y en otra parte, que corresponde al 40%, mediante un crédito bancario.

- **Disponibilidad de insumos y materiales.** Los insumos requeridos para el servicio de alojamiento y restaurante son de fácil comercialización, lo que permitiría la eficiencia y la productividad en todas las operaciones del servicio, es decir, hay suficientes proveedores en la zona que suplan de manera segura, económica y eficaz los requerimientos de insumos y materiales que requiere la posada turística para su normal funcionamiento.

- **Disponibilidad de recurso humano.** El proyecto requiere de habilidades y conocimientos técnicos en el campo de hotelería y turismo, gestión empresarial entre otros. Afortunadamente, en Santander, hay entidades públicas y privadas que capacitan en oficios afines al servicio de turismo. Entre ellos está el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, COTELCO. La universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB, con el programa de administración hotelera y turística. Por lo tanto, en la zona hay disponibilidad de mano de obra calificada para esta atención.

- **Problema institucional.** La creación de este proyecto no afecta los centros de servicio ya establecidos. No hay norma alguna que restrinja el tamaño del proyecto, pues las posadas deben regirse por las normas de hotelería y turismo y basta con cumplir los requisitos legales para su funcionamiento, además, es indispensable estar pendientes de los trámites de rigor a cumplir para el municipio y para el registro nacional de turismo.

- **Capacidad administrativa.** en este proyecto se aplicará una estructura administrativa sencilla, flexible al cambio y con respuesta oportuna del servicio, de acuerdo a los planteamientos y políticas de la empresa. Para su desarrollo se necesita personal capacitado en hotelería y turismo, adicionalmente se requiere que tengan capacitación en atención al público y servicio al cliente.

-

- **Tecnología.** El proyecto requerirá tecnología de nivel medio lo cual permite prestar un servicio ágil y oportuno, se requiere principalmente personal capacitado y con conocimientos suficientes para atender a los huéspedes.

La Tecnología de nivel medio hace referencia a tener sistema contable software, sistema de base de datos de los clientes y sistemas de pago ágiles en formatos sencillos de fácil manejo; procedimientos sencillos de apertura y finalización del servicio con los huéspedes.

Procedimientos de servicios complementarios o de apoyo como lo es el proceso de comida, proceso de lavandería, proceso de aseo, proceso de guía turístico, otros.

3.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El análisis de la localización permitirá establecer el sitio específico donde se establecerá el proyecto, evaluando las ventajas y beneficios que ofrece el mismo.

El proyecto en cuestión influirá principalmente sobre la población flotante del municipio de El Playón, procedente del área metropolitana de Bucaramanga. La localización óptima está dirigida a encontrar el mejor sitio en el cual se realizarán las operaciones del negocio, para este caso ya se tiene establecido la vereda de San Pedro de la Tigra.

3.2.1 Macrolocalización. La posada rural estará ubicado en el municipio del El Playón, teniendo en cuenta algunas condiciones favorables como:

- Ser la zona de influencia del proyecto correspondiente al área de acceso a Bucaramanga.
- La ventaja de infraestructura de la región como es la vía de acceso a la costa norte de Colombia.

3.2.2 Microlocalización. El proyecto, tendrá su ubicación en la vereda San Pedro de la Tigra, finca Bellezas. Esta determinación ocurre después de realizar la comparación de los factores que participan en la zona urbana y la zona rural. Cada factor fue previamente analizado y ajustado de acuerdo a los requerimientos del proyecto.

Los valores asignados corresponden al puntaje de calificación de cada factor, siendo 10 el más importante y 1 el menos importante.

Cuadro 41. Factores determinantes de microlocalización del proyecto

FACTORES	ZONA URBANA	ZONA RURAL
Vías de acceso y tránsito	8	5
Ubicación estratégica	9	6
Seguridad del sector	8	8
Zonas de parqueo	6	10
Costo de servicios públicos	5	10
Canon de arrendamiento	3	7
Actividades conexas del sector	10	5
TOTAL	49	51

Fuente: las autoras del proyecto

Con lo anterior se demuestra que la zona rural ofrece mejores condiciones de ambiente natural y economía para el proyecto, teniendo en cuenta los siguientes argumentos:

1. porque se cumple el requerimiento del turista por optar de la vida del campo.
2. porque es una vereda que esta dentro del corredor turístico del municipio de el playón.
3. porque es una zona potencial turística.
4. porque se tiene propiedad sobre la zona.
5. Por la cercanía con Bucaramanga y su área metropolitana, pues El Playón se encuentra ubicado a una hora de distancia en transporte terrestre.

Figura 32. Mapa Finca Bellezas (donde funcionará la Posada Turística)

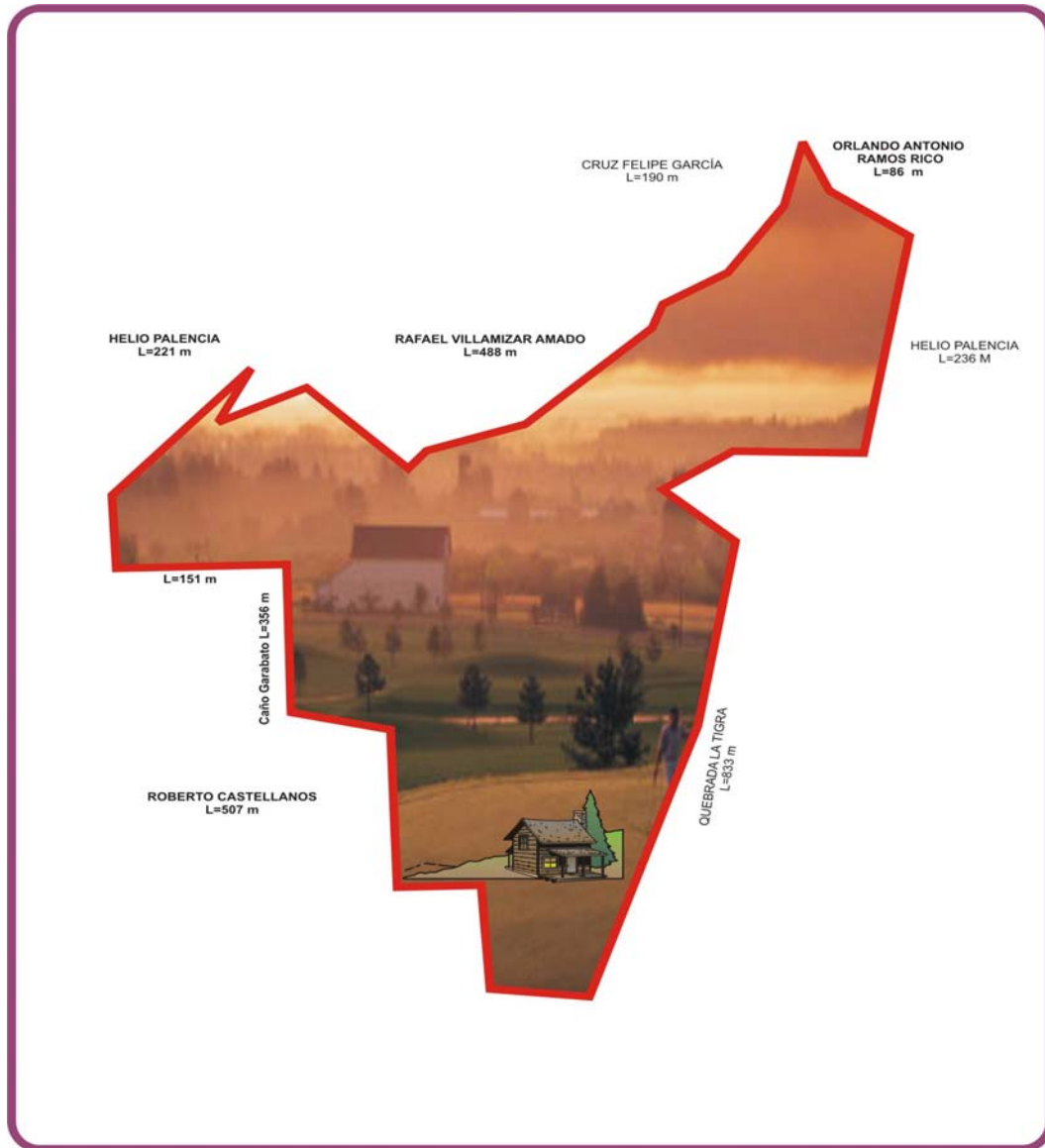
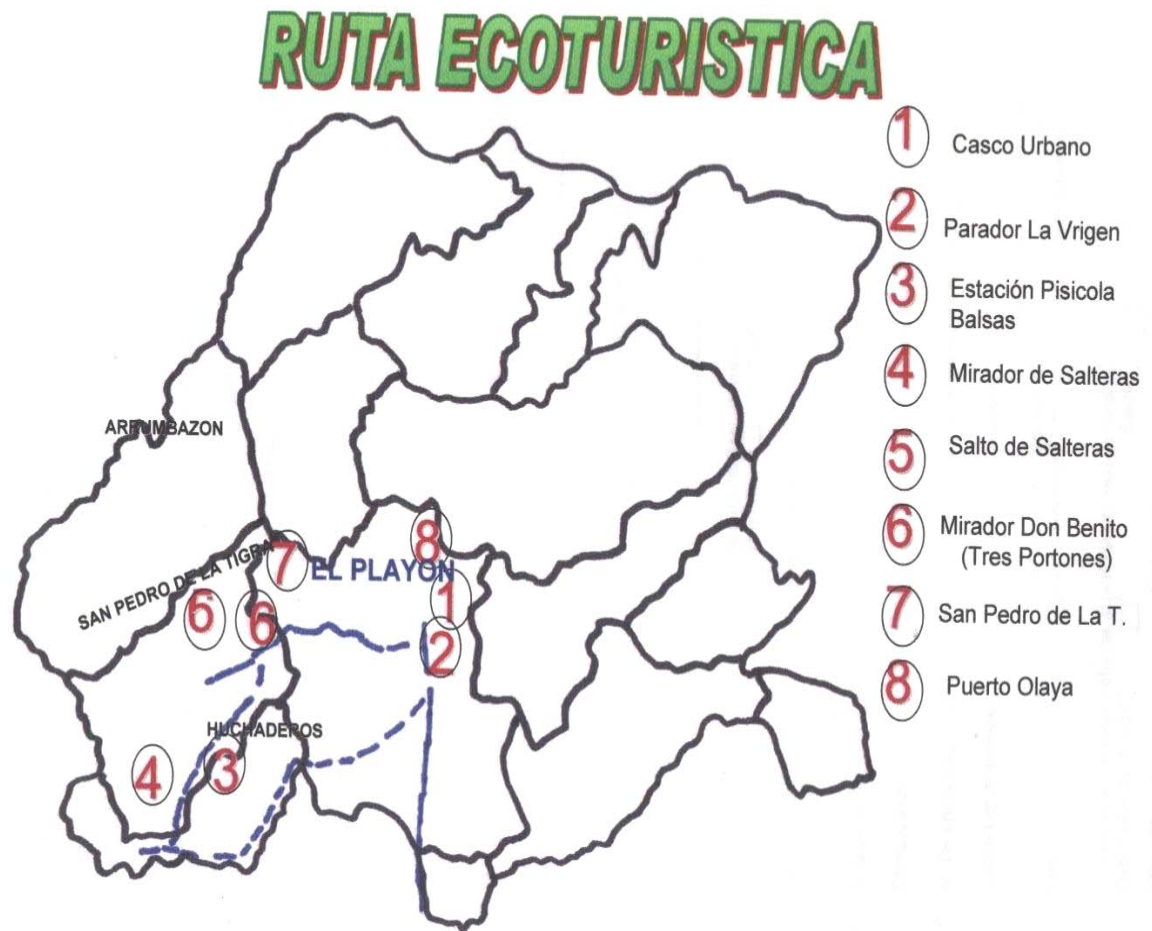


Figura 33. Mapa Ruta Ecoturística



3.3 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

La distribución de planta se realizará considerando los espacios necesarios para la efectiva prestación del servicio por parte del personal involucrado en el proyecto.

El espacio destinado para el funcionamiento la Posada, será el terreno de la finca Bellezas de la vereda San Pedro de la Tigra del municipio de El Playón, con un área aproximada de 350 metros cuadrados donde funcionarán todas las dependencias que requiere el proyecto.

En la figura 31 se muestra la distribución de planta del proyecto, haciendo énfasis en lo correspondiente al hospedaje y sus áreas conexas.

3.3.1 Caracterización de las habitaciones

- **Habitación colectiva.** Son tres, una de 20m² y dos de 15 m², estarán equipadas con una cama doble y dos camas sencillas, con su respectiva dotación consistente en juegos de sábanas, cobijas y sobrecama, mesas de noche, dos cuadros, dos sillas y lámpara de noche. Adicionalmente, tendrán baño y ducha privado de y guardarropa.
- **Habitación sencilla.** Son siete, cada una con un área de 12 m²; cinco con baño y ducha privado y dos sin baño, estarán equipadas con camas sencillas, con su respectiva dotación de juegos de sábanas, cobijas y sobrecama, mesas de noche, dos cuadros, una silla y lámpara de noche. Adicionalmente, tendrán guardarropa.

Hay que tener presente que el proyecto tiene contemplado dos habitaciones sin baño privado, en razón a que la posada en su diseño contempla baño comunal, aprovechando el existente que se encuentra ubicado a 4 metros de las habitaciones, pues se tuvo en cuenta la infraestructura física actual con el propósito de no hacer demoliciones innecesarias.

En general, todas las habitaciones tendrán características de tipo rural, es decir, no habrá lujos, sin descuidar la comodidad y orden en el alojamiento, pues el objetivo es que el turista cambie de rutina y se desconecte del ambiente citadino y disfrute de la naturaleza y ambiente campestre. De tal manera que cuando el huésped mire hacia su alrededor, solo pueda observar la naturaleza en su verdadero resplandor.

De igual manera, la decoración y demás elementos de ambientación serán de tipo artesanal y típico de la región, esto con el fin de mantener coherencia con el ambiente rural.

Figura 34. Distribución de planta de la Posada Turística

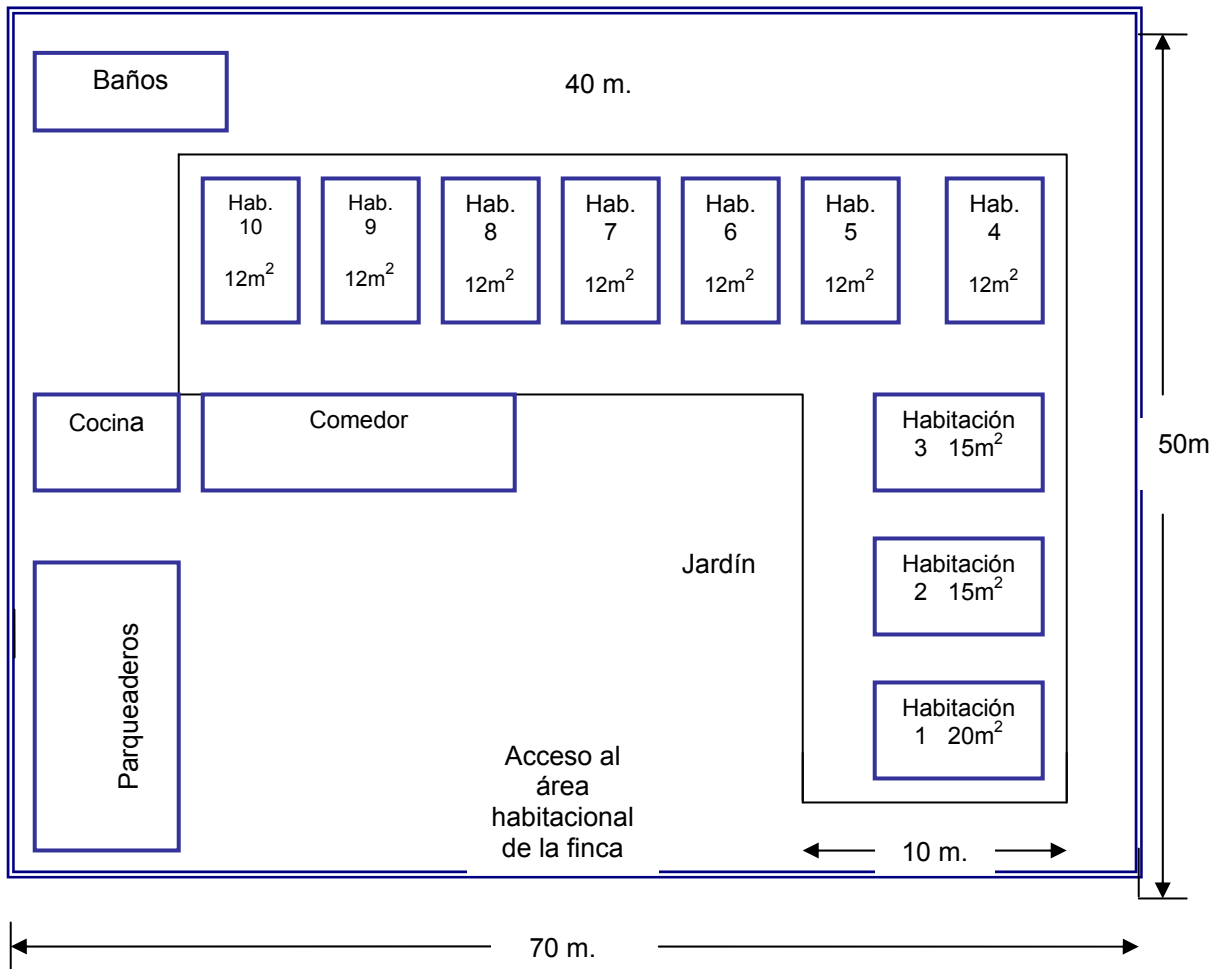


Figura 35. Paisaje finca Bellezas



Figura 36. Modelo de habitación de la Posada



3.4 INGENIERIA DEL PROYECTO

3.4.1 Servicios. Los servicios que ofrecerá la Posada, de acuerdo a sus objetivos y el mercado que desea atender, estarán básicamente comprendidos por:

- **Servicio de hospedaje.** Consiste en ofrecer habitaciones de tipo familiar y colectiva, las cuales tienen disponible camas dobles o sencillas, con el propósito de satisfacer los requerimientos de los huéspedes.
- **Servicio de restaurante.** Es un aspecto importante en todo servicio de hospedaje, pues los usuarios de la posada generalmente esperan encontrar en el mismo lugar un sitio para alimentarse. Este valor agregado es solicitado en razón a que muchas veces los huéspedes por practicidad y seguridad prefieren que el servicio de restaurante sea ofrecido por el mismo hospedaje. El servicio de restaurante ofrecerá tres comidas: desayuno, almuerzo y comida.
- **Servicio de paseo campestre.** Dentro de las innovaciones de este proyecto está el servicio de caminata tipo campestre, aprovechando la geografía del sector y los recursos naturales existentes. Estas caminatas tendrán recorridos cortos de 30 minutos y recorridos largos de 1 hora que incluyen baño y refrigerio.
- **Zona de juegos.** En los predios de la posada funcionará un parque infantil, un área de juegos para adultos consistente en: ranas, tejo, tenis de mesa y bolo.
- **Kiosco de lectura.** Es un área especial de silencio y descanso, apropiada para la lectura y ubicación de hamacas que permitirán apreciar el sonido de la naturaleza.

- **Zona de pesca.** Aprovechando la existencia de un pozo artificial, se establecerá un criadero de cachama, en donde los turistas podrán practicar pesca recreativa.
- **Zona de camping.** Se acondicionará una hectárea para camping y se suministrará el servicio de alquiler de carpas. Inicialmente el proyecto contempla la adquisición de cinco carpas para camping.

3.4.2 Descripción del proceso. El proceso de servicio de hospedaje, contempla los pasos que se enuncian a continuación, en donde se describe la actividad a realizar en cada uno:

Llegada del huésped. Es el primer paso en el proceso del servicio, en donde el cliente selecciona la posada.

Solicitud del servicio deseado. Una vez se tenga el contacto con el cliente, éste manifiesta el servicio propiamente dicho consistente en la solicitud de una habitación. El servicio solicitado puede ser habitación sencilla o doble, igualmente se deberá definir si es individual o colectiva.

Registro de datos del huésped. Después que el huésped recibe las ilustraciones por parte del administrador sobre los tipos de habitaciones, se procede a llenar la ficha de registro en donde se le piden al cliente los datos básicos que le permitirán a la posada tener una mínima base de datos de sus operaciones.

Cancelación o abono del valor del servicio. Una vez realizadas las actividades anteriores, se le informa el valor a cancelar. Este valor depende del tipo de habitación seleccionada y del número de personas que la ocuparán.

Traslado de huésped a la habitación. Después del respectivo pago, la recepcionista se traslada con el huésped hacia la habitación acordada previamente.

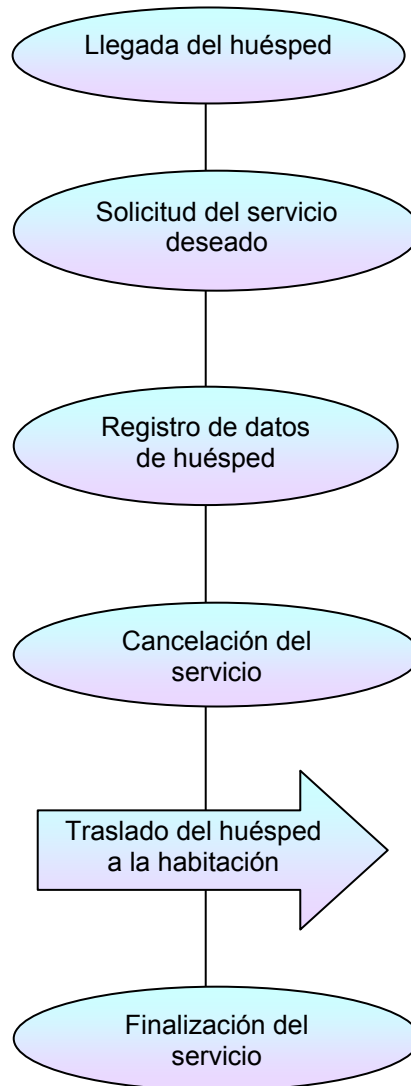
Finalización del servicio. Después de alojar al huésped y realizado el servicio a satisfacción, se da por terminado el proceso. En la figura 32 se muestra el diagrama de proceso del servicio de Posada Turística.

El huésped indicará el día o los días de permanencia en la posada y avisará con antelación la prórroga a su estadía.

Es importante aclarar que la descripción del proceso, solamente se realiza para el servicio de hospedaje, ya que este es el servicio líder. Los demás servicios como el de restaurante, caminata, camping y pesca entre otros, por ser servicios

complementarios se ofrecerán de manera similar caracterizado por ser un servicio cordial, ágil, oportuno y completo.

Figura 37. Diagrama de proceso de servicio de Posada Turística



Fuente: Las autoras

Se hace la aclaración que el anterior diagrama inicia desde la llegada del huésped a la posada, sin embargo vale la pena precisar la logística del transporte desde la cabecera municipal de El Playón hasta la finca.

Si el huésped llega en vehículo particular, que es el más frecuentado, existe una señalización que indica la ubicación de la finca. Si el huésped llega en bus intermunicipal, en la plaza central del El Playón se ubican vehículos colectivos que realizan el transporte a las distintas veredas de la región. Sólo basta con indicarle al conductor el lugar hacia donde se dirige y él lo llevará.

3.4.3 Modelo de un posible horario de servicio de la Posada. Con el propósito de facilitar información a los usuarios de la Posada, se presenta un modelo de horario de servicio con las respectivas actividades complementarias:

7:00 a.m. a 9:00 a.m. Llegada y servicio de desayuno.

9:00 a.m. a 10:00 a.m. Caminata al salto del Indio o al preferido por los participantes.

10:00 a.m. a 11:00 a.m. Baño en la cascada.

11:00 a.m. a 12: a.m. Regreso a la Posada

12:00 a.m. a 1:00p.m. Almuerzo.

1:00 p.m. a 2:00 p.m. Descanso en las hamacas

2:00 p.m. a 4:00 p.m. Recorrido por la finca.

4:00 p.m. a 6:00 p.m. Espacio para actividades libres

6:00 p.m. a 7:00 p.m. cena.

Con la puesta en marcha del proyecto, se definirán otros modelos de horarios, según los requerimientos de los huéspedes.

Figura 38. Salto del indio



Figura 39. Pozo de pesca



3.5 REQUERIMIENTOS

3.5.1 Requerimientos de personal. Para el funcionamiento de la empresa, se requiere el siguiente personal:

Administrador: Es el encargado de dirigir y verificar todos los procesos administrativos y de servicios de la Posada Bellezas; es el directo responsable de la buena marcha y funcionamiento de la misma, tendrá a su cargo el personal que colaborará en el proyecto y tendrá el manejo permanente de las relaciones con proveedores, clientes y terceros con los cuales tenga convenios.

Camarero: Es quien directamente atenderá los servicios directos de alojamiento solicitados por los clientes. Este tendrá un auxiliar.

Contador: Persona encargada de llevar los registros contables de todas las transacciones realizadas por la Posada y diligenciar los formatos tributarios y legales que correspondan; esta persona será contratada por servicios profesionales prestados.

Guía turístico: contratado por servicios prestados; de manera que El participa en los programas de caminata o ruta ecoturística, dirigiendo grupos pequeños no mayor a 10 personas.

Jardinero: contratado por servicios prestados, quien realizará su trabajo de forma periódica 2 veces al mes.

Los auxiliares tendrán un carácter esporádico, los contratos serán por servicios prestados y se requerirá de sus servicios cuando se presente la temporada alta de

llegada de turistas. En ese caso, se tendrá como opción inmediata la fuerza laboral de la región.

3.5.2 Requerimiento maquinaria y equipo. La maquinaria y equipo necesarios para este proyecto, son los que corresponden al servicio de restaurante.

3.5.3 Requerimiento de muebles y enseres área administrativa. Para llevar a cabo el funcionamiento de la empresa, será necesario adquirir muebles y enseres que se mencionan en el siguiente cuadro. Este mobiliario será de fácil adquisición en el mercado local, pues sus características y tecnología son sencillas y de tipo tradicional.

Cuadro 42. Requerimiento de muebles y enseres área administrativa

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD
Escritorio	2
Silla giratoria	2
Sillas auxiliares	6
Equipo de cómputo	1
Línea telefónica	2
Aparato telefónico	2
Archivador	1
Telefax	1
Ventiladores	3
Útiles de oficina	varios
Multimueble recepcionista	1
Cajita de llaves de las habitaciones	10
Llaves para cada habitación y marcadas número	20
Equipo de sonido	1
TOTAL	

Fuente: las autoras

3.5.4 Requerimiento de muebles y enseres área de hospedaje y comedores. A continuación se relaciona los elementos requeridos en las habitaciones y área de comedores.

Cuadro 43. Requerimiento muebles y enseres área hospedaje y comedores

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD
Camas dobles	8
Camas sencillas	14
Mesas de noche	18
Televisores 14"	11
Juegos de sábanas	44
Cobijas	44
Toallas	44
Sillas	13
Lámparas de noche	15
Cuadros o afiches de El Playón	30
Ventiladores	12
Espejos	15
Tendidos acolchados	22
Lavadora 24 lbs	1
Toallas	44
Plancha	1
Útiles de aseo(jabón, escoba, desinfectantes, trapero, limpiones, recogedor)	Global
TOTAL	

Fuente: las autoras

3.5.5 Requerimiento de muebles y enseres áreas conexas. A continuación se relaciona los elementos requeridos en las áreas conexas al hospedaje.

Cuadro 44. Requerimiento de muebles y enseres áreas conexas

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD
Carpas para camping	5
Sillas tejidas en mimbre	10
Juego de sala rústico 1 sofá, 2 sillas, 1 mecedora, 1 mesa central y 1 mesa auxiliar.	1
Comedores de 6 puestos. Sillas plásticas	2
manteles	4
Floreros para decoración	5
Cuadros decoración	5
Ventiladores	2
juegos para adultos : ranas, tejo, tenis de mesa y bolo	Global
hamacas	10
Útiles de jardinería manguera, tijeras podar, rastrillo,	Global
Estufa industrial	1
Asador múltiple	1
Batería de ollas	2
Licuada	2
Vajilla	4
Juego de cubiertos de comedor	4
Juego de cubiertos de cocina	2
Juego de sartén	2
Recipientes varios de cocina	Global
TOTAL	

Fuente: las autoras

La distribución de las camas por habitación se relaciona en el cuadro siguiente:

Cuadro 45. Distribución de camas por cada habitación

HABITACIÓN No	CANTIDAD DE CAMAS DOBLES	CANTIDAD DE CAMAS SENCILLAS
1	2	2
2	1	2
3	1	2
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	1	1
8	0	2
9	0	1
10	0	1
TOTAL	8	14

Fuente: las autoras

3.5.6 Requerimiento mano de obra. La mano de obra requerida para la posada está determinada por el personal que se relaciona en el siguiente cuadro.

Cuadro 46. Requerimiento de personal

PERSONAL	CANTIDAD
Administrador	1
Secretaria auxiliar contable	1
Cocineros	2
Mesero	1
Camarera	1
Total	3

Fuente: las autoras

Las demás personas que se vincularán a la empresa serán por sistema de servicios prestados y no figurarán en nómina.

En los siguientes cuadros se relaciona la nómina para los próximos cinco años, teniendo en cuenta una inflación de 5% anual.

Cuadro 47. Liquidación mensual de nómina Año 1

EMPLEADO	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
Administrador	1	1.000.000	1.000.000
Secretaria auxiliar contable	1	500.000	500.000
Camarera	1	450.000	450.000
Cocineros	2	450.000	900.000
Mesero	1	450.000	450.000
SUBTOTAL			3.330.000
Subsidio de Transporte	5	50.800	254.000
TOTAL DEVENGADO			3.584.000
DESCUENTOS EMPLEADOS			
Aportes salud		4%	133.200
Aportes pensiones		3,75%	124.900
SUBTOTAL DESCUENTOS EMPLEADOS			258.100
NETO A PAGAR			3.325.900
VALORES A PAGAR POR SEGURIDAD SOCIAL			
Aportes salud		12.5%	416.250
Aportes pensiones		15%	499.500
ARP		0,522%	17.830
Aportes parafiscales		9%	299.700

Fuente: las autoras

La nomina para los próximos cuatro años, se encuentra reflejada en los flujos de caja, incrementándose cada año el 5% de acuerdo al crecimiento de la inflación.

Prestaciones sociales. Se pagaron las prestaciones sociales de acuerdo con los siguientes datos:

- Vacaciones: 15 días como remuneración = 4.17% mensual.
- Cesantías: 30 días por año de servicio = 8.33% mensual.
- Intereses a las cesantías: 12% anual = 1% mensual
- Prima de servicios: el equivalente a un salario = 8.33% mensual
- Auxilio de transporte: de acuerdo con las normas establecidas por ley

Aportes patronales

Salud: 8% mensual.

Pensiones: 11.250% mensual

ARP: 0.522%

Parafiscales: 9%

Dotación: 7%

La suma de prestaciones sociales y aportes patronales es igual a 57.602%.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA

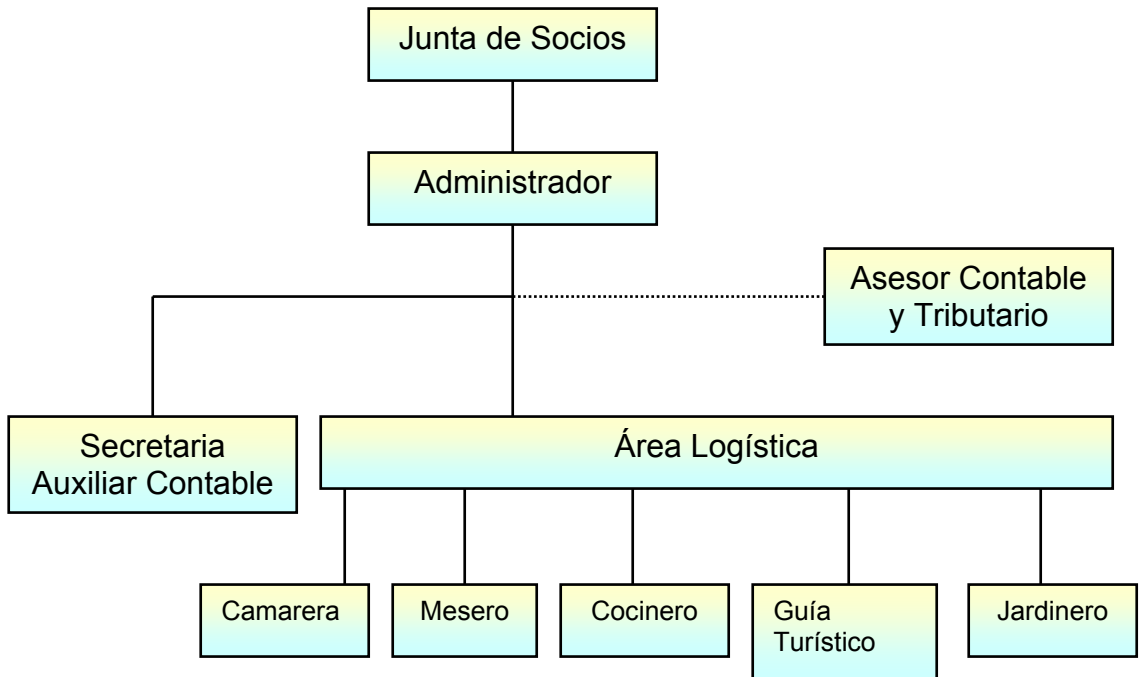
Toda empresa necesita ser administrada y de esta labor depende el éxito en la gestión productiva. Para el caso de la posada turística se ha diseñado un sistema de administración que cumpla con los mínimos requerimientos organizativos que permita a los socios contar con el personal adecuado en cada una de sus áreas de trabajo.

4.1 RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL

La Posada Turística tendrá por nombre “POSADA LA BELLEZA”, el ente jurídico a conformar será de carácter de sociedad limitada. Este tipo de sociedad permite restringir la acción de los recursos invertidos, generando potencialidad económica y manteniendo la capacidad de la empresa sin mayores inconvenientes.

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 40. Organigrama general de la Posada la Belleza Ltda.



Fuente: las autoras

4.3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Junta de socios: Conformada por los empresarios y sus funciones son:

- Delinear las directrices administrativas de los servicios de la empresa.
- Aprobar los proyectos de expansión y financiación de la empresa.
- Vigilar el buen funcionamiento de la empresa.
- Asignar funciones a la administración.
- Aprobar los informes que presente el administrador entre ellos el del asesor contable

Administrador

Área: Administrativa.

Cargo del jefe inmediato: Junta de Socios

Responsabilidad: planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento de las actividades de la empresa siguiendo las políticas del cargo establecido por la junta de socios.

Profesión: administrador de empresas, Tecnólogo en Hotelería, Gestor Empresarial, profesiones afines

Experiencia: mínimo un año en este cargo o similares

Funciones:

- Representar legalmente a la empresa
- Trazar conjuntamente con el administrador los objetivos, políticas, metas, estrategias, misión y visión de la empresa.
- Ejercer un control constante sobre planes de ventas y mercadeo
- Realizar actividades de mercadeo.
- Asignar precios.
- Buscar fuentes financieras.
- Direccionar las políticas de incursión al mercado.
- Efectuar todos los pagos generales de la empresa.
- Analizar y aprobar los nuevos negocios en los que se vinculen la empresa.
- Analizar y aprobar los informes financieros presentados por el asesor contable
- Direccionar las políticas de ventas.

Secretaria Auxiliar Contable

Área: administrativa.

Cargo del jefe inmediato: administrador.

Responsabilidad: llevar la documentación en orden y debidamente registrada de tal forma que se cuente con la información oportuna.

Nivel académico: bachiller comercial o tener CAP expedido por el SENA.

Experiencia: mínimo un año en este cargo o similares

Funciones:

- Manejar la caja menor de la empresa.
- Recibir y organizar la documentación allegada y originada en la empresa.
- Digitalizar todos los documentos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.
- Elaborar la información requerida para la presentación de la retención en la fuente, IVA e industria y comercio.
- Coordinar con el administrador el pago de proveedores, nómina y todo tipo de egresos.
- Encargarse del recaudo de cartera.
- Participar en el proceso del ciclo de servicio al cliente: registro del cliente, salida del cliente.
- Realizar todos los registros contables y llevar los libros de contabilidad al día.

Camareras

Área: Servicios generales.

Cargo del Jefe inmediato: administrador.

Responsabilidad: efectuar el mantenimiento de las habitaciones y áreas comunes con calidad y satisfacción del cliente.

Nivel académico: básica primaria.

Experiencia: mínimo un año en este cargo o similares

Funciones:

- Realizar las operaciones de aseo y acomodación de las habitaciones.
- Mantener en perfecto orden y aseo las áreas comunes de la posada.
- Responder por los útiles y elementos de trabajo que le han sido entregados para el adecuado desempeño de sus labores.
- Cuidar y mantener el control de inventario de los productos de aseo (jabón de tocador, papel higiénico) y lencería, toallas, cobija, almohada, tapete para el baño, entre otros.
- Cualquier otra función que le sea encomendada por el jefe inmediato, buscando la colaboración para el cumplimiento de las metas

Cocineros

Área: Servicios generales.

Cargo del Jefe inmediato: administrador.

Responsabilidad: Preparar los alimentos de acuerdo a lo programado por la Posada

Nivel académico: básica primaria.

Experiencia: mínimo un año en este cargo o similares

Funciones:

- Preparar los alimentos diariamente.
- Mantener en perfecto orden y aseo las áreas comunes de la cocina.
- Responder por los útiles y elementos de trabajo que le han sido entregados para el adecuado desempeño de sus labores.
- Cuidar y mantener el control de inventario de los víveres a su cargo.
- Cualquier otra función que le sea encomendada por el jefe inmediato, buscando la colaboración para el cumplimiento de las metas

Mesero

Área: Servicios generales.

Cargo del Jefe inmediato: administrador.

Responsabilidad: Atender a los huéspedes en el comedor

Nivel académico: básica primaria.

Experiencia: mínimo un año en este cargo o similares

Funciones:

- Llevar los alimentos hasta la mesa donde se encuentra el huésped.
- Mantener en perfecto orden y aseo las áreas comunes del comedor.
- Responder por los útiles y elementos de trabajo que le han sido entregados para el adecuado desempeño de sus labores.
- Comunicar a la cocina los requerimientos de comidas que soliciten los usuarios.
- Cualquier otra función que le sea encomendada por el jefe inmediato, buscando la colaboración para el cumplimiento de las metas

Guía turístico

Área: Servicios generales.

Cargo del Jefe inmediato: administrador.

Responsabilidad: efectuar el servicio de guía en los sitios programados por la posada a satisfacción del cliente.

Nivel académico: básica primaria.

Experiencia: mínimo un año en este cargo o similares

Funciones:

- Realizar las caminatas programadas por la posada.

- Coordinar los tour internos programados por la posada.
- Responder por el bienestar de los turistas
- Cuidar y mantener los elementos a su cargo que se necesiten para la guía como lazos, brazaletes, cachuchas, entre otros.
- Cualquier otra función que le sea encomendada por el jefe inmediato, buscando la colaboración para el cumplimiento de las metas de la empresa.

Jardinero

Área: Servicios generales.

Cargo del Jefe inmediato: administrador.

Responsabilidad: efectuar el servicio de jardinería en los sitios programados por la posada.

Nivel académico: básica primaria.

Experiencia: mínimo un año en este cargo o similares

Funciones:

- Realizar las podas programadas por la posada.
- Realizar la siembra de plantas ornamentales programadas por la posada.
- Responder por el mantenimiento de las zonas verdes.
- Cuidar y mantener las herramientas a su cargo que se necesiten para la jardinería como carretilla, pala, tijeras, guadañadora, entre otros.
- Cualquier otra función que le sea encomendada por el jefe inmediato, buscando la colaboración para el cumplimiento de las metas de la empresa.

Asesor Legal y Tributario

Área: administrativa.

Cargo del jefe inmediato: administrador.

Responsabilidad: elaborar y analizar los estados financieros para su presentación a la administración y ante terceros, de acuerdo a las normas legalmente establecidas.

Profesión: contador público titulado, con tarjeta profesional.

Experiencia: mínimo un año en el manejo legal, contable, tributario y financiero.

Funciones:

- Asesorar al Administrador sobre el manejo de contratación, administración, facturación y liquidación del personal.
- Revisar y verificar los movimientos contables.
- Asumir la representación como asesor legal y tributario en las ocasiones que lo ameriten y la ley lo permita.
- Diligenciar y firmar todos los requerimientos contables y tributarios que haya lugar a cumplir con el Estado.
- Asumir la responsabilidad de las actividades de su cargo.
- Asistir a las reuniones de Junta de Socios.

4.4 MISIÓN

Somos una organización que presta servicios de hospedaje y complementarios, con alta y calidad, dentro de los principios y valores institucionales, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo del talento humano.

4.5 VISIÓN

Ser en el año 2010 una organización con estructura operativa, administrativa y de servicio de alta calidad reconocida en el oriente colombiano, comprometida con el mejoramiento continuo, facilitando así la adaptación de los retos que plantea el entorno y sus clientes.

4.6 VALORES

La Posada La Belleza se perfila con los siguientes valores:

- Crecimiento y desarrollo del individuo. Creer en el valor de la dignidad humana de los trabajadores y de la comunidad.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio y atención al cliente.
- Mantener en forma permanente la cultura ambiente ecológico, agradable y familiar.
- Respeto a la privacidad de los clientes.
- Ética e integridad. El cumplimiento a cabalidad de las leyes del país, en beneficio de los trabajadores y la comunidad.

4.7 OBJETIVOS

- **Estructura organizacional.** Consolidar una estructura organización ágil, flexible y profesional, orientada hacia el servicio, la rentabilidad y la productividad.
- **Conocimiento del mercado.** Conocer el mercado y la competencia de los servicios que se ofrecen. Penetrar en el mercado del municipio de Bucaramanga.
- **Desarrollo del talento humano.** Desarrollar y mejorar el nivel profesional y educativo de los miembros de la empresa como condición indispensable para lograr una posición competitiva.

- **Desarrollo cultural.** Desarrollar de manera tradicional el ambiente cultural criollo en la Posada para mantener la cultura del medio natural de la región.
- **Servicio al cliente.** Crear una cultura de servicio al cliente como estrategia de productividad. Para ello se deberá conocer al cliente, obtener los índices de satisfacción con los servicios que recibe. Establecer un sistema de postventa y seguimiento que permita asegurar la calidad y excelencia de los servicios.

4.8 POLÍTICAS

- **Vinculación.** Es el procedimiento mediante el cual se escoge el personal adecuado a partir de un grupo de candidatos para una vacante dada. El método inicial será la promoción interna siempre y cuando reúna los requisitos del perfil.
- **Desarrollo del personal.** Tiene como fin el incremento de las habilidades de la gente, especialmente en los aspectos relativos al cargo que desempeña y a las perspectivas de ascensos. La empresa llevará a cabo la capacitación de los empleados cada vez que así se requiera, ya sea de manera individual o colectiva.
- **Compras.** La primera opción para realizar las compras de los insumos será en los proveedores locales y regionales, con el fin de favorecer los productores más cercanos a la empresa. Como segunda opción, se realizarán las compras a los proveedores nacionales.
- **Servicio.** Se garantiza el servicio inmediato y satisfacción total de los clientes.
- **Gestión Servicios Adicionales.** La posada realizará servicios adicionales en convenios con aliados especiales con el propósito de ofrecer un servicio integral a los huéspedes. Entre estos convenios se encuentran: el servicio de guía turístico y jardinero que se contratará por servicios prestados. De igual manera se realizarán convenios con empresas de transporte para los casos de tours especiales que organice la posada.

5. ESTUDIO FINANCIERO

Este capítulo tiene por objeto analizar las inversiones y costos que exige el proyecto, los recursos financieros con que se cuenta, los estados financieros proyectados y el punto de equilibrio. Para realizar este estudio se debe establecer el componente de egresos e ingresos de cada uno de los aspectos a considerar.

5.1 INVERSIÓN

La inversión estará constituida por activos fijos, gastos preoperativos y capital de trabajo, la cual se obtendrá a través del aporte de los socios. El total de la inversión es \$99.399.800

Se entenderá como activos fijos, aquellos bienes que están al servicio del cumplimiento del objeto social del negocio y que no están disponibles para la venta. Estos se deprecian con el uso.

Los gastos preoperacionales o preoperativos son considerados como todas aquellas inversiones necesarias para que una empresa pueda iniciar operaciones.

Como capital de trabajo se entiende aquellos recursos necesarios para que la empresa opere sin tener ingresos operacionales.

5.1.1 Inversión fija. Para desarrollar el proyecto se requiere adquirir muebles y enseres que se relacionan en los cuadros 36 a 38 del capítulo 3.

La Posada Turística en la finca Bellezas del corregimiento San Pedro de la Tigra del municipio de El Playón, se le ejecutarán algunas adecuaciones locativas, con el fin de que quede acondicionada como el lugar que se está ofreciendo: lugar de descanso y recreo para los turistas.

Cuadro 48. Requerimiento de muebles y enseres área administrativa

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD	V/R UNITARIO (\$)	V/R TOTAL (\$)
Escritorio	2	200.000	400.000
Silla giratoria	2	100.000	200.000
Sillas auxiliares	6	40.000	240.000
Equipo de cómputo	1	2.000.000	2.000.000
Línea telefónica	2	100.000	200.000
Aparato telefónico	2	50.000	100.000
Archivador	1	150.000	150.000
Telefax	1	200.000	200.000
Ventiladores	3	50.000	150.000
Útiles de oficina	varios	100.000	100.000
Multimueble recepcionista	1	500.000	500.000
Cajita de llaves de las habitaciones	10	20.000	200.000
Llaves para cada habitación y marcadas número	20	1.500	30.000
Equipo de sonido	1	1.000.000	1.000.000
TOTAL			\$5.470.000

Fuente: las autoras

Cuadro 49. Requerimiento de muebles y enseres área de hospedaje y comedores

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD	V/R UNITARIO (\$)	V/R TOTAL (\$)
Camas dobles	8	500.000	4.000.000
Camas sencillas	14	250.000	3.500.000
Mesas de noche	18	50.000	900.000
Televisores 14"	11	300.000	3.300.000
Juegos de sábanas	44	30.000	1.320.000
Cobijas	44	30.000	1.320.000
Toallas	44	20.000	840.000
Sillas	13	20.000	260.000
Lámparas de noche	15	20.000	300.000
Cuadros o afiches de El Playón	30	10.000	300.000
Ventiladores	12	50.000	600.000
Espejos	15	20.000	300.000
Tendidos acolchados	22	30.000	660.000
Lavadora 24 lbs	1	1.500.000	1.500.000
Toallas	44	20.000	840.000
Plancha	1	50.000	50.000
Útiles de aseo(jabón, escoba, desinfectantes, trapero, limpiones, recogedor)	Global	200.000	200.000
TOTAL			\$20.190.000

Fuente: las autoras

Cuadro 50. Requerimiento de muebles y enseres áreas conexas

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD	V/R UNITARIO (\$)	V/R TOTAL (\$)
Carpas para camping	5	200.000	1.000.000
Sillas tejidas en mimbre	10	50.000	500.000
Juego de sala rústico 1 sofá, 2 sillas, 1 mecedora, 1 mesa central y 1 mesa auxiliar.	1	1.000.000	1.000.000
Comedores de 6 puestos. Sillas plásticas	2	300.000	600.000
manteles	4	10.000	40.000
Floreros para decoración	5	20.000	100.000
Cuadros decoración	5	100.000	500.000
Ventiladores	2	50.000	100.000
juegos para adultos : ranas, tejo, tenis de mesa y bolo	Global	300.000	300.000
hamacas	10	60.000	600.000
Útiles de jardinería manguera, tijeras podar, rastrillo,	Global	300.000	300.000
Estufa industrial	1	600.000	600.000
Asador múltiple	1	200.000	200.000
Batería de ollas	2	200.000	400.000
Licuada	2	60.000	120.000
Vajilla	4	50.000	200.000
Juego de cubiertos de comedor	4	30.000	120.000
Juego de cubiertos de cocina	2	30.000	60.000
Juego de sartén	2	50.000	100.000
Recipientes varios de cocina	Global	50.000	50.000
TOTAL			6.770.000

Fuente: las autoras

5.2 COSTOS DEL SERVICIO

Los costos del servicio de la Posada Turística están determinados por los costos variables y fijos que intervienen en el proyecto.

5.2.1 Costos Variables (C.V.) Anual

- Suministros de aseo personal (jabón, papel higiénico)	\$ 2.800.000
- Mantenimiento (suministros de aseo institucional)	\$ 600.000
- Lavandería	\$ 1.000.000
- Servicio de restaurante (tres diarios)	\$16.200.000
Total costos variables	\$ 25.200.000

5.2.2 Costos Fijos (C.F.) Anual.

- Servicios públicos		\$4.200.000
Agua	\$ 600.000	
Energía	\$ 1.800.000	
Teléfono	\$ 1.200.000	
Gas	\$ 600.000	
- Papelería		\$ 600.000
- Depreciación muebles y enseres		\$ 2.993.000
\$29.930.000 /10= \$ 2.993.000		
- Depreciación equipo cómputo y comunicación		\$ 500.000
\$2.500.000 /5= \$ 430.000		
- Publicidad		\$ 2.400.000
- Nómina anual (Ver cuadro 46)		\$39.910.800
- Carga prestacional (57.602%)		<u>\$22.989.419</u>
Total Costos Fijos		<u>\$73.593.219</u>

5.2.3 Costo total (C.T.). El costo total del servicio está dado por la suma de costos fijos más costos variables, por lo que se tiene:

$$\mathbf{C.T. = C.F. + C.V.}$$

$$\mathbf{C.T. = \$73.593.219 + \$25.200.000}$$

$$\mathbf{C.T. = \$98.593.219}$$

5.2.4 Costo Variable Unitario. (C.V.U.)

$$CVU = \frac{C.V. Anual}{Total servicios - año} = \frac{\$25.200.000}{1.956} = \$12.883 \text{ Por servicio}$$

5.2.5 Costo Total Unitario (C.T.U.) anual.

$$CTU = \frac{C.T. Anual}{Total servicios - año} = \frac{\$98.593.219}{1.956} = \$50.405 \text{ Por servicio}$$

El cálculo anterior incluye las tres comidas (desayuno, almuerzo y cena).

5.3 PRECIO DE VENTA

Para calcular el precio de venta, se debe tener en cuenta factores como el costo total unitario, el precio de la competencia, la capacidad de pago de los clientes potenciales, el volumen de servicios proyectado y la capacidad instalada del negocio.

Dados los costos calculados para 1.956 servicios de hospedaje en el primer año, el proyecto permite establecer una utilidad esperada por parte de los socios del 20%, para habitación sencilla con baño privado, 15% para habitación sencilla sin baño privado y 25% para habitación doble, por lo cual el valor a cobrar por estos servicios son:

$$\text{Precio de venta} = \frac{\text{Costo .total}}{1 - \% \text{ Utilidad}}$$

- Habitación sencilla con baño privado:

$$\text{Precio de venta} = \frac{50.405}{1 - 20\%} = \$63.000 \text{ por servicio}$$

- Habitación sencilla sin baño privado:

$$\text{Precio de venta} = \frac{50.405}{1 - 15\%} = \$59.300 \text{ por servicio}$$

- Habitación doble:

$$\text{Precio de venta} = \frac{50.405}{1 - 25\%} = \$67.200 \text{ por servicio}$$

Hay que aclarar que todas las habitaciones dobles tienen baño privado.

El precio del servicio del hospedaje incluye: la habitación, uso de todas las áreas conexas, jardines, zona de juegos infantiles, juego de rana, bolo, tejo.

El uso del camping tiene un valor adicional de \$15.000 diarios.

En el uso de pesca solo se cobrará el valor del pescado de acuerdo al peso del mismo.

5.3.1 Capital de trabajo. Está constituido por las sumas de dinero necesarios para realizar las labores propias del objeto social del negocio propuesto, sin que la

organización obtenga ingresos operacionales. En el cuadro 51 se encuentra la relación del capital de trabajo.

Se define una política de capital de trabajo para un mes de operaciones.

Cuadro 51. Inversiones fijas

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL (\$)
Área administrativa	5.470.000
Área hospedaje y comedores	20.190.000
Áreas conexas	6.770.000
TOTAL MUEBLES Y ENSERES	32.430.000
Terrenos	25.000.000
Construcciones	25.000.000
TOTAL INVERSIÓN FIJA	82.430.000

Fuente: las autoras

Cuadro 52. Capital de trabajo inicial

CONCEPTO	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
MANO DE OBRA DIRECTA			
Camarera	1	450.000	450.000
Cocineros	2	450.000	900.000
Mesero	1	450.000	450.000
Auxilio de Transporte	4	50.800	203.200
Guía Turístico (honorarios)		200.000	200.000
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
Administrador	1	1.000.000	1.000.000
Secretaria auxiliar contable	1	500.000	500.000
Auxilio de Transporte	1	50.800	50.800
Asesor Contable	1	200.000	200.000
Papelería	GLOBAL	50.000	50.000
Servicios Públicos	GLOBAL	300.000	300.000
Suministros	GLOBAL	283.000	283.000
Lavandería	GLOBAL	83.000	83.000
Seguros	GLOBAL	50.000	50.000
Otros	GLOBAL	50.000	50.000
GASTOS DE VENTAS			
Publicidad	GLOBAL	200.000	200.000
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO			4.969.800

Fuente: las autoras

5.3.2 Gastos preoperativos. Estos son las sumas de dineros necesarios para pagar gastos legales, papelería inicial y publicidad inicial. En el cuadro 52 se observa en detalle estos activos que reportan un valor de \$12.000.000

Cuadro 53. Gastos preoperativos

CONCEPTO	VALOR \$
Constitución y legales	1.000.000
Reparaciones locativas	10.000.000
Publicidad inicial	1.000.000
TOTAL	12.000.000

Fuente: las autoras

Se define como política de amortización de gastos preoperativos (inversión diferida) un tiempo de 5 años. Valor a amortizar anualmente es \$2.400.000.

Cuadro 54. Inversión total

CONCEPTO	VALOR \$
Activos fijos	82.430.000
Capital de trabajo	4.969.800
Gastos preoperativos	12.000.000
TOTAL	99.399.800

Fuente: las autoras

5.4 FINANCIACIÓN

Los recursos necesarios para realizar la inversión del proyecto, tendrá como origen:

Cuadro 55. Origen de los recursos

ORIGEN RECURSOS	%	Valor \$
R. propios	60	59.639.880
Pasivos	40	39.759.920
TOTAL	100	99.399.800

Fuente: las autoras

Condiciones del préstamo:

Tiempo 5 años. Modalidad cuota fija mensual. Tasa de i: 1.67

Valor de la cuota mensual: \$ 1.022.000

En el cuadro 56 se muestra el flujo de financiamiento neto

5.5 ESTIMACIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS

5.5.1 Ingresos. Los ingresos de este proyecto están constituidos por los servicios de hospedaje. Para el cálculo de los estados financieros se tomarán los ingresos que generen cada habitación de acuerdo a su clase, es decir, la rotación que tendrán en un año las habitaciones dobles y las sencillas.

Proyección de los ingresos Los ingresos proyectados para los próximos 5 años se encuentran en el siguiente cuadro.

Cuadro 56. Proyección de ingresos habitación doble

Año	Precio habitación doble (\$) Incremento del 5%	Total servicios al año de habitación doble	Total ingresos al año (\$)
2008	67.200	586	182.972.520
2009	70.560	586	211.334.508
2010	74.088	586	244067.040
2011	77.792	586	281.897.000
2012	81.681	586	325.642.392

Fuentes: las autoras

Cuadro 57. Proyección de ingresos habitación sencilla con baño

Año	Precio habitación sencilla con baño (\$) Incremento del 5%	Total servicios al año de habitación doble	Total ingresos al año (\$)
2008	63.000	980	61.740.000
2009	66.150	980	64.827.000
2010	69.457	980	68.067.860
2011	72.926	980	71.470.420
2012	76.575	980	75.043.500

Fuentes: las autoras

Cuadro 58. Proyección de ingresos habitación sencilla sin baño

Año	Precio habitación sencilla sin (\$) Incremento del 5%	Total servicios al año de habitación doble	Total ingresos al año (\$)
2008	59.300	390	23.127.000
2009	62.265	390	24.283.350
2010	65.378	390	25.497.420
2011	68.646	390	26.771.940
2012	72.078	390	28.110.420

Fuentes: las autoras

Egresos. Aquí se presentan dos tipos de egresos: los operacionales de administración y los operacionales de prestación del servicio.

Políticas consideradas para la elaboración de los cuadros de egresos. Para el primer tipo, En el cuadro 46 se relaciona la nómina mensual para el año 2008, considerando las políticas de tipo de contrato, factor prestacional.

El contrato de contador será bajo la modalidad de asesoría con un costo de \$200.000 mensuales, sujeto a retención en la fuente.

La Depreciación contempla los valores de activos fijos, construcciones y muebles y enseres.

Cuadro 59. Depreciación de activos

ACTIVO	VALOR (\$)
Construcciones	1.250.000
Equipo de cómputo y comunicación	500.000
Muebles y enseres	2.993.000
TOTAL	3.344.000

Fuentes: las autoras

Los servicios públicos se valoran considerando que la Posada turística opera en zona rural.

5.6 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

5.6.1 Flujos de caja proyectados. En los cuadros 60 al 64 se muestra el flujo de caja para los años 2008 a 2012, allí se detallan las diferentes fuentes y aplicaciones que se le van a dar a los recursos del proyecto.

5.6.2 Estado de resultados proyectado. Finalmente, se elaboran los estados financieros proyectados (ver cuadros 65 a 67).

Cuadro 60. Flujo de financiamiento neto cinco años (miles \$)

INVERSION		1	2	3		5
INVERSION INICIAL	(99.400)					
VALOR SALVAMENTO						-
EFFECTIVO NETO OPERACIÓN		40.097	32.422	38.646	45.841	52.660
FINANCIACIÓN	39.760					
ABONO CAPITAL		(4.984)	(6.080)	(7.416)	(9.047)	(11.036)
INTERESES		(7.287)	(6.191)	(4.854)	(3.224)	(1.234)
FLUJO FINANCIERO	(59.640)	27.827	20.151	26.375	33.571	40.390

Fuentes: las autoras

Cuadro 61. Flujo de caja en miles de pesos año 2008 (periodo 1)

CONCEPTO	PERIODO CERO	ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.	TOTAL	CUENT. POR PAGAR
ENTRADAS:															
APORTES SOCIOS	59.640														
RECURSOS DE CRÉDITO	39.760														
VENTAS CONTADO	-	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	10.296	123.552	
OTROS INGRESOS		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	
TOTAL ENTRADAS EFECTIVO	99.400	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	10.396	124.752	
SALIDAS:															
ACTIVOS FIJOS:															
TERRENOS	50.000														
EQUIPO COMPUTO Y COMUNICACIÓN	2.500														
MUEBLES Y ENSERES	29.930														
GASTOS PREOPERATIVOS	12.000														
NÓMINA		3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	3.286	39.432	
PAGO PRIMAS							1.777						1.777	3.554	
CESANTÍAS E INTERES.														-	3.980
APORTES SALUD 12%			414	414	414	414	414	414	414	414	414	414	414	4.554	414
APORTE PENSIÓN 15%			535	535	535	535	535	535	535	535	535	535	535	5.885	535
ARP 0.522%			18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	198	18
APORTES PARAFISC. 9%			311	311	311	311	311	311	311	311	311	311	311	3.421	311
PAPELERIA	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	
SERVICIOS PUBLICOS	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	4.200	
MATERIALES (INSUMOS)	283	283	283	283	283	283	283	283	283	283	283	283	283	3.400	
HONORARIOS	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	2.160	
PAGO RTE FTE HONOR. 10%			20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	220	20
ÓTROS GASTOS	800	800	800	800	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.400	
MANTENIMIENTO EQU.	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960	
SERVICIOS VARIOS	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6.000	
IMPUESTO DE RENTA														-	
CUOTA PRESTAMO		1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	12.641	
TOTAL SALIDAS EFECTIVO	94.430	6.583	7.881	7.881	7.081	7.081	8.858	7.081	7.081	7.081	7.081	7.081	8.858	89.625	5.278
SUPERAVIT (DEFICIT)	4.970	11.553	2.515	2.515	3.315	3.315	1.538	3.315	3.315	3.315	3.315	3.315	1.538	35.127	
DISPONIBLE	4.970	11.553	14.068	16.583	19.899	23.214	24.752	28.067	31.383	34.698	38.013	41.328	42.867	40.097	

Fuente: Las autoras

Cuadro 62. Flujo de caja en miles de pesos año 2009 (período 2)

CONCEPTO	ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.	TOTAL	CUENT. POR PAGAR
ENTRADAS:														
APORTES SOCIOS														
RECURSOS DEL CREDITO														
VENTAS CONTADO	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	11.540	138.480	
OTROS INGRESOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	
TOTAL ENTRADAS EFECTIVO	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	11.640	139.680	
SALIDAS:														
ACTIVOS FIJOS:														
EQUIPO COMPUTO Y COMUN.														
MUEBLES Y ENSERES														
GASTOS PREOPERATIVOS														
NÓMINA	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	3.450	41.404	
PAGO PRIMAS						1.777						1.777	3.554	
CESANTÍAS E INTERES.	426	3.554											3.980	3.980
APORTES SALUD 12%	414	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	5.196	435
APORTE PENSIÓN 15%	535	562	562	562	562	562	562	562	562	562	562	562	6.714	562
ARP 0.522%	18	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	226	19
APORTES PARAFISC. 9%	311	327	327	327	327	327	327	327	327	327	327	327	3.903	327
PAPELERIA	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	630	
SERVICIOS PÚBLICOS	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	4.410	
MATERIALES (INSUMOS)	298	298	298	298	298	298	298	298	298	298	298	298	3.570	
HONORARIOS	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	2.268	
PAGO RTE FTE HONORARIOS 11%	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	252	21
OTROS GASTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MANTENIMIENTO EQU.	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	1.008	
SERVICIOS VARIOS	525	525	525	525	525	525	525	525	525	525	525	525	6.300	
IMPUESTO DE RENTA				11.203									11.203	
CUOTA PRESTAMO	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	12.641	
TOTAL SALIDAS EFECTIVO	7.744	10.936	7.382	18.585	7.382	9.159	7.382	7.382	7.382	7.382	7.382	9.159	107.258	5.343
SUPERAVIT (DEFICIT)	3.896	704	4.258	(6.945)	4.258	2.481	4.258	4.258	4.258	4.258	4.258	2.481	32.422	
SALDO ANTERIOR	40.097												40.097	
DISPONIBLE	43.993	44.697	48.955	42.010	46.268	48.749	53.006	57.264	61.522	65.780	70.038	72.519	72.519	

Fuente: las autoras

Cuadro 63. Flujo de caja en miles de pesos año 2010 (Período 3)

CONCEPTO	ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.	TOTAL	CUENT. POR PAGAR
ENTRADAS:														
APORTES SOCIOS														
RECURSOS DEL CREDITO														
VENTAS CONTADO	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	12.953	155.436	
OTROS INGRESOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	
TOTAL ENTRADAS EFECTIVO	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	13.053	156.636	
SALIDAS:														
ACTIVOS FIJOS:														
EQUIPO COMPUTO Y COMUN.														
MUEBLES Y ENSERES														
GASTOS PREOPERATIVOS														
NÓMINA	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	3.623	43.474	
PAGO PRIMAS						1.777						1.777	3.554	
CESANTÍAS E INTERES.	426	3.554											3.980	3.980
APORTES SALUD 12%	435	479	479	479	479	479	479	479	479	479	479	479	5.707	479
APORTE PENSIÓN 15%	562	619	619	619	619	619	619	619	619	619	619	619	7.374	619
ARP 0.522%	19	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	248	21
APORTES PARAFISC. 9%	327	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	4.287	360
PAPELERIA	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	695	
SERVICIOS PÚBLICOS	405	405	405	405	405	405	405	405	405	405	405	405	4.862	
MATERIALES (INSUMOS)	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	3.749	
HONORARIOS	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	208	2.500	
PAGO RTE FTE HONORARIOS 11	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	278	23
OTROS GASTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
MANTENIMIENTO EQU.	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	1.111	
SERVICIOS VARIOS	551	551	551	551	551	551	551	551	551	551	551	551	6.615	
IMPUESTO DE RENTA				16.916									16.916	
CUOTA PRESTAMO	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	12.641	
TOTAL SALIDAS EFECTIVO	8.095	11.360	7.806	24.722	7.806	9.583	7.806	7.806	7.806	7.806	7.806	9.583	117.990	5.483
SUPERAVIT (DEFICIT)	4.958	1.693	5.247	(11.669)	5.247	3.470	5.247	5.247	5.247	5.247	5.247	3.470	38.646	
SALDO ANTERIOR	72.519												72.519	
DISPONIBLE	77.477	79.170	84.416	72.747	77.993	81.463	86.709	91.956	97.202	102.449	107.695	111.165	111.165	

Fuente: las autoras

Cuadro 64. Flujo de caja en miles de pesos año 2011 (Período 4)

CONCEPTO	ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.	TOTAL	CUENT. POR PAGAR
ENTRADAS:														
APORTES SOCIOS														
RECURSOS DEL CREDITO														
VENTAS CONTADO	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	14.551	174.612	
OTROS INGRESOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	
TOTAL ENTRADAS EFECTIVO	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	14.651	175.812	
SALIDAS:														
ACTIVOS FIJOS:														
EQUIPO COMPUTO Y COMUN.														
MUEBLES Y ENSERES														
GASTOS PREOPERATIVOS														
NÓMINA	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	3.804	45.647	
PAGO PRIMAS						1.777					1.777		3.554	
CESANTÍAS E INTERES.	426	3.554											3.980	3.980
APORTES SALUD 12%	479	555	555	555	555	555	555	555	555	555	555	555	6.582	555
APORTE PENSIÓN 15%	619	717	717	717	717	717	717	717	717	717	717	717	8.506	717
ARP 0.522%	21	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	286	24
APORTES PARAFISC. 9%	360	417	417	417	417	417	417	417	417	417	417	417	4.944	417
PAPELERIA	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	804	
SERVICIOS PÚBLICOS	469	469	469	469	469	469	469	469	469	469	469	469	5.628	
MATERIALES (INSUMOS)	328	328	328	328	328	328	328	328	328	328	328	328	3.936	
HONORARIOS	241	241	241	241	241	241	241	241	241	241	241	241	2.895	
PAGO RTE FTE HONORARIOS 11%	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	322	27
OTROS GASTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
MANTENIMIENTO EQU.	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	1.286	
SERVICIOS VARIOS	579	579	579	579	579	579	579	579	579	579	579	579	6.946	
IMPUESTO DE RENTA				22.013									22.013	
CUOTA PRESTAMO	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	12.641	
TOTAL SALIDAS EFECTIVO	8.581	11.942	8.388	30.401	8.388	10.165	8.388	8.388	8.388	8.388	10.165	8.388	129.971	5.719
SUPERAVIT (DEFICIT)	6.070	2.709	6.263	(15.750)	6.263	4.486	6.263	6.263	6.263	6.263	4.486	6.263	45.841	
SALDO ANTERIOR	111.165												111.165	
DISPONIBLE	117.235	119.944	126.207	110.457	116.720	121.206	127.469	133.732	139.995	146.258	150.743	157.006	157.006	

Fuente: las autoras

Cuadro 65. Flujo de caja en miles de pesos año 2012 (Período 5)

Cuadro 65. Flujo de caja en miles de pesos año 2012 (Período 5)

CONCEPTO	ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUB.	NOV.	DIC.	TOTAL	CUENT. POR PAGAR
ENTRADAS:														
APORTES SOCIOS														
RECURSOS DEL CREDITO														
VENTAS CONTADO	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	16.354	196.248	
OTROS INGRESOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	
TOTAL ENTRADAS EFECTIVO	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	16.454	197.448	
SALIDAS:														
ACTIVOS FIJOS:														
EQUIPO COMPUTO Y COMUN. MUEBLES Y ENSERES														
GASTOS PREOPERATIVOS														
NÓMINA	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	3.994	47.930	
PAGO PRIMAS						1.777					1.777		3.554	
CESANTÍAS E INTERES.	426	3.554											3.980	3.980
APORTES SALUD 12%	555	674	674	674	674	674	674	674	674	674	674	674	7.973	674
APORTE PENSIÓN 15%	717	871	871	871	871	871	871	871	871	871	871	871	10.303	871
ARP 0.522%	24	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	347	29
APORTES PARAFISC. 9%	417	507	507	507	507	507	507	507	507	507	507	507	5.989	507
PAPELERIA	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	977	
SERVICIOS PUBLICOS	570	570	570	570	570	570	570	570	570	570	570	570	6.841	
MATERIALES (INSUMOS)	344	344	344	344	344	344	344	344	344	344	344	344	4.133	
HONORARIOS	293	293	293	293	293	293	293	293	293	293	293	293	3.518	
PAGO RTE FTE HONORARIOS 11%	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	391	33
OTROS GASTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
MANTENIMIENTO EQU.	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	1.564	
SERVICIOS VARIOS	608	608	608	608	608	608	608	608	608	608	608	608	7.293	
IMPUESTO DE RENTA				27.354									27.354	
CUOTA PRESTAMO	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	1.053	12.841	
TOTAL SALIDAS EFECTIVO	9.246	12.743	9.189	36.543	9.189	10.966	9.189	9.189	9.189	9.189	10.966	9.189	144.788	6.094
SUPERAVIT (DEFICIT)	7.208	3.711	7.265	(20.089)	7.265	5.488	7.265	7.265	7.265	7.265	5.488	7.265	52.660	
SALDO ANTERIOR	157.006												157.006	
DISPONIBLE	164.214	167.925	175.190	155.101	162.366	167.854	175.119	182.384	189.649	196.914	202.402	209.667	209.667	

Fuente: las autoras

Cuadro 66. Estado de Resultados en miles de pesos (año 2008 a 2012)

CONCEPTO	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
VENTAS	123.552	138.480	155.436	174.612	196.248
GASTOS OPERACIONALES	88.155	89.372	94.466	101.447	111.061
UTILIDAD OPERACIONAL	35.397	49.108	60.970	73.165	85.187
OTROS INGRESOS	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200
OTROS EGRESOS	-	-	-	-	-
GASTO FINANCIERO	7.497	6.369	4.993	3.315	1.269
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	29.100	43.939	57.177	71.050	85.118
PROVISION IMPORRENTA 38,5%	11.203	16.916	22.013	27.354	32.770
RESERVA LEGAL	2.910	4.394	5.718	7.105	8.512
UTILIDAD NETA	14.987	22.629	29.446	36.591	43.836

Fuente: las autoras

Cuadro 67. Anexo a gastos operacionales (año 2008 a 2012)

CONCEPTO	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
FLUJO DE CAJA	89.625	107.258	117.990	129.971	144.788
MENOS CUOTA A CAPITAL	(12.641)	(12.641)	(12.641)	(12.641)	(12.641)
CAUSACION CUENTAS	5.278	5.343	5.483	5.719	6.094
MENOS CAUSAC.CTAS AÑO ANT		(5.278)	(5.343)	(5.483)	(5.719)
IMPUESTO DE RENTA		(11.203)	(16.916)	(22.013)	(27.354)
DEPRECIACIÓN	3.493	3.493	3.493	3.493	3.493
AMORTIZACIÓN	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400
TOTAL	88.155	89.372	94.466	101.447	111.061

Fuente: las autoras

Cuadro 68. Balance General en miles de pesos (año 2008 a 2012)

CONCEPTO	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
ACTIVOS					
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>					
Disponible	40.097	72.519	111.165	157.006	209.667
<u>ACTIVO FIJO</u>					
Equipo de Cómputo	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
Muebles y Enseres	29.930	29.930	29.930	29.930	29.930
Terrenos	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Menos Depreciación Acumulada	(3.493)	(6.986)	(10.479)	(13.972)	(17.465)
TOTAL ACTIVO FIJO	78.937	75.444	71.951	68.458	64.965
<u>ACTIVO DIFERIDO</u>					
Gastos preoperativos	9.600	7.200	4.800	2.400	-
TOTAL ACTIVO	128.634	155.163	187.916	227.864	274.632
PASIVO					
<u>PASIVO CORRIENTE</u>					
Aportes por pagar	1.278	1.342	1.479	1.713	2.082
Cesantías por pagar e interés cesantías	3.980	3.980	3.980	3.980	3.980
Retención en la fuente por pagar	20	21	23	27	33
Imporrenta por pagar	11.203	16.916	22.013	27.354	32.770
TOTAL CORTO PLAZO	16.481	22.259	27.496	33.073	38.864
<u>PASIVO A LARGO PLAZO</u>					
Obligaciones Bancarias	34.617	28.345	20.697	11.372	(0)
TOTAL PASIVO	51.098	50.604	48.193	44.445	38.864
<u>PATRIMONIO</u>					
Capital social	59.640	59.640	59.640	59.640	59.640
Utilidad del periodo	14.987	22.629	29.446	36.591	43.836
Utilidad del ejercicio anterior (retenidas)	-	14.987	37.615	67.061	103.652
TOTAL PATRIMONIO	77.537	104.559	139.723	183.419	235.767
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	128.634	155.163	187.916	227.864	274.632
	-	-	-	-	-

Fuente: las autoras

Cuadro 69. Razones Financieras (año 2008 y 2012)

	Año 2008		Año 2012	
Activo corriente	40.097		209.667	
Razon cor -----	-----	2,43	-----	5,39
Pasivo corriente	16.481		38.864	
<hr/>				
Ventas	123.552		196.248	
Rot. Act. F -----	-----	1,57	-----	3,02
Act. Fijo Bruto	78.937		64.965	
<hr/>				
Util. Bruta	29.100		85.118	
Marg. brut -----x 100	----- x100 =	23,55	----- x100 =	43,37
Ventas netas	123.552		196.248	
<hr/>				
Util. Neta	14.987		43.836	
Marg. Net -----x 100	----- x100 =	12,13	----- x100 =	22,34
Ventas netas	123.552		196.248	
<hr/>				
Util. Neta	14.987		43.836	
Rend. Pat -----x 100	----- x100 =	19,33	----- x100 =	18,59
Patrimonio	77.537		235.767	
<hr/>				
Total pasivo	51.098		38.864	
Nivel end -----x 100	----- x100 =	39,72	----- x100 =	14,15
Total activos	128.634		274.632	

Fuente: las autoras

5.7 PUNTO DE EQUILIBRIO (P.E)

Es el número de servicios prestados, en el cual los ingresos son iguales a los costos causados, es decir los servicios que se deben vender para que no se obtengan pérdidas pero tampoco ganancias.

$$PE = \frac{CF}{P - CV}$$

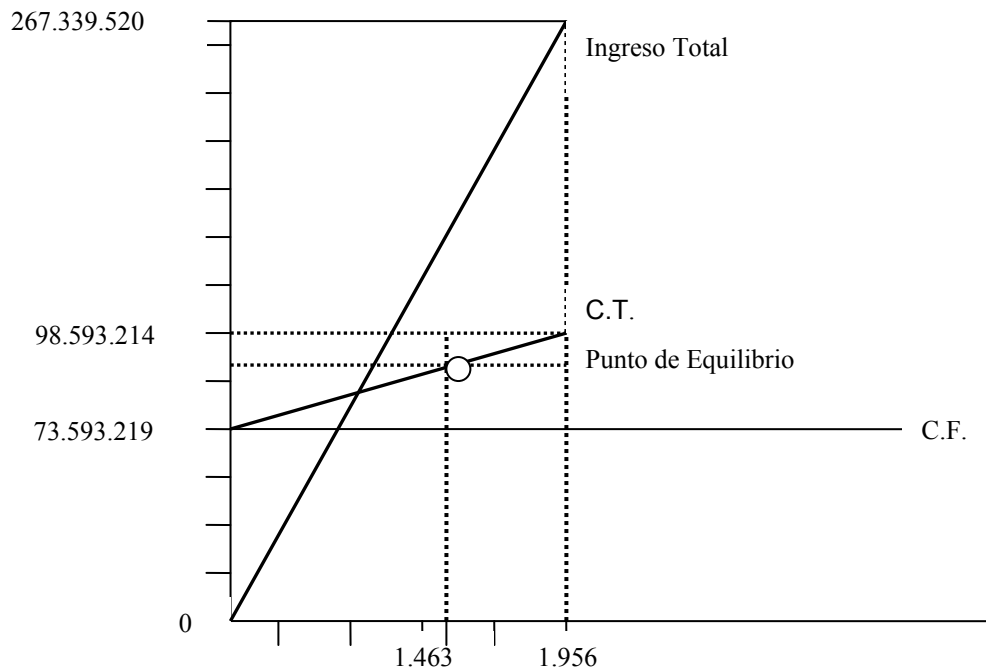
PE = Punto de equilibrio

CF = Costos fijos totales
P = Precio de venta unitario
CV = Costo variable unitario

$$PE = \frac{73.593.219}{63.166 - 12.883} = 1.463 \text{ servicios}$$

Como se tiene calculado 1.956 servicios al año, el punto de equilibrio se estaría logrando aproximadamente en el noveno mes.

Figura 41. Punto de equilibrio



6. EVALUACIÓN SOCIAL, ECONÓMICA Y FINANCIERA

6.1 EVALUACIÓN SOCIAL

La existencia de esta empresa conlleva la generación de empleo directo e indirecto, no solo para el área metropolitana de Bucaramanga, sino para la región, participando además en el desarrollo y crecimiento de la economía local.

En lo referente al producto objeto de este proyecto, el servicio de posada como resultado del progreso de las regiones, se logran beneficios en términos de mejoramiento del nivel de vida de la población en lo referente a la practicidad en los sistemas de recreación.

De acuerdo al estudio de costos, se podrán manejar precios competitivos de tal manera que se pueda combatir la inflación y a su vez que los servicios que ofrecerá la empresa se posicionen y se incremente la participación en la economía local.

Otro aspecto importante es el aprovechamiento del tiempo de descanso, pues mientras la empresa realiza el paseo, los huéspedes pueden compartir con la familia o aprovechar el tiempo en actividades culturales y de formación personal.

6.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA

6.2.1 Evaluación macroeconómica. Para el desarrollo del plan propuesto se requiere fundamentalmente de unas condiciones políticas y económicas estables, pues por tratarse de un servicio de hospedaje, se deben seguir los procedimientos de ley que regula la industria hotelera.

Con las operaciones comerciales que generará la empresa, se estaría participando en la conformación de la balanza comercial y del producto interno bruto; y de esta manera, ingresar en las cuentas nacionales. También se estaría participando en el desarrollo de la región en otra actividad económica, como es el turismo, como actividad diferente a las tradicionales

6.2.2 Evaluación microeconómica. Para establecer la viabilidad microeconómica del proyecto, se necesita aplicar una serie de criterios técnicos y de apreciación que permitan conocer los beneficios, ventajas y desventajas con el fin de emitir un concepto final del mismo

La viabilidad económica se establecerá a partir del análisis del valor presente neto y la tasa de retorno. Para cada uno de estos se tiene lo siguiente:

VALOR PRESENTE NETO (VPN)

Mide el rendimiento del proyecto frente a la inversión en las alternativas convencionales, las cuales rinden a la tasa de interés de oportunidad.

El valor presente neto es la diferencia entre los ingresos y los egresos a valores actuales (valores en miles de pesos del año 2007)

$$\text{VPN} = 35.127(1+0.085)^{-1} + 32.422(1+0.085)^{-2} + 38.646(1+0.085)^{-3} + 45.841(1+0.085)^{-4} + 52.660(1+0.085)^{-5} - 99.400$$

VPN= \$58.872, mayor que cero, se acepta el proyecto.

Este resultado indica que al realizar el proyecto se obtendrá un beneficio de \$58.872 miles, calculado en el valor presente y considerando una tasa de interés de 28% EA que es lo que actualmente está ofreciendo el mercado financiero.

Ese valor significa que si los socios invierten hoy \$99.400 miles, a una tasa de oportunidad del 28% EA, obtendrá un valor presente de \$58.872 miles como beneficio adicional, equivalente a los flujos futuros de 5 años de operación; el proyecto cumple con: la operación, la financiación, y la tasa mínima de oportunidad de los socios

TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La tasa interna de retorno es aquella que producen los dineros que aún permanecen en el proyecto, y no por los que él ha devuelto. Es aquella tasa de interés que hace el valor presente neto igual a cero. (Valores en miles de pesos).

$$\text{VPN}_{(i)} = 0$$

$$\text{TIR} = 35.127(1+i)^{-1} + 32.422(1+i)^{-2} + 38.646(1+i)^{-3} + 45.841(1+i)^{-4} + 52.660(1+i)^{-5} - 99.400$$

TIR = 27.37% calculado para los años 2008 y 2012.

La tasa interna de retorno calculado es de 27.37% para los años comprendidos entre 2008 y 2012.

La tasa del 28% E.A. es la rentabilidad de los fondos que realmente se encuentran invertidos en el proyecto.

Los anteriores indicadores de evaluación del proyecto TIR y VPN demuestran que el proyecto es rentable y atractivo para los socios.

Se puede decir que la inversión del proyecto y operando en estas condiciones planteadas, la Posada La Belleza por sí solo es capaz de auto sostenerse, lo cual demuestra que esta empresa generará valor.

6.3 RAZONES FINANCIERAS

Razón Corriente (R.C.) Indica el respaldo de la empresa por cada peso que debe a corto plazo.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Despejando la formula expresada en miles de pesos constantes del 2006 se tiene:

	Año 1	Año 5
Razón Corriente	2.43	5.39

Análisis: el resultado muestra alta liquidez debido a que se encuentra por encima de la unidad. La empresa podría pagar sin mayores problemas todas sus deudas en el corto plazo.

Nivel de endeudamiento (N.E.) Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

	Año 1	Año 5
Nivel de endeudamiento:	39.72%	14.15%

Análisis: la empresa muestra que al final del periodo estudiado, solamente el 14.15% de los activos están en poder de terceros

Margen neto: Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

	Año 1	Año 5
Margen Neto:	12.13%	22.34%

Análisis: se observa que la empresa inicia con utilidad desde el primer año, mostrando atractivo nivel de confianza para las inversiones.

Rendimiento del Patrimonio (R.P.) Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento de patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

	Año 1	Año 5
Rendimiento de patrimonio. =	19.33%	18.59%

Análisis: se observa que desde el primer año se está reflejando rendimiento sobre el patrimonio y muy por encima de lo que produce el dinero en entidades financieras.

CONCLUSIONES

Desde el punto de vista general, el proyecto representa una oportunidad en las transacciones comerciales para los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana.

A través del estudio de mercados, se pudo comprobar que el 96% de la población acepta el proyecto y les gustaría que se creara una posada turística en el municipio de El Playón.

La Posada estará estratégicamente ubicada, en el sector rural, de tal forma que permita el descanso y recreación de los huéspedes.

El buen desempeño de una posada turística depende en gran medida de una buena distribución de planta, con buenas instalaciones y el recurso humano.

De acuerdo a los resultados del estudio de mercados, los usuarios potenciales de la empresa, se encuentran en el municipio de Bucaramanga y su área Metropolitana.

Hay dos elementos diferenciadores de la futura empresa: el ambiente rural y los paseos turísticos por la región.

La inversión del proyecto que es de \$99.399.800, considerada una cifra asequible para los inversionistas, haciendo de esto un proyecto viable.

Con el análisis de los estados financieros proyectados, se demostró que el proyecto es rentable desde el primer año de operaciones, lo que confirma la confianza que refleja el proyecto para los inversionistas.

Desde el punto de vista social, el proyecto genera desarrollo y bienestar, puesto que se generará ingresos a los participantes del proyecto y a la demanda agregada obtenida.

El montaje y puesta en marcha de un proyecto de servicios de turismo, específicamente posada turística requiere el compromiso de todas las partes interesadas: transporte, promotores de turismo, servicios de hospedaje, restaurante, aseo, otros....porque el turista lo que percibe como valor agregado es la forma como se atiende desde el primer momento que pisa tierra playonense hasta el último día en que se despide de su momento de recreación y descanso.

RECOMENDACIONES

Realizar eventos promocionales, durante el primer el año, para dar a conocer los servicios de la Posada.

Mantener una publicidad constante durante el primer año, sobre los servicios que ofrecerá la Posada.

Analizar la posibilidad en el mediano plazo, de crear convenios con empresas de turismo.

Identificar siempre al personal que labora en la empresa con uniforme típico de la región.

Realizar alianzas y convenios con el Fondo de Promoción de Turismo de Santander con el fin de fortalecer la provincia de Soto como polo de desarrollo turístico regional.

Realizar convenios con las empresas de transporte intermunicipal que viajan desde Bucaramanga hasta el Playón, para que realicen expresos cuando exista un número significativo de viajeros hacia la Posada.

BIBLIOGRAFÍA

CÁRDENAS PLATA, Edison Rodrigo. Guía práctica para la elaboración de proyectos. Bucaramanga, 1999.

Cotelco

CHAO, Lincoln. Estadística. Bogotá: McGraw Hill, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de Administración. Editorial Mc. Graw Hill Latinoamericana S.A., 1998

Estafeta Mexicana S.A. de C.V. p.6 1996- 2007

GARCÍA SERNA, Oscar León. Administración Financiera. Ed. UNO Medellín, 1991

GÓMEZ CEJA, Guillermo. Planeación y Organización de Empresas. Mc Graw Hill

Fondo de promoción turística de Colombia

MOCHON Francisco Economía y turismo, McGraw Hill, 1ra edición año 2004

PEREZ DE LAS HERAS, MONICA. La guía del ecoturismo. O cómo conservar la naturaleza a través del Turismo. Ediciones Mundi prensa. Madrid 1999 pp. 21-81

POPE, Jeffrey. Investigación de Mercados. Editorial Norma

QUIJANO, M. Mario Hernando. Manual de Proyectos de Inversión para Industrias y Servicios.

SAPAG, CHAIN Nassir y SAPAG CHAIN Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos. Editorial McGraw Hill. Bogotá, 1997.

Direcciones de Internet:

www.dane.gov.co

www.posadaturistica.co.com

www.mincomercio.gov.co

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER (INSED), GESTION EMPRESARIAL, CADENA PRODUCTIVA ECOTURISTICA MUNICIPIO DE EL PLAYON

Buenos días/ tardes/ noches/ somos estudiantes de X semestre de gestión empresarial, y el objetivo es determinar las características, gustos y preferencias por el turismo de las personas que visitan el municipio. Agradecemos sus respuestas objetivas y sinceras

Edad: (18_28) (40_50)
(29_39) (Mayor_60)

Sexo Masculino Femenino Profesión: Estudiante Empleado
Empresario Comerciante

1. En época de vacaciones sale fuera de la ciudad

a) SI
b) NO

Por que: _____

2. Qué clase de turismo prefiere

Sol y Playa Campo, paz y tranquilidad
Peregrinación Religiosas Ferias, fiestas populares

otro cual: _____

3. Que tiempo dedica al descanso

Un día (1) Dos a Tres días (2-3)
Mayor de cuatro días
Por que: _____

4. Que días de la semana frecuenta los sitios turísticos

Lunes a Viernes Sábados, Domingos y Festivos

5. Por que visita los sitios turísticos.

Cercanía Economía Placer

6. De uno a cinco califique los factores a considerar al momento de seleccionar un destino turístico

Calidad en el servicio Seguridad y tranquilidad Calidad en el alojamiento
Precio Señalización y facilidad de conocimiento del turista Calidad en el restaurante

7.Cuál es su comida preferida al realizar un viaje de turismo?

Plato típico de la región Carne Pollo
Pescado Otro Cual _____

8. Si realiza unas vacaciones breves, al campo que tipo de alojamiento prefiere

Hotel Finca campestre (posada) Camping

9. En compañía de quién visita estos sitios turísticos

Pareja Solo Familia Amigos

10. Número de personas que conforman su familia

2 personas 3 personas 4 personas 5 personas
Seis o más de 6 personas

11. Cuanto consume cuando viaja al municipio de El Playón

0 – 50.000

50.000 – 100.000

100.0000 – 150.0000

150.000 – 200.000

200.000 – 250.0000

14. Sí existiera como nuevo destino turístico el municipio de El Playón, ubicado a 1 hora de Bucaramanga, estaría interesado en visitarlo

SI

NO

Por qué

15. Sí en el municipio de El Playón existiera una posada turística, que ofrece servicio de alojamiento, restaurante, visita a atractivos naturales, veladas culturales, pesca natural, caminata a senderos ecológicos. Estaría usted interesado en visitarlo

Si

NO

Por qué:

ANEXO B. CUADRO DE AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO

Cuota No.	Capital	Intereses	Amortizac	Vr Cuota	Acum int	Saldo capital	Int Año
1	38.563	643	379	1.022	643	38.184	
2		636	385	1.022	1.279	37.799	
3		630	392	1.022	1.909	37.407	
4		623	398	1.022	2.533	37.009	
5		617	405	1.022	3.149	36.604	
6		610	412	1.022	3.759	36.192	
7		603	418	1.022	4.363	35.774	
8		596	425	1.022	4.959	35.348	
9		589	433	1.022	5.548	34.916	
10		582	440	1.022	6.130	34.476	
11		575	447	1.022	6.705	34.029	
12		567	455	1.022	7.272	33.575	7.272
13		560	462	1.022	7.831	33.112	
14		552	470	1.022	8.383	32.643	
15		544	478	1.022	8.927	32.165	
16		536	486	1.022	9.463	31.679	
17		528	494	1.022	9.991	31.186	
18		520	502	1.022	10.511	30.684	
19		511	510	1.022	11.022	30.173	
20		503	519	1.022	11.525	29.655	
21		494	527	1.022	12.020	29.127	
22		485	536	1.022	12.505	28.591	
23		477	545	1.022	12.982	28.046	
24		467	554	1.022	13.449	27.492	6.177
25		458	563	1.022	13.907	26.928	
26		449	573	1.022	14.356	26.355	
27		439	582	1.022	14.795	25.773	
28		430	592	1.022	15.225	25.181	
29		420	602	1.022	15.644	24.579	
30		410	612	1.022	16.054	23.967	
31		399	622	1.022	16.454	23.344	
32		389	633	1.022	16.843	22.712	
33		379	643	1.022	17.221	22.069	
34		368	654	1.022	17.589	21.415	
35		357	665	1.022	17.946	20.750	
36		346	676	1.022	18.292	20.074	4.843
37		335	687	1.022	18.626	19.387	
38		323	699	1.022	18.949	18.688	
39		311	710	1.022	19.261	17.978	
40		300	722	1.022	19.560	17.256	
41		288	734	1.022	19.848	16.522	
42		275	746	1.022	20.123	15.776	
43		263	759	1.022	20.386	15.017	
44		250	771	1.022	20.637	14.246	
45		237	784	1.022	20.874	13.461	
46		224	797	1.022	21.098	12.664	
47		211	811	1.022	21.309	11.853	
48		198	824	1.022	21.507	11.029	3.215
49		184	838	1.022	21.691	10.191	
50		170	852	1.022	21.861	9.340	
51		156	866	1.022	22.016	8.473	
52		141	880	1.022	22.158	7.593	
53		127	895	1.022	22.284	6.698	
54		112	910	1.022	22.396	5.788	
55		96	925	1.022	22.492	4.863	
56		81	941	1.022	22.573	3.922	
57		65	956	1.022	22.639	2.966	
58		49	972	1.022	22.688	1.993	
59		33	988	1.022	22.721	1.005	
60		17	1.005	1.022	22.738	(0)	1.231