

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL
EN EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS**

**GINA CAROLINA NAVAS NIÑO
SANDRA BLANCO GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2010**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL
EN EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS**

**GINA CAROLINA NAVAS NIÑO
SANDRA BLANCO GÓMEZ**

**Proyecto como requisito para optar el título de
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director:
ING. JOSÉ FELIX REYES ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA**

2010

AGRADECIMIENTOS

A *DIOS*, por darnos la vida y los recursos necesarios para poder culminar con éxito los estudios realizados.

A la *Universidad Industrial de Santander* y al *INSED*, por permitirnos desarrollar la experiencia educativa y ser egresadas en esta hermosa profesión.

Al Ingeniero *José Félix Reyes Alvarez*, director del proyecto por su valiosa colaboración y orientación.

A los *docentes*, en cada una de las asignaturas por sus conocimientos y aportes en nuestro continuo proceso educativo.

Al *personal directivo y administrativo*, de la universidad y en especial del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia por su colaboración y apoyo.

A los *compañeros de estudio*, por su amistad, compañerismo y colaboración en el logro de esta meta.

A las *entidades e instituciones*, que de una u otra manera colaboraron con la información requerida para la realización del presente estudio.

A los *familiares y amigos*, por esa voz de aliento necesaria para la culminación de nuestros estudios y el desarrollo del proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. GENERALIDADES	23
1.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTION HOTELERA A NIVEL MUNDIAL	23
1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTION HOTELERA A NIVEL DE COLOMBIA	26
1.4 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTION HOTELERA A NIVEL DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS.	30
1.5 ASPECTOS LEGALES, JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD DE LA HOTELERIA A NIVEL DE COLOMBIA.	38
1.6 EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS	43
1.7 ACTIVIDADES CULTURALES Y FESTIVAS DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS	46
1.8 ACTUALIDAD TURISTICA DE LOS SANTOS	49
2. ESTUDIO DE MERCADOS	52
2.1 OBJETIVOS	52
2.1.1 Objetivo General.	52
2.1.2 Objetivos Específicos.	52
2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO	53
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio.	53
2.2.2 Servicios Sustitutos.	54
2.2.3 Servicios complementarios.	54
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.	54
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	55

2.3.1 Mercado Potencial.	55
2.3.2 Mercado Objetivo.	55
2.4 DEMANDA	55
2.4.1 Investigación de mercados	55
2.4.2 Planteamiento del problema.	55
2.4.3. Necesidades de información.	56
2.4.4 Estimación de la demanda.	75
2.5 LA OFERTA	84
2.5.1 Necesidades de información.	84
2.5.2 Análisis de la información de la oferta	85
2.5.3 Proyección de la oferta	86
2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA	86
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION	88
2.8 PRECIO	91
2.9 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCION	93
2.9.1 Publicidad de lanzamiento.	93
2.9.2 Publicidad de mantenimiento.	94
2.9.3 Logo	95
2.9.4 Lema o slogan.	95
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	96
3. ESTUDIO TECNICO	97
3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO	97
3.1.1. Descripción del tamaño del proyecto.	97
3.1.2. Factores que determinan el tamaño del proyecto.	97
3.1.3. Tamaño del proyecto y la demanda	98
3.1.4 Tamaño del proyecto y los suministros e insumos.	98
3.1.5 Tamaño del proyecto, tecnología y equipos	98
3.1.6 Tamaño del proyecto y el financiamiento.	98
3.1.7 Capacidad del proyecto	99
3.1.7.1 Capacidad total diseñada.	99

3.1.7.2 Capacidad instalada.	99
3.1.7.3 Capacidad utilizada y proyectada	100
3.5 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO	111
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	113
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	113
4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL	113
Contenido escritura constitución Sociedad Limitada:	114
4.3 CONSTITUCION DE LA EMPRESA	115
4.3.1 Forma de constitución.	115
4.3.2 Constitución Legal	116
4.3.3 Misión	118
4.3.4 Visión.	118
4.3.5 Objetivos corporativos. Se formulan los siguientes:	118
4.3.6 Principios corporativos. Se identifican los siguientes:	119
4.3.7 Políticas de la empresa.	119
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	121
4.4.3 Obligaciones periódicas del empleador.	132
4.5 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO	133
5. ESTUDIO FINANCIERO	135
5.1 INVERSIONES	135
5.1.1 Inversión fija.	135
5.1.2 Inversión diferida.	137
5.1.3 Inversión capital de trabajo	138
5.1.4 Inversión total.	142
5.1.5 Fuentes de financiación.	142
5.2 COSTOS	143
5.2.2 Costos variables.	143
5.2.3 Costos totales unitarios	144
5.2.4 Precio de venta.	144

5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.	145
5.3.1 Egresos proyectados.	146
5.3.2 Ingresos proyectados.	146
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	149
5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	150
5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	150
5.7 BALANCE GENERAL	151
5.8 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	153
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	154
6.1 IMPACTO SOCIAL	154
6.2 IMPACTO AMBIENTAL	154
6.3.2 Tasa interna de retorno.	157
6.3.3 Periodo de recuperación.	158
6.4 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS	158
CONCLUSIONES	161
RECOMENDACIONES	163
BIBLIOGRAFÍA	164
ANEXOS	166

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Ficha técnica	57
Cuadro 2. Conocimiento de hoteles u hospedajes	60
Cuadro 3. Lugar de hospedaje para el turista	61
Cuadro 4. Personas que usarían el servicio de hotel	62
Cuadro 5. Número de personas con las que frecuenta viajar	63
Cuadro 6. Época con mayor frecuencia de visitas	64
Cuadro 8. Medio publicitario para obtención de información	66
Cuadro 9. Infraestructura del hotel	67
Cuadro 10. Disponibilidad por persona para pagar hospedaje	68
Cuadro 11. Servicios Adicionales	69
Cuadro 12. Paquetes turísticos y eventos	70
Cuadro 13. Precio cancelado por persona/día en hospedaje	71
Cuadro 14. Tiempo de estancia en el municipio de Los Santos	72
Cuadro 15. Turistas que han arribado al casco urbano del municipio de Los Santos	77
Cuadro 16. Proyección para la demanda de turistas	78
Cuadro 17. Proyección de personas que demandarían el servicio al año	82
Cuadro 18. Proyección de personas que demandarían servicio, por acomodación	83
Cuadro 19. Situación actual de la competencia	85
Cuadro 20. Oferta anual de hospedaje en el casco urbano de Los Santos	87
Cuadro 21. Proyección de demanda insatisfecha del servicio de hospedaje	88
Cuadro 22. Relación de precios por persona noche en la oferta indirecta	91
Cuadro 23. Publicidad de lanzamiento	94
Cuadro 24. Publicidad de mantenimiento mensual	94

Cuadro 25. Capacidad total diseñada	99
Cuadro 26. Capacidad utilizada y proyectada	100
Cuadro 27. Ficha técnica del servicio de hospedaje en el hotel	102
Cuadro 28. Recurso humano directo.	107
Cuadro 29. Recurso humano indirecto	108
Cuadro 30. Recurso físico	108
Cuadro 31. Descripción funciones Administrador	122
Cuadro 32. Especificaciones cargo Administrador	124
Cuadro 33. Descripción de funciones Recepcionista-Secretaria	125
Cuadro 34. Especificaciones cargo Recepcionista-Secretaria	126
Cuadro 35. Descripción funciones Auxiliar Servicios Generales	127
Cuadro 36. Especificaciones del cargo Auxiliar Servicios Generales	128
Cuadro 37. Descripción funciones Portero-botones	129
Cuadro 38. Especificaciones cargo Portero-botones	130
Cuadro 39. Asignación salarial planta personal Hotel GUANE Campestre	131
Cuadro 40. Adecuación y montaje	135
Cuadro 41. Maquinaria y equipo	136
Cuadro 42. Muebles y enseres	136
Cuadro 43. Equipo de oficina	137
Cuadro 44. Total inversión fija	137
Cuadro 45. Inversión diferida	137
Cuadro 46. Insumos	138
Cuadro 47. Mano de obra directa	138
Cuadro 48. Depreciación	139
Cuadro 49. Insumos indirectos	140
Cuadro 50. Otros costos indirectos	140
Cuadro 51. Total costos de prestación del servicio, (C.P.S.)	141
Cuadro 52. Gastos de administración y ventas, (G.A.)	141
Cuadro 53. Total capital de trabajo	141
Cuadro 54. Inversión total	142

Cuadro 55. Amortización del crédito	142
Cuadro 56. Costos fijos	143
Cuadro 57. Costos variables	143
Cuadro 58. Costos totales	144
Cuadro 59. Egresos proyectados	146
Cuadro 60. Ingresos año 1	147
Cuadro 61. Ingresos año 2	147
Cuadro 62. Ingresos año 3	148
Cuadro 63. Ingresos año 4	148
Cuadro 64. Ingresos año 5	148
Cuadro 65. Flujo de caja proyectado	150
Cuadro 66. Estado de resultados proyectado	150
Cuadro 67. Balance general	151
Cuadro 68. Flujo neto de caja	156
Cuadro 69. Período de recuperación	158

LISTA DE FOTOS

	Pág.
Foto 1. Teleférico del Cañón del Chicamocha	32
Foto 2. Mi Colombia Querida	33
Foto 3. Casa de Campo Villa Liliana	34
Foto 4. Finca El Portal del Bosque	36
Foto 5. Club Náutico Acuarela	36
Foto 6. Salto del Duende	37
Foto 7. Mercado Campesino	38
Foto 8. Ubicación geográfica	45
Foto 9. Finca en la Mesa de Los Santos	50
Foto 10. Panorámica del Salto del Duende	50

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Conocimiento de hoteles u hospedajes	60
Gráfico 2. Sitios donde frecuentan hospedarse	61
Gráfico 3. Personas que usarían el servicio de hotel	62
Gráfico 4. Número de personas con que viaja	63
Gráfico 5. Época para usar el hotel.	64
Gráfico 6. Preferencia de habitaciones	65
Gráfico 7. Medio publicitario	66
Gráfico 8. Infraestructura del hotel	67
Gráfico 9. Disponibilidad de dinero para pagar hospedaje	68
Gráfico 10. Servicios adicionales	70
Gráfico 11. Paquetes turísticos y eventos	71
Gráfico 12. Precio cancelado por persona/día	72
Gráfico 13. Tiempo de estancia en el municipio de Los Santos	73
Gráfico 14. Evolución histórica de la demanda de turistas	77
Gráfico 15. Proyección de la demanda de turistas	81

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. CUESTIONARIO APLICADO A LA DEMANDA	167

GLOSARIO

COTELCO: Asociación hotelera de Colombia.

ECOTURISMO: Viajes con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza.

FACTIBILIDAD: Definir las posibilidades de éxito para conseguir la solución de las necesidades.

FINDETER: Financiera de Desarrollo Territorial S.A.

GLOBLIZACION: Tendencia de los mercados y la empresas a extenderse alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

HOTELERIA: Actividad casera, donde las empresas manejan hoteles y restaurantes.

HOSPEDAJE: Alojamiento y atención que se da a una persona.

HOSTERIA: Casa donde se da hospedaje.

TURISMO: Afición a viajar por gusto de conocer un país.

RESUMEN

1. TITULO

FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN HOTEL EN EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS*

2. AUTORES

NAVAS NIÑO, Gina Carolina
BLANCO GOMEZ, Sandra**

3. PALABRAS CLAVES

Hospedaje, servicios, turismo, descanso, alojamiento, habitación, reservación, recreación, gestión, ecológico, sitio turístico y paisaje natural.

4. DESCRIPCION

El casco urbano del municipio de los Santos, no cuenta con un hotel que brinde el servicio de hospedaje adecuado a sus visitantes durante las diferentes épocas del año, pues se deben alojar en hospedajes informales, casas de familia o amigos, generándose ciertas incomodidades.

En la presente investigación se propone la creación de un hotel en el casco urbano del municipio de los Santos, que ofrezca el servicio de alojamiento, brindando comodidad, confort y el precio adecuado, manteniendo una alta calidad de atención al cliente; aprovechando las bellezas naturales y arquitectónicas, con el fin de atraer al turista para que visite al casco urbano del municipio de Los Santos durante las diferentes épocas del año, como lo son: fines de semana, semana santa, semana cultural, vacaciones de mitad de año y fin de año, ferias y fiestas.

Los estudios realizados permiten observar que en el mercado oferente no hay un hotel en el casco urbano del municipio para prestar esta clase de servicios y además los que se están ofreciendo no están ubicados en su casco urbano y se encuentran alejados de él; el estudio técnico indica que no hay dificultad en la localización, procesos, distribución en planta y los recursos necesarios para su puesta en marcha; su constitución organizacional es sencilla y permite planear, administrar, dirigir y controlar las actividades propias de estos servicios; el estudio financiero indica que la inversión inicial y el capital de trabajo están al alcance de las interesadas en el proyecto y la evaluación permite ver que no hay impactos ambientales y sociales negativos sino por el contrario generará empleo, calidad de vida a las gestoras y aporta al sector hotelero y turístico; y en lo referente a la parte financiera los indicadores TIR y VPN indican bondades económicas del proyecto para recuperación de la inversión en un corto plazo menor a dos años.

* Trabajo de Grado

** Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Director.
Ing. José Felix Reyes

ABSTRACT

1. TITLE

FACTIBILIDAD FOR THE CREACION OF A HOTEL IN THE MUNICIPALITY OF THE SAINT*

2. AUTHORS

NAVAS NIÑO, Gina Carolina
BLANCO GOMEZ, Sandra**

3. KEY WORDS

Hospedaje, services, tourism, rest, accommodation, room, reservación, recreation, management, ecological, place turístico and natural landscape.

4. DESCRIPTION

The municipality of the Saint, does not have a hotel that brinda the service of hospedaje felicitous to his visitors during the different periods of the year, have to lodge in hospedajes informal, houses of family or fellow, generating some discomforts.

In the present investigation proposes the creation of a hotel in the municipality of the Saint, that offer the service of accommodation, comfort and the felicitous price, maintaining a high quality of attention to the client; taking advantage of the natural and architectural beauties, with the end to attract to the tourist so that it visit to the municipality of The Saint during the different periods of the year, as they are it: ends of week, saint week, cultural week, holidays of half of year and end of year, fairs and parties.

The studies realized allow to observe that in the market oferente there is not a hotel in the urban helmet of the municipality to loan this kind of services and besides those that are offering are not situated in his urban helmet and find of him; the technical study indicates that there is not difficulty in the localización, processes, distribution in plant and the necessary resources for his set up; his constitution organizacional is simple and allows to plan, administer, direct and control the proper activities of these services; the financial study indicates that the initial investment and the capital of work are to the extent of the interested in the project and the evaluation allows to see that there are not environmental and social impacts negative but by the contrary will generate employment, quality of life to the gestoras and aporta to the sector hotelero and turístico; and regarding the financial part the indicadores TIR and VPN indicate economic goodnesses of the project for recovery of the investment in a short minor term to two years.

* Work of Degree

** Industrial university of Santander. Institute of Regional Projection and Education distantly. The director.
Ing. Jose Felix Reyes

INTRODUCCIÓN

El casco urbano del municipio de los Santos, adolece de servicios de hotelería ya que no es posible encontrar en él un hotel donde se brinde un hospedaje adecuado para los visitantes; por lo cual estas personas que desean quedarse en el pueblo, por diversos motivos, deben alojarse en hospedajes informales, casas de familia o amigos.

Estos hospedajes no ofrecen las comodidades necesarias que se pueden obtener en los servicios que un hotel brinda; puesto que son casas de familia que han sido adecuadas sin tener en cuenta la demanda del mercado y los diferentes hábitos y costumbres de las personas.

En el presente estudio se plantea la creación de un hotel en el casco urbano del municipio de los Santos, que ofrezca el servicio de alojamiento, brindando comodidad, confort y el precio adecuado, manteniendo una alta calidad de atención al cliente; aprovechando las bellezas naturales y arquitectónicas, con el fin de atraer al turista para que visite al casco urbano del municipio de Los Santos durante las diferentes épocas del año, como lo son: fines de semana, semana santa, semana cultural, vacaciones de mitad de año y fin de año, ferias y fiestas.

Esta problemática existente conlleva a realizar un estudio de factibilidad, en el cual se deben desarrollar varios estudios; entre ellos un estudio de mercados mediante el cual se caracteriza el comportamiento del mercado para esta clase de servicios, determinando su demanda, oferta, canal de comercialización, precio, estrategias de publicidad y promoción y las demás variables que lleguen a condicionar la empresa prestadora de servicios de hotel; además de la descripción de este servicio.

Mediante el estudio técnico se determinan aspectos como el tamaño del proyecto, ubicando en forma adecuada el segmento del mercado a quien va dirigido el servicio y fijando las características del proceso. Igualmente se define la mejor alternativa para la ubicación del hotel, diseñando la distribución óptima de la planta, para lograr adecuar los espacios y las zonas verdes existentes, cumpliendo con los parámetros y las normas establecidas para tal fin. Además de la ingeniería del proyecto, los recursos necesarios, proveedores y la logística de prestación del servicio.

En el estudio administrativo se define el tipo de sociedad que tendrá la empresa, su constitución y estructura organizacional. En el proyecto se trata de unir tecnología y recurso humano de la mejor manera posible. Por consiguiente se da la importancia necesaria al elemento humano que va a intervenir en la fase de ejecución y funcionamiento, ya que la distribución racional del trabajo y las condiciones del mismo medio ambiente influyen en la buena voluntad de los trabajadores para realización de sus labores.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriores se analiza el aspecto financiero, que comienza con la presentación detallada de cada uno de los elementos que lo componen, tanto los ingresos esperados y generados por los pronósticos de ventas presentados en el estudio del mercado, así como la valoración de todos los gastos ocasionados por la puesta en marcha del hotel. Además, se establecen las necesidades de inversión, las fuentes de financiación, los costos; se determina el punto de equilibrio y los estados financieros.

Posteriormente en la evaluación del proyecto, se determina si el plan de negocio es viable para la posterior puesta en marcha del hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos.

En el último estudio sobre la evaluación del proyecto, se le da gran importancia a la parte ambiental porque este será un propósito fundamental durante el montaje y operación del hotel por parte de los autores; darle un manejo adecuado a los recursos naturales para evitar la contaminación del medio ambiente evitando generar daños irreversibles sobre fauna, flora y los mismos seres humanos.

Con respecto al aspecto social se evaluará el impacto que se crea sobre la generación de empleos directos e indirectos, fundamentándose en la mano de obra de las mujeres y hombres del casco urbano del municipio de los Santos.

El estudio finaliza con las conclusiones y recomendaciones que presentan las autoras del proyecto con el ánimo de orientar a los ejecutores e inversionistas del negocio y demás personas interesadas en el desarrollo económico del casco urbano del municipio y de la región.

1. GENERALIDADES

1.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTION HOTELERA A NIVEL MUNDIAL¹

Desde la antigua Babilonia se evidenciaba los viajes según su cuenta en la obra clásica de la Odisea, por los deseos especialmente de los griegos de trasladarse para concurrir a fiestas religiosas o a grandes competencias atléticas, las cuales fueron trascendentales para preparar el camino en el cual se desarrollaría el turismo del futuro. Pero también se debe considerar el transporte y la hotelería como tal, factores que ayudaron a impulsar este campo.

La historia cuenta que durante el apogeo del imperio Romano en la temporada de verano, se producían desplazamientos masivos hacia sitios situados a orillas del mar o a las villas situadas en bahías, considerados como antecesor de los centros vacacionales.

El movimiento de los viajeros comenzó a ser de tal magnitud que en año 1282 los propietarios de las principales posadas de Florencia, se reunieron para fundar el primer “Gremio de los Posaderos”, con el propósito de transformar el hospedaje en una actividad comercial, ya que hasta ese momento era asumido como una acción de caridad, por lo que comenzaron a expedirse licencias de funcionamiento y a permitirse la importación y reventa de licores y vinos. Así, esta actividad se convirtió en un negocio rentable y el gremio se fortaleció de tal manera que en el año 1290 estaba ya integrado por 86 posadas. Es de anotar que el concepto de hospedaje no se limitó exclusivamente a la ciudad de Florencia. La competencia surgida entre las ciudades para la atracción de los viajeros se incrementó hasta el

¹ [en línea] <http://www.google.com/historiahoteles>

punto que cada una organizaba eventos especiales con el fin de atraer más preferencias.

1.1.1 Posadas y Hotelerías de la Edad Media. El surgimiento del comercio en la edad media, estimuló un amplio desarrollo de posadas y hosterías. Muchas de ellas operaban en monasterios y otras instituciones religiosas. Un famoso ejemplo es el hospicio en el gran paso de San Bernardo en los Alpes Suizos.

En el siglo XIII mientras Marco Polo viajaba rumbo a Mongolia, sorpresivamente se encontró con un sistema extensivo de numerosas residencias convertidas para dar albergue a viajeros. Remansos de descanso y de alimentación, que ofrecían asistencia a aquellos que cogían como mensajeros postales.

Lo mismo ocurría en las regiones islámicas, en donde los albergues se encontraban tácticamente colocados para dar servicio a mercaderes. En ellos los dueños actuaban en forma semi-oficial como guardianes de mercancía y dinero, por una módica comisión adicional.

1.1.2 El principio de la Hotelería Sistematizada. El concepto moderno de hotel surgió, con toda seguridad, en el siglo pasado, cuando se construyeron los primeros edificios con el fin específico de albergar viajeros en medio de grandes comodidades.

Uno de los mayores desarrollos en la historia de la hotelería, ocurrió en el año de 1908 con la apertura del Hotel Staller en Búfalo. Nueva York, después conocido simplemente como "The Búfalo". En la concepción de este hotel, fueron instituidas muchas innovaciones de carácter hotelero por Ellworth Milton Staller, quien se encargó de su construcción y operación. Este tipo de servicio hotelero fue ideado, primariamente, para la conveniencia de una creciente clase acomodada de

viajeros que eran en su mayoría hombres de negocios. De ahí surgió una de las primeras grandes cadenas hoteleras del mundo.

1.1.3 El desarrollo Hotelero de la Posguerra. Después de la primera Guerra Mundial se encuentra un auge sin precedente en la construcción de Hoteles, lo cual, le brindó a esta industria un crecimiento.

En gran parte, este desarrollo fue la respuesta al crecimiento diario de las vías y los sistemas de comunicación que permitían el traslado rápido de mayor número de viajeros.

Entre 1920 y 1930 se construyeron nuevos hoteles, más que en ninguna otra época de la historia, los hoteles crecieron en número y también en tamaño.

La cadena hotelera The Stevens (después llamada Conrad Hilton), inauguró en la ciudad de Chicago un hotel de más de tres mil cuartos. Este fue el hotel más grande del mundo hasta los años sesenta, fecha en que se construyó en Moscú, el hotel Rossya con un mayor número de cuartos y servicios.

1.1.4 Europa cuna de la hotelería. Lo que hoy se conoce como “Hotelería” tiene sus orígenes en la edad media, con la aparición de posadas y hospederías en varios países de Europa. Esto mismo ocurrió en España, más tarde, con la edificación de “ventas” a la mitad de los caminos.

Algunos hoteles se han hecho conocidos para la gente a través de la cultura popular, como el Ritz Hotel de Londres, el Hotel George V de París, el Palazzo Versace en Costa Dorada, Australia. Pero quizá el hotel más famoso es el Watergate, en el cual se fragó una conspiración contra el partido demócrata en Estados Unidos.

1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DE COLOMBIA².

La ley facultó a la oficina del ministerio de Industria y Comercio, fomentar el desarrollo turístico de las diferentes regiones del país, supervisar sus agencias, crear medios informáticos dentro y fuera de Colombia, fiscalizar la exhibición de hoteles y facilitar las comunicaciones con los sitios turísticos.

Por el acuerdo 005 de 1992 se derogan los 101 artículos del acuerdo 18 de 1970, en los que se reglamentaba el funcionamiento de los establecimientos hoteleros y se daban normas para el otorgamiento de licencias. La clasificación y categorización hotelera, la fijación de tarifas y las sanciones, limitándose desde ese año las funciones de la corporación Nacional de Turismo, asumiendo algunos los municipios y las gobernaciones.

La historia del turismo en Colombia se remonta al 17 de junio de 1954 con la creación formal de la Asociación Colombiana de Hoteles (ACOTEL) en Barranquilla que fue gestionada principalmente por John Sutherland, entonces Gerente del Hotel Tequendama. El 25 de octubre de 1955 se formó la Asociación de Líneas Aéreas Internacionales en Colombia (ALAIICO) en la ciudad de Bogotá. El 24 de octubre de 1957 el gobierno creó la Empresa Colombiana de Turismo por Decreto 0272.

Problemas centrales y fundamentales que se presenta en el turismo de Colombia son generalmente: el deterioro de la red vial, inseguridad en las vías que conducen a mencionados sitios turísticos (principalmente el secuestro de personas) y el bajo ingreso, en cuento al capital de los turistas hace imposible que se pueda financiar en muchos casos estos viajes.

² [en línea] <http://www.google.com/historiahotelessantander>

1.3 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DE SANTANDER³

Santander es uno de los 32 departamentos de Colombia, situado en el nororiente del país en la región Andina, su capital es Bucaramanga. Limita al norte con los departamentos de Norte de Santander, Cesar y Bolívar, al occidente con Antioquia, al sur con Boyacá y al oriente con Boyacá y Norte de Santander.

El nombre oficial es Departamento de Santander y recibe su nombre en honor al héroe de la independencia de la Nueva Granada Francisco de Paula Santander.

Santander se ubica en el sector noroccidental de los Andes colombianos. Está conformado por 87 municipios los cuales se agrupan en seis provincias reorganizadas en ocho núcleos de desarrollo provincial denominados Área Metropolitana con su capital en Bucaramanga, Comunero con su capital en Socorro, García Rovira con su capital en Málaga, Guanentá con su capital en San Gil, Mares con su capital en Barrancabermeja, Soto Norte con su capital en Matanza y Vélez con su capital en Vélez.

En Santander el nivel ocupación hotelero venía muy postrado, pero en los dos últimos años el mercado hotelero a nivel de Santander cambio significativamente. La competencia se incrementó y las administraciones de los hoteles fortalecieron sus áreas de mercadeo. Los hoteles que brindan otra gama de servicios como camping, canotaje, parapente, entre otros, han logrado establecerse como pioneros de la región. Esto se da gracias a que cada turista se interesa más por la naturaleza, los atractivos culturales, generando la intención de llegar y permanecer en los lugares.

El departamento de Santander cuenta con diversos sitios para desarrollar el

³ [en línea] <http://www.google.com/departamentosantander>

turismo, en cada uno de sus municipios se podría afirmar que existe un lugar turístico para visitar. A continuación se mencionan algunos de los sitios preferidos por las personas para hacer turismo.

- **San Gil:** municipio histórico en el que predomina el deporte de aventura, destacándose como práctica el canotaje por el río Fonce que termina en el malecón cacique Guanentá. Reporta grandes cantidades de turistas constantemente por lo que es considerada el mayor destino turístico Oriental. En temporadas altas la capacidad hotelera no da abasto a la gran cantidad de turistas, por lo que los turistas se hospedan en municipios aledaños. San Gil con su parque El Gallineral y el balneario Pozo azul, en donde además podrá disfrutar de turismo de aventura con deportes de riesgo controlado: Espeleología, rappel, camping, ciclo montañismo, motocross, senderismo, parapente, canotaje y kayak. Si se desea contemplar panorámicas majestuosas, el Cañón del Chicamocha ha labrado a través del tiempo un escenario natural y agreste que despierta la más profunda admiración, considerado uno de los mayores atractivos del departamento y la nación.
- **Páramo:** municipio rico en atractivos turístico, entre los que sobresalen las Cascadas de Juan Curí, la Virgen de la Salud y La Cueva del Indio.⁴
- **Barichara:** municipio que conserva su arquitectura original colonial, declarado patrimonio histórico y único lugar de Colombia que mantuvo la tradicional técnica de construcción en tierra.
- **Cañón del Chicamocha:** es uno de los sitios atractivos de la región, el cual comprende una zona montañosa en donde pasan y se unen los ríos Fonce y Suárez y del cual se unen fallas geológicas que pasan por el Departamento. El

⁴ [en línea] <http://www.cuevadelindio.com>

cañón del Chicamocha cuenta con un Parque turístico llamado Parque Nacional del Chicamocha construido e inaugurado en diciembre de 2006.

- **Simacota:** municipio situado a 14 km de Socorro, ubicado éste a su vez sobre la carretera Bogotá-Bucaramanga. Simacota está ubicado entre el Valle del Río Suárez y la Cordillera de los Cobardes lo que proporciona un paisaje privilegiado. Su Fundación data de hace 270 años. Las calles y su iglesia principal son de piedra, así como algunas casonas de arquitectura colonial. Existe un balneario de aguas naturales, cascadas para practicar escalada, cuevas y posibilidad de realizar canotaje en los rápidos del Río Suárez. El Manifiesto de la Revolución Comunera fue escrito por Fray Ciriaco de Archila, oriundo de Simacota, en este municipio también se presenta la primera revuelta dentro del marco de la Revolución de Los Comuneros que se llamó *Revolución de los magnates de la plazoleta*.
- **San José de Suaita:** cuna de la industria en Colombia y reserva ecológica del Sur de Santander. Ubicada a 14 km de Suaita, es dueña de las mejores vistas paisajistas del Departamento, en especial por la Cascada de Los Caballero.

El interés de Santander de seguir posicionándose como uno de los departamentos con mayores atractivos turísticos del país, con énfasis en turismo de aventura, se ha visto reflejado en los últimos años con la construcción de siete nuevos proyectos hoteleros, que lo dotaron de 307 habitaciones, las cuales se suman a 38 adicionales, producto de la ampliación de uno de los hoteles de Bucaramanga.

Desde el punto de vista natural, cultural y científico, Santander ofrece al turista la oportunidad de conocer la más maravillosa profusión de cavernas, pues pocos son los municipios que no las poseen. Se destacan: la cueva del Indio, en el municipio de Páramo, cuya entrada semeja una monumental concha acústica; la de Gambita, conocida como la Iglesia del Diablo, engalanada por fuentes de agua; la

de La Pintada, en las cercanías de Málaga, que contiene muchos pictogramas indígenas y otros atractivos turísticos naturales y culturales que hacen del departamento una tierra de aventura”.

Existe una ruta o circuito turístico en donde se encuentra asentada la mayor parte de la población del Departamento y de los municipios que cuentan con el mayor potencial turístico y de patrimonio histórico cultural como Barichara declarado Monumento Nacional y “Pueblito más lindo de Colombia”.

1.4 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GESTIÓN HOTELERA A NIVEL DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS.

- **HISTORIA DE LA HOTELERÍA EN EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS⁵**

El municipio de Los Santos fue fundado en 1750. La fundación del pueblo fue gestionada por Vicente Rueda y Bartolomé Mantilla. Fue elegido como Parroquia en 1827 y definido como municipio en 1887 por el entonces gobernador de Santander, Alejandro Peña Solano. Su nacimiento se dio al haberse formado como lugar de tránsito y descanso para las personas que viajaban del interior del país a Bucaramanga, pues por el casco urbano pasó la vía principal a la capital santandereana, cuyo trayecto era Socorro-Cepita-Jordán-Los Santos-Piedecuesta, hasta cuando se desarrolló la actual que pasa por Aratoca-Pescadero-Curos.

El municipio se ha convertido en el lugar predilecto de los bumanguenses para descansar los fines de semana. Muchas familias compraron parcelas en la región de la Mesa de Los Santos construyeron sitios de descanso. Sus hermosos paisajes son un regalo que la naturaleza brinda a los turistas que la visitan.

⁵ [en línea] [http:// www.departamentosantander.com.co/lossantos](http://www.departamentosantander.com.co/lossantos)

La Mesa de Los Santos posee un clima fresco y está ubicado a tan solo 40 minutos del casco urbano de Bucaramanga. El clima es cálido durante el día y en las noches la temperatura puede descender hasta los 12 grados centígrados por lo que se sugiere llevar abrigo. Otras poblaciones que se encuentran a muy corta distancia son San Gil y Barichara a aproximadamente hora y media.

Entre los atractivos turísticos del municipio de Los Santos se encuentra varios miradores hacia el Cañón del Chicamocha, los caminos del alemán Georg von Lengerke, el salto del duende, el pueblo de los Santos, asimismo se encuentran pinturas rupestres, rocas con fósiles, minas de yeso cuyas cavernas dan la impresión de ser un coliseo y Mi Colombia Querida: centro turístico al estilo de un pueblito típico santandereano.

Otro atractivo turístico en La Mesa de Los Santos es el teleférico por medio del cual se puede descender hasta el fondo del Cañón del Chicamocha, observando su increíble paisaje natural; y ascender al Parque Nacional del Chicamocha "PANACHI", donde se puede disfrutar de sus instalaciones y apreciar otros hermosos paisajes del Cañón del Chicamocha.

En el municipio de Los Santos se encuentran diversos sitios de recreación tanto para adultos como para los niños, hay excelentes restaurantes, y variadas formas de hospedaje campestre.

Colombia tendría en la Mesa de Los Santos el tercer polo de desarrollo turístico, luego de la Costa Atlántica y el Eje Cafetero. La zona comenzó a prepararse para la llegada de los visitantes extranjeros, quienes empezaron a visitarla desde finales del año 2008, atraídos por el teleférico del Cañón del Chicamocha. Así lo indicaba, en su momento, el viceministro de Turismo, Óscar Rueda García, en el acto de inauguración del nuevo mercado campesino, ubicado en el complejo turístico Acuarela.

“Esta es la primera obra de todo el complejo turístico de la Mesa de Los Santos”, manifestó Rueda García, quien señaló que como este, “se deben crear muchos atractivos para que La Mesa sea el polo turístico que se quiere”. El funcionario destacó que además de la construcción, el mercado campesino ha servido de integrador de la comunidad al proyecto turístico en esta parte de Santander. Resaltó la oportunidad de rendir todo el culto a los ancestros guanes, así como la recuperación turística de las minas de yeso de Los Santos.

- **ATRATIVOS TURISTICOS EN EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS**

a) Teleférico. El teleférico llega y sale del Parque Nacional del Chicamocha y su construcción requirió de un gran esfuerzo técnico y humano. Este proyecto fue ideado por el arquitecto Gernot Minke, de la Universidad Kassel, de Alemania y la obra tuvo un valor cercano a los 34.000 millones de pesos y gracias a ella se puede observar en su esplendor uno de los dos cañones que existen en el mundo, tiene el recorrido ininterrumpido más largo del mundo, con seis kilómetros de extensión que tardan 23 minutos en recorrerse, este teleférico está catalogado como el más largo del mundo en su categoría.

Foto 1. Teleférico del Cañón del Chicamocha



Fuente: <http://www.google.com.co/images/chicamocha/teleferico>

b) Mi Colombia Querida. Ubicada a 60 Km de Bucaramanga, a 1.700 metros de altura sobre el nivel del mar y con una temperatura promedio de 17 °C; por la vía que comunica a Los Santos. Este lugar es mágico e incomparable, es una propuesta turística, cultural y recreativa creada para responder a las necesidades de distracción, descanso y ocupación del tiempo libre de toda la familia.

Mi Colombia Querida ofrece a todos sus visitantes plaza de eventos con capacidad para 800 personas, salón de convenciones con la posibilidad de albergar a 150, capilla, zona de camping, canchas de voley- playa, tejo, bolo criollo, juegos infantiles, parque natural, paseos a caballo, canchas múltiples, restaurante con diferentes platos típicos, y café-bar; todo un conjunto ideal habilitado para reuniones familiares, de negocios o de simple esparcimiento, con el fin de que el visitante tenga diversas opciones para pasarla muy bien.

Cuenta con 12 locales que miran hacia la plazoleta principal, allí se ofrecen diferentes opciones ajustadas a todos los gustos como venta de postres, onces de la abuela, helados, pinchos, mazorcas, pizza, bebidas y licores tradicionales e importados.

Foto 2. Mi Colombia Querida



Fuente: <http://www.viajesotur.com/micolombiaquerida.html>

Además cuenta con Museo Guane, sala de exposición para obras de arte, la Tienda de Artesanías y la Boutique de Bisutería con diseños originales.

Con dichas opciones este parador turístico único en la región, es un sitio especial para visitar el fin de semana y programar los eventos familiares y empresariales el día que se prefiera, con precios cómodos y esmerada atención.

c) Casa de Campo Villa Liliana. Magnífica villa campestre situada a 1 hora y 10 minutos de la ciudad de Bucaramanga (hacia el sur), a solo 10 minutos de la vía principal que conduce al municipio de Los Santos y a solo 5 minutos del mirador del Cañón del Chicamocha. Se encuentra rodeada de jardines, sitios de esparcimiento y en un clima cálido en el día y frío en la noche. Cuenta con todos los servicios y comodidades de una residencia de ciudad.

La casa está construida a 4 vientos, su planta es rectangular y está rodeada de un jardín y zona verde de 4700 m², cubierto de césped, árboles de diferentes variedades, flores y arbustos. Entre sus servicios cuenta con cocina de dotación completa, dos habitaciones con baño privado con capacidad hasta 4 personas cada una, un servicio de baño para uso general y un corredor que rodea la casa.

Foto 3. Casa de Campo Villa Liliana



Fuente: <http://www.viajesotur.com/villaliliana.html>

Adicionalmente, la Casa de Campo Villa Liliana, cuenta con la cabaña "Don Zoilo" con capacidad para 4 personas, cuenta con baño privado, cocina y con servicio de televisión local. Otro adicional es la cabaña camping con capacidad para cuatro personas y con baño en su parte exterior.

Posee parrilla (BBQ) en el jardín y 2 comedores, uno en el pasillo con capacidad para 6 personas y otro al lado de la casa con capacidad de 14 personas.

El equipamiento es completo para la estancia y no falta ningún utensilio o ropa de casa, manteles, cobijas, platos, cubiertos, nevera, etc. Anexo a la villa un quiosco con capacidad para 80 personas útil para sus reuniones sociales o de trabajo en el silencio del campo. En general la hacienda puede alojar cómodamente a 22 personas con posibilidad de ampliar la capacidad con el servicio de camping.

d) Finca El Portal del Bosque. Ubicada en la Mesa de los Santos, vía Mesitas de San Javier a 15 minutos cruzando a la derecha desde el peaje de la punta siempre a la derecha.

A una temperatura promedio de 22 grados se levanta esta finca tradicional, construida en un planta con capacidad de hasta 12 personas.

La casa está rodeada de mucha vegetación, posee un lago del que se abastece la casa para sus áreas comunes, cuenta con ganado y aves de corral, juegos de mesa, asador, Kiosco.

En las cercanías de la finca a solo 5 minutos esta el Salto del Duende, sitio turístico característico de la Mesa de los Santos.

La carretera de acceso es pavimentada hasta el peaje y desde allí es destapada hasta la propiedad.

Foto 4. Finca El Portal del Bosque



Fuente: <http://www.viajesotur.com/fincaelportaldelbosque.html>

La finca cuenta con una capacidad de alojamiento en habitación para 12 personas y ofrece los siguientes servicios: cocina a gas, 2 neveras, tv, quiosco para BBQ, 2 chimeneas, resbaladero para niños, 1 baño y agua. Además la posibilidad de ampliar la capacidad hasta 40 personas con alquiler de camping.

e) Club Náutico Acuarela. El Club Náutico Acuarela es una sociedad anónima constituida el 11 de Diciembre de 1990, naturaleza civil sin ánimo de lucro y con un capital autorizado y suscrito de \$10 millones.

Foto 5. Club Náutico Acuarela



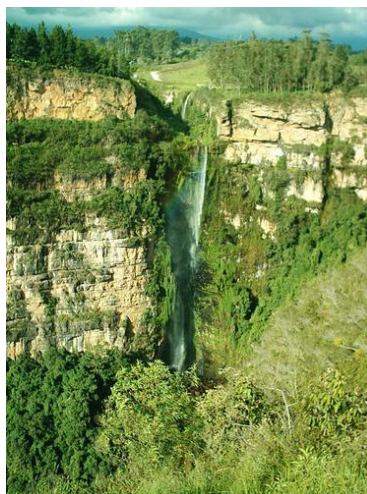
Fuente: <http://www.clubacuarela.com/>

Su objetivo es ofrecer a todas las familias vinculadas, espacios, servicios y actividades de descanso, recreación, deporte y vida social dentro del más elevado nivel cultural y con énfasis en la unidad familiar.

La operación del Hotel y del Club en terrenos de Acuarela Ltda., configuran lo que comercialmente y socialmente se denomina el COMPLEJO TURÍSTICO ACUARELA. La operación de tres empresas diferentes con actividades paralelas y conjuntas trae grandes beneficios a todos pero exige el ejercicio permanente de saber convivir bajo las más estrictas normas del respeto al derecho ajeno.

f) Salto del Duende. El mirador de la cascada del duende, que por cuestión de la erosión ha sido desplazada en varias oportunidades. Una malla impide que los turistas se asomen en forma peligrosa al abismo, un hilo de agua que cae varias decenas de metros y donde el viento llega tan fuerte que una llovizna se forma alrededor del salto. El lugar es visitado por diferentes tipos de turistas como los que llegan a ver el salto, los que están de paseo de olla y aquellos que desean tener un contacto con la naturaleza. La naturaleza es tan amplia y variada que es sorprendente en sí misma.

Foto 6. Salto del Duende



Fuente: <http://fotolog.terra.com.co/jairo:17>

g) Mercado Campesino. Su construcción y diseño fue asesorado por el arquitecto e ingeniero Alemán Gernot Minke, está construido por muros de Ado crudo, piedra y maderas cumpliendo con la norma sismo resistente, es una construcción en tierra que no tiene hierro, el techo está independiente de los muros y descansa sobre columnas de macana, una madera muy resistente que era empleada por los indígenas Guanes. Todos son materiales de la región y armonizan perfectamente con el paisaje y configuran la más sencilla pero eficiente, original y bellísima obra arquitectónica que cautiva a primera vista.

Foto 7. Mercado Campesino



Fuente: <http://ricaysusi.lacoctelera.net/post/2010/02/07/la-mesa-los-santos>

Ofrece la oportunidad al turista de poder realizar sus compras de mercado fresco, cuenta con el servicio de panadería, graneros, restaurantes, karaoke y una espectacular vista al club Náutico Acuarela.

1.5 ASPECTOS LEGALES, JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD DE LA HOTELERIA A NIVEL DE COLOMBIA⁶.

En el momento de tomar una decisión de crear una empresa se debe conocer

⁶ [en línea] http://_www.dian.gov.co. diario oficial 45326

primero los parámetros que debe tener de acuerdo con lo que estipula la ley “las empresas cuyo producto no tiene expresión material forman parte del sector terciario (servicios)”.

Para la ejecución del proyecto se hace necesario regirse por las siguientes leyes, decretos y artículos:

La Ley 152/94 que establece los principios para la elaboración de un plan de desarrollo, que permiten guardar coherencia con los objetivos y alcances del POT.

Artículo 2º. Ley 232/95 Matricula mercantil vigente expedida por la Cámara de Comercio.

Artículo 2º Ley 232/95 Comprobante de pago expedido por SAYCO ACIMPRO, para aquellos establecimientos que ejecuten públicamente obras musicales causantes de pago de derechos de autor.

Artículo 2. Ley 232/95 Cumplir con las condiciones referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación.

Ley 9ª de 1979 Cumplir con las normas sanitarias, descritas por esta ley y demás normas vigentes sobre la materia.

Artículos 65 al 69 del Estatuto Tributario Capitulo V.

Ley Mi pyme o 590 Julio 10 / 2000, Ley por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo, fomento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

El Código Sustantivo de Trabajo.

Artículo 52 de la constitución nacional “Por el cual reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y el aprovechamiento del tiempo libre”.

Código de Comercio entre los artículos 98 al 444 “ presentan todas las condiciones fundamentales exigidas a cada tipo de sociedad”.

Ley 397 / 97 “Ley de la cultura”.

Ley 361 de Febrero / 1997 “por la cual se establecen incentivos a la realización de actividades culturales, deportivas y recreativas”.

DECRETO NUMERO 2755 DE 2003 SEPTIEMBRE 30. Por el cual se reglamenta el artículo 207-2 del estatuto tributario artículo 4 y 5 que decreta la renta exenta en servicios hoteleros prestados en nuevos hoteles por un término de 30 años contados a partir del año gravable 2003.

- Inscripción. En el registro nacional de Turismo del ministerio de comercio, industria y turismo, según el artículo 8 numeral 2 y 4.
- La categorización de hoteles por estrellas. La dirección de turismo del ministerio de comercio, industria y turismo e INCONTEC lideraron el proceso de normalización en categorización de hotel por estrellas. Así mismo, INCONTEC, brinda al país la capacitación en las normas técnicas sectoriales del sector turismo y categorización por estrellas.

A partir del mes de abril del año 2006 los hoteles que operan en Colombia y quieren seguir utilizando las estrellas (escala de 1a 5) debe obtener certificado de calidad turística en la norma sectorial NTSH-006 (clasificación de establecimiento de alojamiento y hospedaje), con la cual se establece su categoría.

- La certificación. Es de carácter voluntario; sin embargo de conformidad con la resolución número 0657 del 8 de abril de 2005 expedida por el ministerio de comercio, industria y turismo, los hoteles que no se encuentren debidamente certificados en desarrollo de la norma técnica sectorial NTS-006, deberán abstenerse de utilizar en su publicidad la categorización por estrellas, so pena de ser investigados y sancionados por la Dirección de turismo del ministerio de comercio, Industria y Turismo de acuerdo con los establecidos en los artículos 71 y 72 de la ley 300 de 196.

** Proceso para certificarse en calidad turística.*

- Para hacer la solicitud de la certificación, en primer lugar los hoteles pueden dirigirse a la dirección de turismo del Ministerio de comercio industria y turismo, área de calidad y seguridad.
- Una vez conocida la norma por parte de los hoteleros, estos procederán a hacer una auto evaluación de su establecimiento con el fin de definir en que categoría se van a certificar.
- Solicitud del Hotel a la certificadora autorizada (INCONTEC, COTECNA, SGS).
- La certificadora realizará una pre auditoría (diagnóstico).
- Realización de ajustes (si es del caso), de acuerdo con el informe de pre auditoría.
- Definición de la fecha de la auditoria de manera concertada (Hotel-certificadora).
- Realización de la auditoría.

- Realización de acciones correctivas (si es del caso).
- Otorgamiento de la certificación (si cumple con los requisitos de la norma).

** Costos de la Certificación.*

De conformidad con las condiciones del mercado, el costo promedio por día de Auditoría es de \$700.000 y el número de días de auditoría varía según la categoría al a que se aplica el hotel. Hoteles entre 1 y 2 estrellas, requieren dos días de auditoría en promedio, y entre 3 y 5 estrellas 3 días promedio.

** Ventajas de la Certificación*

- Incremento de la rentabilidad de los hoteles.
- Estandarización de los procesos
- Cumplimiento de las leyes y normativa turística.
- Mayor competitividad de los hoteles.
- Disminución de errores
- Disminución de quejas de los clientes
- Mejoramiento de la calidad del sector
- Le permite a los hoteles a estar a la vanguardia
- Se gana nuevos clientes
- Apoyo a los hoteles para conducir la dirección de sus negocios hacia la modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad y servicio de clase mundial.
- Implementación de herramientas para mejorar la calidad en los hoteles
- Impulso a la promoción de los hoteles.
- Acceso a esquemas de financiamiento para la implementación de nuevas tecnologías.

1.6 EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS⁷

➤ **Reseña histórica.**

El municipio fue fundado el 1 de enero de 1750, por el señor Bartolomé Mantilla y Vicente Rueda. Actualmente el territorio que comprende el Municipio de Los Santos ocupa gran parte de la llamada "Meseta de Jéridas (Xerira o Jérica), habitada originalmente por aborígenes de la cultura Guane, parte de la familia lingüística Chibcha, afín cultural con los Muiscas, ubicados entre la Hoya del Río Suárez y parte de la cuenca del Río Chicamocha, región que está al oriente de los riscos casi verticales que forman el cañón del Chicamocha. Los de larga duración ni los animales de carga. Su principal actividad fue la agricultura pero desarrollaron otras como el tejido de mantas de algodón y la fabricación de utensilios de barro. En el cultivo de la tierra emplearon como herramientas la macana y las piedras de sílice afiladas. Su principal cultivo fue el maíz llamado por ellos ABA, que a su vez fue la base de la alimentación como sea que de él preparaban JUQUE, o mazamorra; el FUN o pan; los BUN o bollos; TIJITAFUN o arepas y la CHICHA o chicha que significa bebida para los varones. Cultivaban la yuca el plátano artón, papa, arracacha, batata, tomate, auyama, calabazas, frijoles, cacao y ají.

➤ **Geografía - Descripción Física.**

El Departamento de Santander está conformado por algunas mesetas, estas extensiones planas grandes dentro del sistema montañoso son: Bucaramanga, Ruitoque en Floridablanca, Berlín en Tona, Barichara, Plan de Armas en el municipio de Santa Helena del Opón y la Mesa de Jéridas o de Los Santos en los municipios de Piedecuesta y Los Santos.⁸

⁷ [en línea] <http://www.google.com/municipiosdesantander>

⁸ [en línea] http://es.wikipedia.org/wiki/Santander_%28Colombia%29

El territorio que actualmente comprende el Municipio de Los Santos ocupa gran parte de la llamada “Meseta de Jéridas” (Xerira o Jérica), habitada originalmente por aborígenes de la cultura Guane, parte de la familia lingüística Chibcha, afín cultural con los Muisca, ubicados entre la Hoya del Río Suárez y parte de la cuenca del Río Chicamocha, región que esta al oriente de los riscos casi verticales que forman el cañón del Chicamocha. En otras palabras el Municipio de Los Santos forma parte de la Meseta de Jéridas, y la Mesa de Los Santos es la misma Mesa de Jéridas, como se menciona anteriormente, esta un territorio que forma parte de la jurisdicción de Piedecuesta, junto con otras veredas como La Mojarra, San Rafael, La Purnia, El Espinal, La Laguna, Los Teres, El Pozo y La Peña.⁹

El Municipio de Los Santos, forma parte la provincia de Soto, se localiza entre las coordenadas planas: X = 1.256.000 m.N a la X = 1.235.000 m.N. y las coordenadas Y= 1.097.000 m.E a la Y = 1.119.000 m.E.

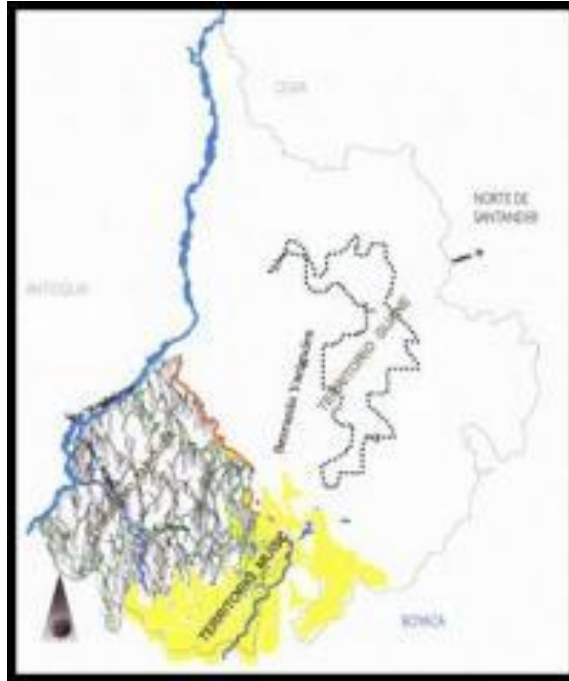
La cabecera municipal se encuentra localizada geográficamente a 6°45' latitud norte y 73°06' de longitud al oeste con respecto al meridiano de Greenwich.

El municipio en estudio cartográficamente corresponde a las planchas topográficas 135-II-B, 135-II-A, 120-IV-D; 120-IV-C, 120-IV-A, 120-IV-B, del Instituto Geográfico Agustín Codazzi a Escala 1:25.000

Es un municipio de gran extensión, tierras en su mayoría agrestes y rocosas, de erosión crítica, especialmente en los farallones y laderas del Cañón, pero de gran belleza a los ojos del paseante e íntima en los afectos del nativo. Localizado a 62 km de la ciudad de Bucaramanga, pertenece a la Provincia de Soto y se halla ubicado al Oriente del Departamento de Santander, conformado por 15 veredas subdivididas en 28.

⁹ [en línea] <http://www.lossantos-santander.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=m111--&m=f&s=m>

Foto 8. Ubicación geográfica



Fuente: <http://www.lossantos-santander.gov.co/>

Los principales ríos que cruzan el municipio conforman la red hidrográfica de la zona son: Chicamocha y Sogamoso, los cuales pertenecen a la Gran Cuenca del Magdalena.

El municipio de los Santos, es una zona de escasa cobertura vegetal, es por esta razón que en época de verano la mayoría de las quebradas permanecen secas, y alguna solo son canales naturales de drenaje que únicamente transportan caudal en el momento en que se presenta la lluvia.

El Municipio de Los Santos limita así: al norte: Girón y Piedecuesta, al sur: Jordán y Villanueva, al oriente: Aratoca y al occidente: Zapatoca. Su extensión total es de 242 Km², se encuentra a una altitud de 1310 metros sobre el nivel del mar y tiene una temperatura media de 21° C.

1.7 ACTIVIDADES CULTURALES Y FESTIVAS DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS

Tradicionalmente el municipio de los Santos se caracteriza por ser un municipio Católico, dentro de sus principales celebraciones religiosas están:

- FESTIVIDAD PATRONAL DE NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES. Tal vez el municipio colombiano que primero fue consagrado a la protectora de Roma y Santa María la Mayor fue Los Santos. Este motivo hace del 5 de agosto de todos los años, un día cívico en el que se desarrollan varias actividades en el día, lideradas por el cura párroco de la Iglesia consagrada a Nuestra Señora de Las Nieves.

- SEMANA SANTA. Es una de las celebraciones donde con mayor fervor y participación los Santeros acuden a las diferentes Eucaristía y actividades que se realizan entre las que se destacan, “el Vía Crucis en vivo”.

- FIESTA DEL CORPUS CRISTHI. En esta celebración los campesinos como ofrenda a Dios por todos los favores recibidos sacan sus mejores productos y alrededor del parque arman sus monumentales arcos luego los bendice el Sacerdote. Durante el día se realizan actividades culturales.

- FIESTA DE LA VIRGEN DEL CARMEN. Patrona de los Conductores quienes se encargan de organizar esta celebración, la víspera arreglan sus automotores con adornos y le hacen un desfile por las principales calles y arreglan una carroza especial para transportarla se realizan un bazar, y actos culturales.

- FIESTA DEL DIVINO NIÑO. Esta Celebración se lleva a cabo con mayor regocijo en la Vereda El Tabacal ya que allí se encuentra una Capilla la cual tiene la Advocación de él.

- FIESTA DE LA VIRGEN DE LAS NIEVES. Es la mayor celebración religiosa del municipio por tratarse de la fiesta de nuestra Patrona durante dos días se le rinde tributo y un homenaje a ella. Se realizan diferentes Eucaristías donde los jóvenes que han sido preparados realizan su Confirmación presidida por el señor Arzobispo al igual diferentes actividades culturales, deportivas.

- FIESTA DE SAN RAFAEL. Patrono de la Vereda que lleva el mismo nombre, la comunidad le rinde homenaje a este Arcángel en una celebración de tres días.

- FIESTA DE LA MEDALLA MILAGROSA. Celebrada en la vereda el Regadero ya que allí se encuentra la Capilla del mismo nombre, por tratarse de la capilla más antigua esta fiesta recibe la visita de Muchos devotos de esta Virgen.

- FIESTA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN. Celebrada el ocho de Diciembre, fiesta en la que los niños reciben por primera vez a Cristo hecho Comunión, los niños le rinden homenaje haciéndole calle de honor durante el desfile.

- NOVENA DE AGUINALDO. Se ha convertido en tradición de los Santeros realizar después de cada Eucaristía diferente eventos, es la preparación al nacimiento del niño Jesús en la cual participan gente de los diferentes veredas, el evento principal es El Pesebre en Vivo.

- FIESTA DE LA NATIVIDAD. Fecha especial celebrada casi en todo el Mundo en familia en la cual se celebra el nacimiento del niño Jesús a diferencia de otra parte los Santos la celebra en comunidad.

- FIESTA DE AÑO NUEVO. Es la fiesta en la que todos los Santeros se reúnen en la cabecera Municipal para celebrar la partida del año y el año nuevo, después de la Eucaristía se recibe el año al son de Música y quema de pólvora.

Otras fiestas celebradas son: Fiesta de San Pedro y San Pablo, Fiesta de San José, Fiesta del Sagrado Corazón de Jesús, Fiesta de la Virgen de Fátima, Fiesta de la Ascensión de la Virgen, Natalicio de la Virgen María, Fiesta de todos los difuntos y las Fiestas de todos los Santos.

Al igual que las celebraciones religiosas no se ha perdido el sentido patrio de los Santeros. Dentro de las fiestas patrias se destacan: Día de la independencia 20 de julio, Batalla de Boyacá 7 de agosto, Elección del municipio 7 de mayo y Día de la raza 12 de octubre.

Dentro de las celebraciones populares están:

- DIA DE LAS MADRES. En las diferentes veredas los centros educativos son los encargados de rendir este homenaje con diversas actividades al igual que en la cabecera municipal donde los encargados son la Administración Municipal junto con el Párroco.

- DIA DEL NIÑO. La Primera Dama es la encargada de organizar esta fiesta a todos los niños, este día se celebra en 2 fechas en los meses de Abril y Octubre.

- FERIAS Y FIESTAS. Se celebran en el mes de Agosto o Octubre, es la celebración más grande donde se realizan diferentes eventos culturales entre los cuales se destacan el desfile de comparsas, el encuentro de danzas folclóricas, los deportivos, gastronómicos, taurinos y las verbenas populares.

En menor escala se celebran el día del campesino, la semana cultural en los centros educativos y las interclases.

1.8 ACTUALIDAD TURISTICA DE LOS SANTOS

Los Santos es uno de los municipios con mayor frecuencia de visitas turísticas en Colombia. Para interesados en la arqueología y la historia, se encuentran múltiples rastros originales de la era del cretáceo, así como una red inmensa de cuevas indígenas con pictogramas y entierros de aborígenes; para los amantes del ecoturismo, los atractivos escenarios del Cañón del Chicamocha y el Salto del Duende resultan lugares de obligatoria asistencia; el turismo religioso encuentra en Los Santos un municipio de profunda vocación católica, que originó su nombre en el santo que aparece sobre la laja de una piedra de la quebrada santera, que fue de los primeros en consagrarse a Nuestra Señora de Las Nieves en honor de quien celebran su feria patronal, y que hoy proyecta la construcción de la Catedral de Yeso en uno de los majestuosos socavones inactivos en el territorio; el turismo de aventura se encuentra concentrado en las apasionantes caminatas que se recorren en los numerosos caminos de piedra coloniales que sobreviven en su jurisdicción, destacándose el que une al casco urbano con el del municipio de Jordán Sube; y el turismo de descanso, concentrado en las hermosas fincas y condominios que conforman la zona de recreo de los habitantes del Área Metropolitana de Bucaramanga, en las veredas El Verde y El Tabacal, conocidas comúnmente como La Mesa de Los Santos.

El principal atractivo turístico del pueblo está dado por La Mesa de los Santos, una vereda donde se edifican viviendas de veraneo. En La Mesa se encuentran además una cascada conocida como El salto del duende, que atrae a turistas de toda la región a lo largo del año, y minas de mármol negro y yeso.

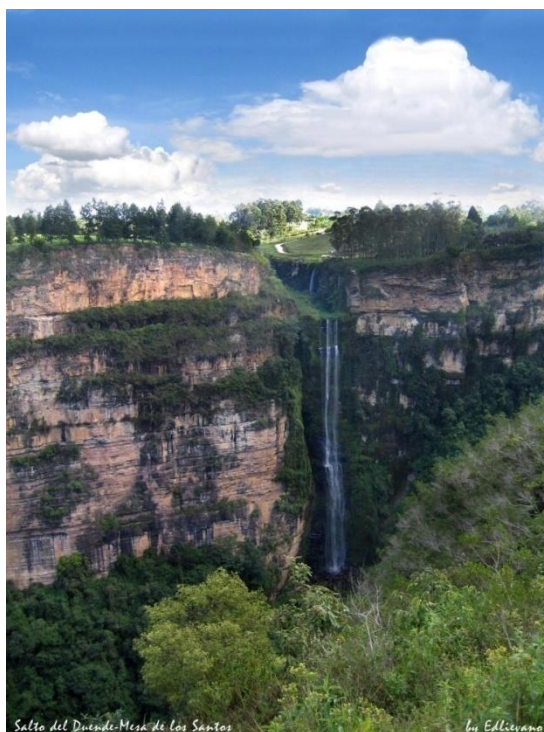
Los Santos se ha convertido en el lugar predilecto de los bumangueses para descansar los fines de semana. Muchas familias compraron parcelas en la zona de la Mesa de los Santos construyeron sitios de descanso. Sus hermosos paisajes son un regalo que la naturaleza brinda a los turistas que la visitan.

Foto 9. Finca en la Mesa de Los Santos



Fuente: http://images04.olx.com.co/ui/2/93/97/18318697_1.jpg

Foto 10. Panorámica del Salto del Duende



Fuente: http://image57.webshots.com/157/4/41/84/545844184iACSXD_fs.jpg

La Mesa de los Santos posee un clima fresco y está ubicada tan solo 40 minutos del casco urbano de Bucaramanga. El clima es cálido durante el día y en las noches la temperatura puede descender hasta los 12 grados centígrados por lo que se sugiere llevar abrigo. Otras poblaciones que se encuentran a muy corta distancia son San Gil y Barichara a aproximadamente hora y media.

La mesa de los Santos es un sitio ideal para practicar el parapente, ciclismo, caminatas, rappel o simplemente para descansar y disfrutar con la familia.

Entre las actividades que se pueden realizar en la Mesa de los Santos, hay una caminata desde el pueblo de los Santos hasta el Parque Nacional del Cañón del Chicamocha o hasta Aratoca; recorrido que inicia a una altura de 1500 metros descendiendo a través de un bello camino construido en 1860 por el alemán Georg von Lengerke, es un recorrido de 32 kilómetros iniciando a una temperatura de 18 grados centígrados y máxima de 36, llevar agua es fundamental durante este recorrido. El descenso culmina en el municipio de Jordán sube, donde se puede apreciar un bello puente medieval construido por los irlandeses en 1870, de igual forma se aprecian casas en tapia pisada que nos trasladan al pasado, a partir de este momento inicia el ascenso hasta el parque del Cañón del Chicamocha.

Es de destacar que en la zona de la Mesa de los Santos se cultiva café orgánico de excelente calidad, reconocido a nivel internacional.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

Es la recopilación, registro y análisis de manera ordenada y objetiva, válida y precisa de la información relacionada con el mercado de bienes y servicios¹⁰, constituye un elemento fundamental para determinar la pre factibilidad del proyecto.

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General. Realizar un estudio de mercados en el municipio de los Santos mediante la obtención de información primaria y secundaria que permita conocer las variables de la mercadotecnia con respecto a la creación y montaje de un hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos determinando las características de la demanda y la oferta para saber si es factible su creación.

2.1.2 Objetivos Específicos. Analizar en el casco urbano del municipio de Los Santos el comportamiento actual y a futuro de la población interesada en la obtención de hospedaje, teniendo en cuenta sus preferencias, gustos, poder adquisitivo, con el fin de determinar las condiciones que afectan positiva y negativamente el mercado al que se desea llegar con la creación del hotel.

- Detectar los canales de distribución adecuados y precisos de los servicios que se prestarán en el hotel.
- Encontrar los medios de promoción y publicidad eficientes para dar a conocer a toda la comunidad los servicios que ofrece el hotel, con el objetivo de despertar el interés en las personas para su asistencia.
- Conocer los gustos, preferencias del cliente-huésped en cuanto a los servicios del hotel se refiere, a través de recolección de información primaria y

¹⁰ PRADILLA ARDILA, Humberto. Investigación de mercados. Insed, p.16.

secundaria para ofrecer a cada uno de ellos lo que realmente puede despertar el interés y sean motivados con la creación del hotel.

- Analizar la oferta a través de los datos arrojados por las fuentes primarias y secundarias para conocer las fortalezas y las debilidades de la competencia, su grado de participación en el mercado, precios y las distintas estrategias que utilizan para llegar a sus clientes.

2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. El hotel ofrece el servicio de alojamiento mediante confortables habitaciones, así:

- *Acomodación doble:* servicio de hospedaje para dos personas, podrá usarse si se requiere para acomodación sencilla. La habitación consta de una cama doble con su mesa de noche, baño con ducha (agua fría y caliente) y lavamanos, espejo, mesa y silla auxiliar, televisor y control, ventilador, teléfono y directorio.
- *Acomodación múltiple:* servicio de hospedaje para cuatro personas. La habitación consta de una cama doble con su mesa de noche, dos camas sencillas, baño con ducha (agua fría y caliente) y lavamanos, espejo, mesa y silla auxiliar, televisor y control, ventilador, teléfono y directorio.
- *Acomodación familiar:* servicio de hospedaje para seis personas. La habitación consta de una cama doble con su mesa de noche y cuatro camas sencillas (ó dos camas dobles y una sencilla), baño con ducha (agua fría y caliente) y lavamanos, espejo, mesa y silla auxiliar, televisor y control, ventilador, teléfono y directorio.

El hotel tiene un estilo campestre, con servicio de parqueadero y un personal con experiencia en hotelería mínima de dos años. Además ofrecerá productos básicos como gaseosas, agua, jugos, papas fritas, chicles, salchichas y galletas; útiles de aseo como: jabón, champú, desodorante en cojín, máquina de afeitar, crema y cepillo de dientes.

2.2.2 Servicios Sustitutos. El hotel a crear no cuenta con servicios sustitutos en el casco urbano del municipio de Los Santos, pero en un sentido indirecto se podrá hacer referencia a los servicios que ofrece el Hotel del Club Acuarela; además de cabañas o casas de campo ubicadas en el municipio.

2.2.3 Servicios complementarios. El nuevo hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos ofrecerá los siguientes servicios complementarios:

a) Servicio de lavandería de ropa; este servicio le proporciona una especial comodidad al turista, al poder mantener sus prendas de vestir limpias e higiénicas como si se encontrará en su propia casa.

b) Servicio de bar; este servicio le permitirá al huésped encontrar y adquirir ciertos productos como cerveza y licores nacionales, evitando que los clientes deban salir del hotel a comprarlos, interrumpiendo de esta manera su momento de descanso, tranquilidad y seguridad.

c) Servicio de reservación de habitación; el cliente por medio del servicio telefónico (número que podrá encontrar en el directorio de la ciudad de Bucaramanga), podrá realizar su reserva de habitación sin necesidad de ir hasta el hotel.

d) Cajilla de seguridad; los clientes podrán disponer de este servicio para proteger dinero, documentos y joyas.

e) Servicio de internet; los clientes podrán usar este servicio mediante dos computadores que se destinarán para tal fin.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia. El nuevo hotel para el casco urbano del municipio de Los Santos presenta los siguientes atributos diferenciadores:

- Ubicado en el casco urbano del municipio de Los Santos.
- Estar legalmente constituido.
- Ser el hotel pionero para el casco urbano del municipio.
- Tres tipos de acomodación: doble, múltiple y familiar.
- El aseo y la higiene en sus instalaciones, especialmente en cada habitación.
- “Despertar Guane”: consiste en ofrecer al cliente una taza de chocolate, queso y pan, a la hora del desayuno. Este servicio va incluido en el costo del alojamiento.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado Potencial. Son los turistas a nivel nacional e internacional que buscan un lugar de descanso en el municipio de Los Santos.

2.3.2 Mercado Objetivo. El mercado objetivo para el nuevo hotel son los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos. Según información suministrada en la alcaldía del municipio, el día 15 de junio del presente año, por parte del Secretario de Gobierno (Dr. Diego Edison Gutiérrez) y del Coordinador Cultural (Dr. Raúl Díaz), los turistas que durante el último año (2.009) visitaron el casco urbano fueron aproximadamente 2.100. Los funcionarios han indicado que la alcaldía no cuenta con oficina de turismo ni información pertinente.

2.4 DEMANDA

2.4.1 Investigación de mercados. “Es la recopilación, registro y análisis de manera ordenada y objetiva, válida y precisa de la información relacionada con el mercado de bienes y servicios” constituye un elemento fundamental para determinar la pre factibilidad del proyecto.

2.4.2 Planteamiento del problema. Desconocer información sobre los hábitos y la caracterización de los turistas y posibles huéspedes del nuevo hotel, con

respecto al servicio de alojamiento a ofertar, se convierte en una situación problema porque su no conocimiento puede generar toma de decisiones no acertadas y por consiguiente no lograr la satisfacción del cliente.

Teniendo en cuenta que la investigación de mercados es la función que relaciona al consumidor, al cliente y al público a través de la información que se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas del mercado, convirtiéndose así en un enfoque sistemático y objetivo para el desarrollo y suministro de información para el proceso de toma de decisiones; se debe proceder a recopilar, procesar y analizar la información necesaria para la proyección de la oferta de hospedaje en un nuevo hotel para el casco urbano del municipio de Los Santos; de lo contrario se perdería el esfuerzo que al respecto se haga.

2.4.3. Necesidades de información. Teniendo en cuenta las diferentes variables que constituyen la demanda se requiere obtener la siguiente información.

a) Información sobre la demanda, para conocer el perfil del consumidor e identificar las necesidades sobre las características del producto/servicio que se desea.

b) Información sobre la demanda insatisfecha, para conocer variables que identifican el descontento de la población con respecto al producto/servicio que actualmente reciben.

c) Información sobre la competencia, para conocer las demás empresas, que ofrecen actualmente producto/servicios similares, identificando sus características y forma de prestar el servicio.

d) Información sobre el mercado objetivo, para caracterizar y distinguir este mercado del potencial y así delimitar el producto/servicio a ofrecer.

e) Información sobre el canal de comercialización, publicidad y promoción, para conocer las expectativas de los clientes, y así utilizar los medios adecuados para ofrecerles el producto/servicio.

f) Información sobre el costo del producto/servicio y la disponibilidad económica, para poder brindarles un producto/servicio ideal a precios razonables.

g) Información sobre la evolución histórica de la demanda y la competencia, para comprender y conocer las tendencias futuras de este sector y clase de productos/servicios.

2.4.3.1 Ficha técnica¹¹.

Cuadro 1. Ficha técnica

<p>Tipo de Investigación</p>	<p>* <i>Descriptiva</i>¹². Con este tipo de investigación se buscará determinar y caracterizar los hábitos y costumbres de los usuarios del servicio de hospedaje que ofrecerá el hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos.</p> <p>* <i>Exploratoria</i>¹³. Esta investigación permitirá descubrir y conocer la asociación de cada una de las variables que interactúan en la prestación del servicio de hospedaje, y así familiarizarse con la problemática actual sobre la prestación de esta clase de servicios en el sector con base en trabajos de información existentes como otras investigaciones, tesis y libros.</p>
<p>Método de investigación</p>	<p>* <i>Inductivo</i>¹⁴. Este método va a permitir que con los resultados obtenidos de la muestra, se prevean los comportamientos generales del cliente potencial que realiza turismo en el casco urbano del municipio de Los Santos.</p>

¹¹ GARCIA PINZON, Álvaro. Estadística. Publicaciones UIS, segunda edición año 1987 p. 6.

¹² MENDEZ, Carlos. Metodología. Mc Graw Hill. Bogotá. 2001, pág. 136.

¹³ Ibid, pág. 134.

¹⁴ Ibid, pág. 141.

<p>Método de investigación</p>	<p>* <i>Deductivo</i>¹⁵. Con este método al analizar la demanda se podrá señalar particularidades sobre las preferencias en el servicio de hospedaje que requieren los clientes.</p> <p>* <i>Análisis</i>¹⁶. Se usará al procesar y tabular la información recogida en las encuestas, sacando conclusiones de sobre las personas que desean hospedarse en hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos.</p>
<p>Fuentes de información</p>	<p>Las fuentes utilizadas para el desarrollo de la presente investigación serán de dos tipos: primarias y secundarias.</p> <p>* <i>Fuentes primarias</i>. Son las personas que van al casco urbano del municipio de Los Santos y están interesadas en hospedarse en el nuevo hotel.</p> <p>* <i>Fuentes secundarias</i>: FUNDEMESA, COTELCO, INTERNET, Alcaldía del municipio de Los Santos, libros, revistas y otras investigaciones relacionadas con el tema.</p>
<p>Técnicas de recolección de información</p>	<p>Para la recolección de información se empleará la técnica de la encuesta.</p>
<p>Instrumento</p>	<p>El instrumento a emplear será un cuestionario diseñado en un formato para ser contestado por escrito de manera ágil, es de bajo costo, el lenguaje utilizado es claro para evitar confusiones en el diligenciamiento del formato.</p> <p>Las preguntas a realizar serán de tipo abierto y cerrado con selección de más de una opción (estas preguntas serán claras y concretas para que el lector pueda responder en forma segura de acuerdo a su opinión personal), lo que permitirá hacer un análisis más profundo sobre la identificación de los servicios de hospedaje que desean los clientes cuando se alojen en el nuevo hotel. Ver Anexo A.</p>

¹⁵ MENDEZ, Carlos. Metodología. Mc Graw Hill. Bogotá. 2001, pág. 141.

¹⁶ Ibid, pág. 141.

Modo aplicación	Directa.
Definición de población	<p>* <i>Elemento muestral.</i> Para la investigación se considera como elemento muestral a las personas que van de turismo al casco urbano del municipio de Los Santos.</p> <p>* <i>Unidad muestral.</i> Se considera como unidad muestral a las personas que van de turismo al casco urbano del municipio de Los Santos.</p>
Proceso de muestreo	<p>Para calcular el tamaño de la muestra, se considera el muestreo aleatorio simple, se aplica la siguiente expresión:</p> $n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N-1) * e^2 + Z^2 * p * q}$ $n = \frac{2.100 * (1.96)^2 * 0,5 * 0,5}{(2.100-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0,5 * 0,5} = 324,88 = 325$
Marco Muestral	<p>La muestra se toma de manera aleatoria sobre los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos, según información suministrada en la alcaldía del municipio, el día 15 de junio del 2.010, por parte del Secretario de Gobierno (Dr. Diego Edison Gutiérrez) y del Coordinador Cultural (Dr. Raúl Díaz), los turistas que durante el año 2.009 visitaron el casco urbano fueron aproximadamente 2.100.</p> <p>Nota: Por efectos de cálculos matemáticos realizados anteriormente, la muestra se tomó para 361 personas (cantidad mayor que es favorable) y no sobre 325 como se ha indicado anteriormente para el tamaño n.</p>
Alcance	Casco urbano del municipio de Los Santos.
Tiempo aplicación	Del 20 de Agosto al 6 de Septiembre de 2.009.

Fuente: Los autores

2.4.3.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados. Los resultados obtenidos en la investigación realizada a los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos, se presentan para cada pregunta a continuación:

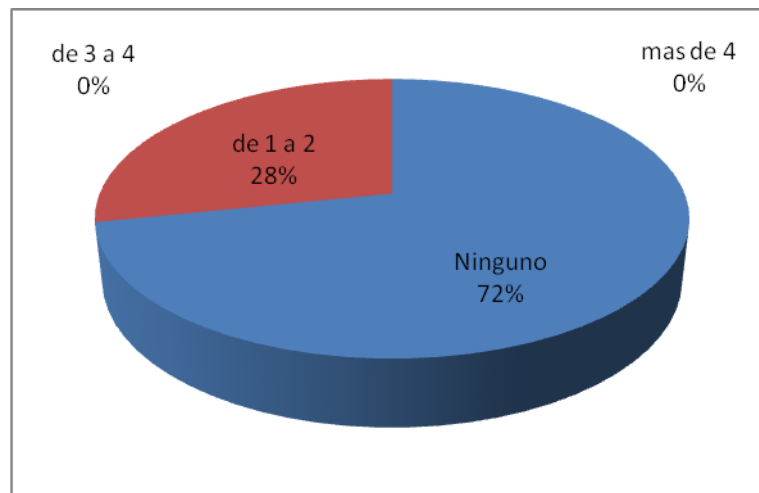
Pregunta 1. Número de hoteles u hospedajes que conocen las personas en el casco urbano del municipio de Los Santos

Cuadro 2. Conocimiento de hoteles u hospedajes

Respuesta	Frecuencia	%
No conocé	259	72
De 1 a 2	102	28
De 3 a 4	0	0
Más de 4	0	0
Total	361	100

Fuente: Los autores

Gráfico 1. Conocimiento de hoteles u hospedajes



Fuente: Los autores

Según la información suministrada por la población se observa que el 72% manifestó no conocer hoteles en el casco urbano del municipio de Los Santos, y el

28% manifiesta conocer hospedajes. El 72% es bastante significativo porque un buen número de turistas objeto de estudio se constituirá en el mercado potencial.

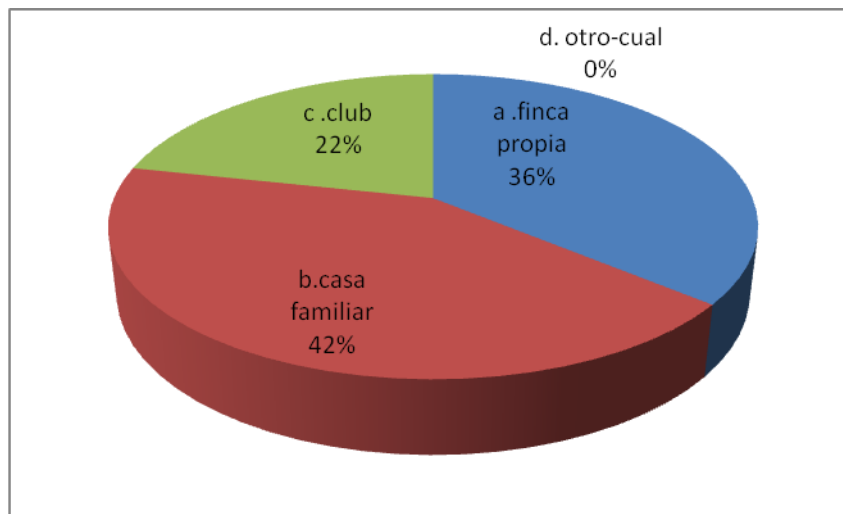
Pregunta 2. Lugar donde se hospeda cuando viaja al casco urbano del municipio de Los Santos

Cuadro 3. Lugar de hospedaje para el turista

Respuesta	Frecuencia	%
a. Finca propia	130	36
b. Casa familiar	153	42
c. Club	78	22
Total	361	100

Fuente: Los autores

Gráfico 2. Sitios donde frecuentan hospedarse



Fuente: Los autores

Según la información suministrada por la población se observa que de las personas encuestadas el 42%, acostumbra hospedarse en casa familiar, es un

dato que permite saber que posiblemente estas personas no poseen club ni finca para hospedarse y que pudiesen requerir de un hospedaje en hotel.

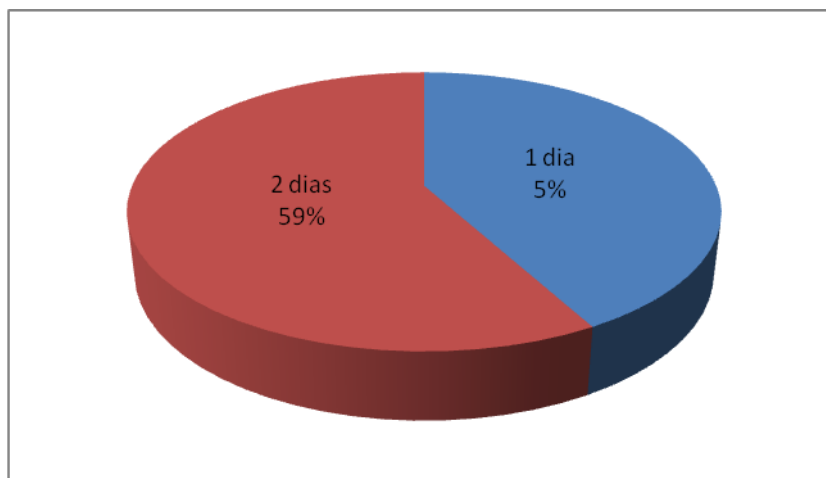
Pregunta 3. Turistas que usarían el nuevo hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos

Cuadro 4. Personas que usarían el servicio de hotel

Respuesta	Frecuencia	%
Si	152	42
No	209	58
Total	361	100

Fuente: Los autores

Gráfico 3. Personas que usarían el servicio de hotel



Fuente: Los autores

Según la información suministrada por las personas encuestadas solamente el 42% estarían interesadas en utilizar los servicios del nuevo hotel. El 58% dice que no porque ya cuentan con un lugar donde hospedarse (como se indica en la pregunta 2 el 36% cuenta con finca propia) y otros no se quedan. Este 42% prácticamente corresponde a los clientes que demandarían el servicio del nuevo hotel a crear en el casco urbano del municipio de Los Santos.

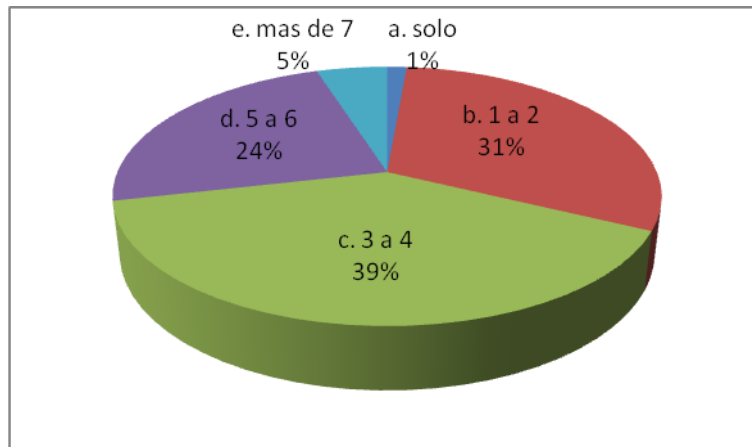
Pregunta 4. Número de personas con las que normalmente viaja al casco urbano del municipio de Los Santos

Cuadro 5. Número de personas con las que frecuenta viajar

Respuesta	Frecuencia	%	Promedio
a. Solo	2	1	$1 \times 2 = 2$
b. 1 a 2	47	31	$2,5 \times 47 = 118$
c. 3 a 4	59	39	$3,5 \times 59 = 207$
d. 5 a 6	36	24	$5,5 \times 36 = 198$
e. Más de 7	8	5	$8 \times 8 = 64$
Total	152	100	$589/152 = 3,8$

Fuente: Los autores

Gráfico 4. Número de personas con que viaja



Fuente: Los autores

De las personas que podrían usar los servicios del nuevo hotel el 99%, viajan acompañados al casco urbano del municipio de Los Santos; así un 31% viajan en pareja, un 39% viajan de 3 a 4, un 24% de 5 a 6 y un 5% viajan más de 7; para un promedio de 3,8 personas por auto. Indicadores muy favorables para el proyecto ya que entre más personas viajen mayor será el número de personas que podrán conocer el hotel y a su vez se podrán interesar por los servicios del hotel.

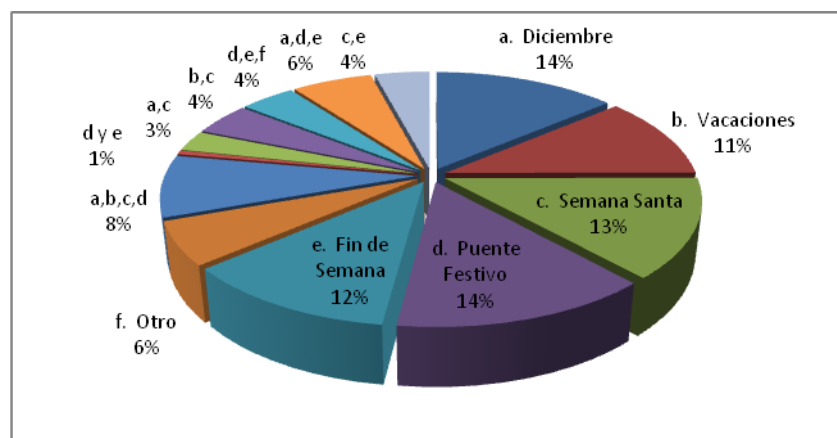
Pregunta 5. Época del año con mayor frecuencia de visita al casco urbano del municipio de Los Santos

Cuadro 6. Época con mayor frecuencia de visitas

Respuesta	Frecuencia	%
a. Diciembre	21	14
b. Vacaciones	17	11
c. Semana Santa	20	13
d. Puente Festivo	21	14
e. Fin de Semana	19	12
f. Otro	9	6
a, b, c, d	12	8
d y e	1	1
a, c	5	3
b, c	6	4
d, e, f	6	4
a, d, e	9	6
c, e	6	4
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 5. Época para usar el hotel.



Fuente: Los autores

Según información suministrada por las personas interesadas en el nuevo hotel, el 14% lo usaría en época de puentes festivos y en Diciembre, esta información da a conocer que el mayor flujo de turistas está en estas épocas del año.

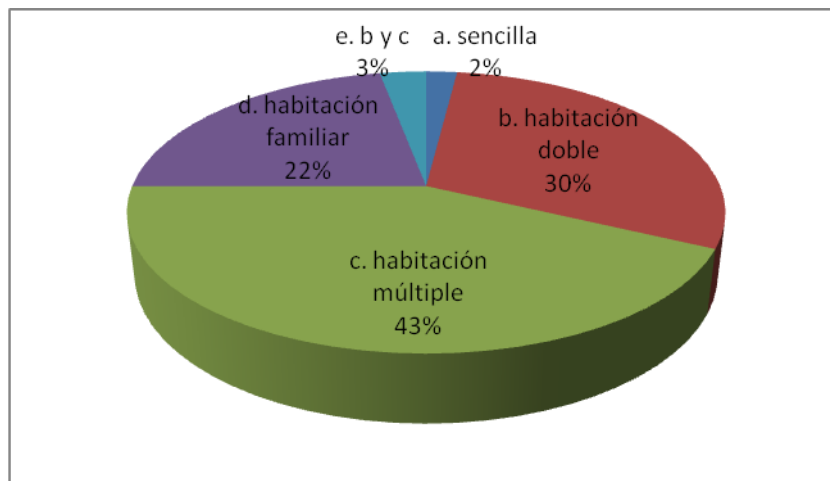
Pregunta 6. Opciones de habitación que se desean encontrar en el hotel

Cuadro 7. Preferencia de habitaciones

Respuesta	Frecuencia	%
a. Habitación sencilla	3	2
b. Habitación doble	46	30
c. Habitación múltiple	65	43
d. Habitación familiar	33	22
e. b y c	5	3
Total	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 6. Preferencia de habitaciones



Fuente: Los autores

Según información suministrada por las personas que podrían usar los servicios del nuevo hotel, el 43% desea encontrar habitación múltiple, el 30% doble, un 22%

familiar y en menor porcentaje esta la sencilla (2%); lo cual indica que el hotel debe disponer de los tres tipos de habitación.

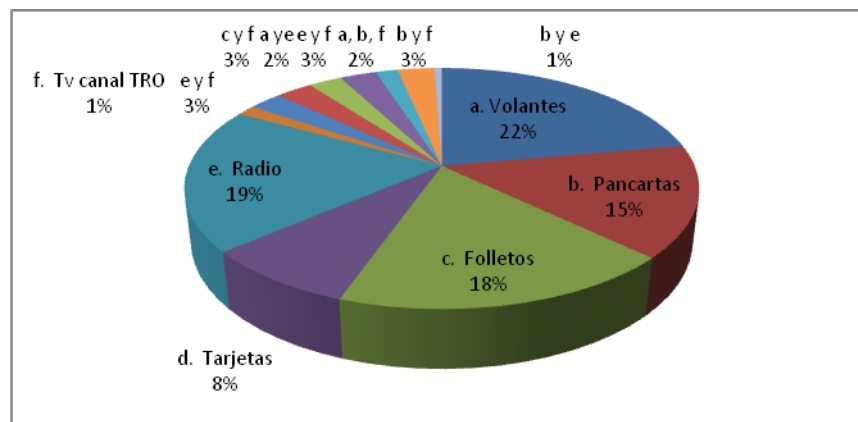
Pregunta 7. Medio de publicidad deseado para conocer la ubicación del hotel

Cuadro 8. Medio publicitario para obtención de información

Respuesta	Frecuencia	%
a. Volantes	80	22
b. Pancartas	54	15
c. Folletos	66	18
d. Tarjetas	30	8
e. Radio	70	19
f. Tv canal TRO	5	1
e y f	9	2
c y f	10	3
a y e	9	2
e y f	10	3
a, b, f	6	2
b y f	10	3
b y e	2	1
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 7. Medio publicitario



Fuente: Los autores

De las personas que podrían usar los servicios del nuevo hotel el 22% prefiere enterarse del hotel por volantes y el 19% por la radio, esto permite conocer cuál es el canal de publicidad directo que se utilizará para dar a conocer el hotel.

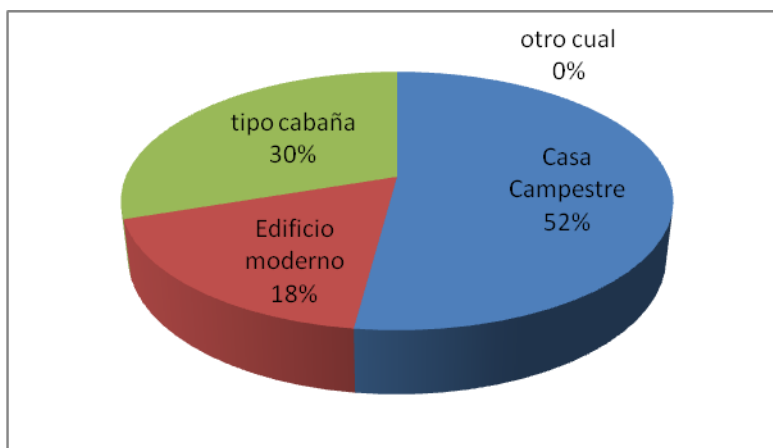
Pregunta 8. Tipo de infraestructura para el hotel

Cuadro 9. Infraestructura del hotel

Respuesta	Frecuencia	%
Casa campestre	79	52
Edificio moderno	27	18
Tipo cabaña	46	30
Otro	0	0
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 8. Infraestructura del hotel



Fuente: Los autores

Según la información suministrada por las personas que podrían usar los servicios del nuevo hotel se observa que el 52% de ellas desea que la infraestructura del

hotel sea de casa campestre, lo cual propone este porcentaje significativo donde el mejor diseño para los clientes es el campestre.

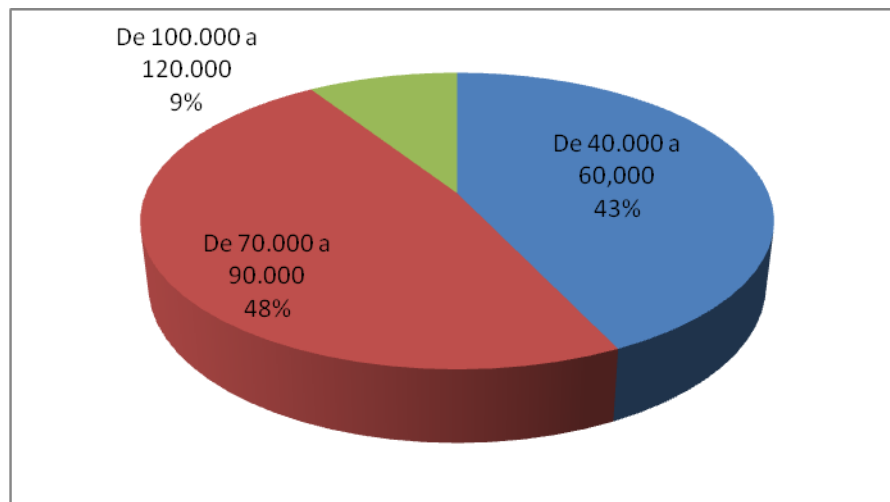
Pregunta 9. Disponibilidad de pago por el servicio de hospedaje por persona

Cuadro 10. Disponibilidad por persona para pagar hospedaje

Respuesta	Frecuencia	%
De \$40.000 a \$60.000	65	43
De \$70.000 a \$90.000	73	48
De \$100.000 a \$120.000	14	9
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 9. Disponibilidad de dinero para pagar hospedaje



Fuente: Los autores

Según información suministrada por las personas que han continuado en la encuesta el 48% tiene la disponibilidad de pagar un día de hospedaje en el hotel

por un valor entre \$70.000 y \$90.000 (promedio \$80.000) y el 43% un valor entre \$40.000 y \$60.000 (promedio \$50.000).

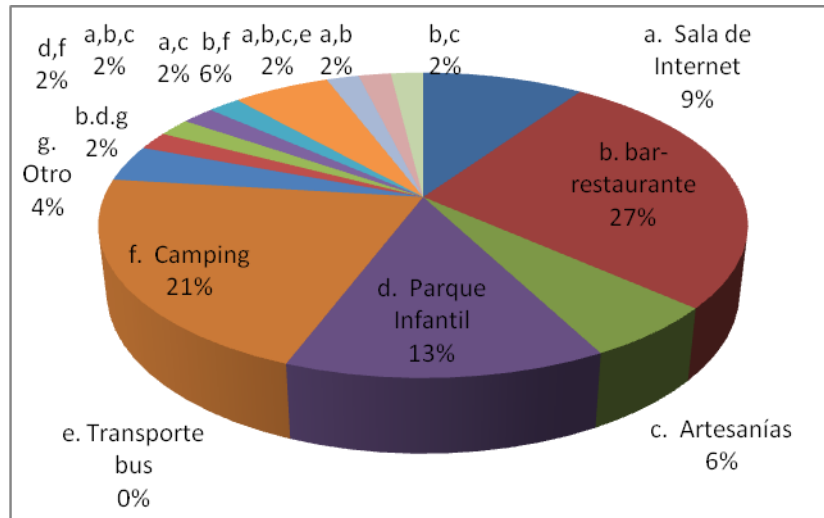
Pregunta 10. Preferencia de servicios adicionales

Cuadro 11. Servicios Adicionales

Respuesta	Frecuencia	%
a. Sala de Internet	15	10
b. Bar - Restaurante	41	27
c. Artesanías	9	6
d. Parque infantil	20	13
e. Transporte en bus	0	0
f. Camping	32	21
g. Otro	6	4
b, d, g	3	2
d y f	3	2
a, b, c	3	2
a y c	3	2
b y f	9	6
a, b, c y e	3	2
a y b	3	2
b y c	2	1
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 10. Servicios adicionales



Fuente: Los autores

El servicio adicional de mayor preferencia es el Bar-Restaurante con un 27% de aceptación; le continúa en preferencia el camping con el 21%, en un 13% el parque infantil y con un 10% la sala de internet.

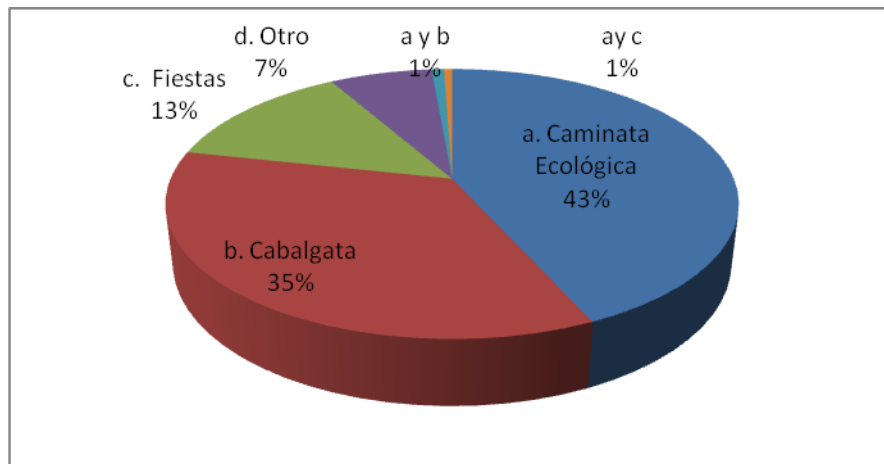
Pregunta 11. Preferencia sobre los paquetes turísticos: organización de eventos para grupos, (familiar, universitarios, empresarial, colegios), caminata ecológica, cabalgata, fiestas y demás que podrá ofrecer el hotel

Cuadro 12. Paquetes turísticos y eventos

Respuesta	Frecuencia	%
a. Caminata Ecológica	65	43
b. Cabalgata	53	35
c. Fiestas	19	13
d. Otro	11	7
a y b	2	1
a y c	2	1
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 11. Paquetes turísticos y eventos



Fuente: Los autores

El 43% de las personas desea dentro del paquete turístico que se le ofrezcan caminatas ecológicas y un 35% desea las cabalgatas, estos indicadores se deben tener en cuenta como valores agregados para el servicio del hotel.

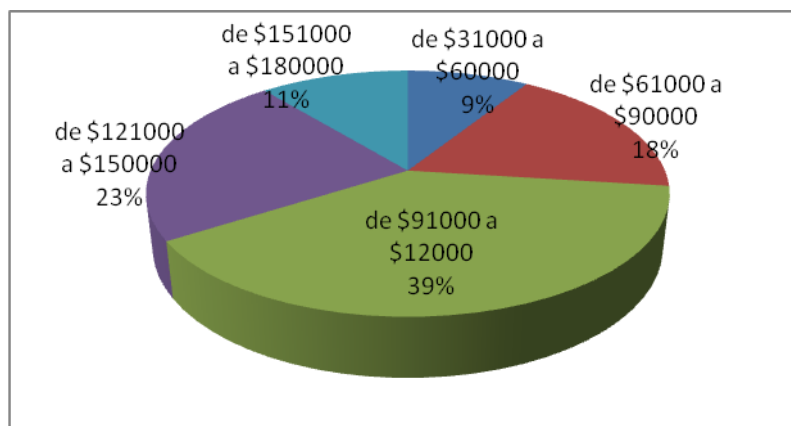
Pregunta 12. Precios cancelados por persona/día al usar servicios de hospedaje en el municipio de Los Santos

Cuadro 13. Precio cancelado por persona/día en hospedaje

Respuesta	Frecuencia	%
De \$31.000 a \$60.000	14	9
De \$61.000 a \$90.000	27	18
De \$91.000 a \$120.000	59	39
De \$121.000 a \$150.000	35	23
De \$151.000 a \$180.000	17	11
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 12. Precio cancelado por persona/día



Fuente: Los autores

El 39% de las personas cancela un promedio de \$105.000 al día, un 23% cancela \$135.500, un 18% cancela \$75.500 y un 11% cancela \$165.500. De acuerdo a esta información se puede decir que los costos por persona día son altos.

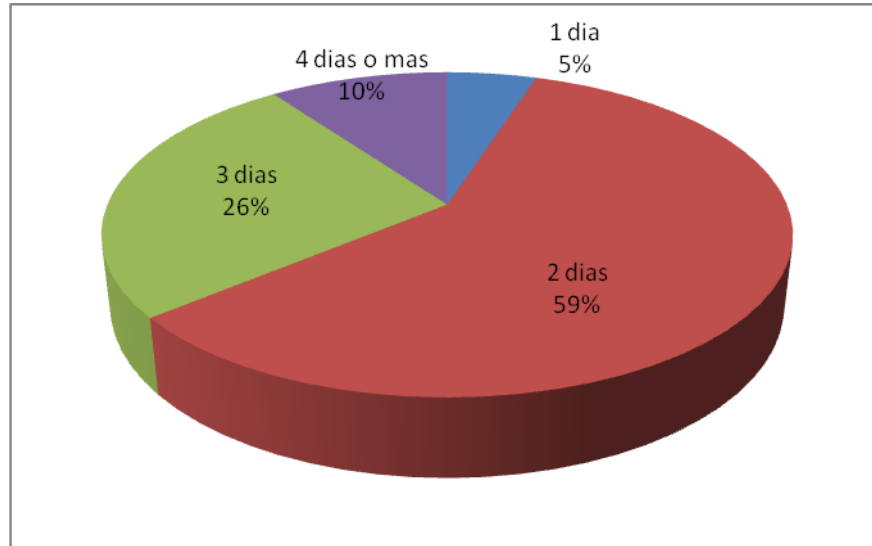
Pregunta 13. Tiempo de estancia en el municipio de Los Santos

Cuadro 14. Tiempo de estancia en el municipio de Los Santos

Respuesta	Frecuencia	%
Un día	8	5
Dos días	90	59
Tres días	39	26
Cuatro días o más	15	10
TOTAL	152	100

Fuente: Los autores

Gráfico 13. Tiempo de estancia en el municipio de Los Santos



Fuente: Los autores

Según la información suministrada por la población se observa que el 59% de las personas encuestadas duran 2 días en el municipio de Los Santos, un 26% manifiesta 3 días de estancia y solo el 5% no se queda. Esto nos indica que hay un porcentaje muy significativo que va al municipio de Los Santos a quedarse más de un día.

2.4.3.3 Análisis de la encuesta. Teniendo en cuenta los resultados de los datos recolectados, se puede analizar que el Hotel Guane Campestre presentará una alta demanda en el casco urbano del municipio de los Santos, ya que el 72 % de los encuestados no conoce ningún Hotel y el 28% manifiesta que conoce es hospedajes en casas de familia donde funcionan negocios como restaurantes, de esta manera hay una demanda suficiente para la puesta en marcha del proyecto.

El 42% de las personas indica que cuando viaja al casco urbano del municipio de Los Santos se está hospedando en casa familiar y un 36% dice que lo hace en su propia finca.

El 42% de la población indica que si se creara un hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos estarían interesados en usar sus servicios; y a su vez de estos un 43% desean habitación múltiple (4 personas), el 30% desea habitación doble (2 personas), el 22% quiere habitación familiar (6 personas) y un 2% la sencilla, estos porcentajes se deben tener en cuenta en el momento de definir la capacidad y los ingresos del hotel, permitiendo hospedar cómodamente a los turistas que deseen alojarse sin tener ningún tipo de preocupación.

Respecto a los servicios adicionales el 27% prefiere que tenga servicio de bar-restaurante, el 21% desea el servicio de camping, igualmente cuando se tiene servicios complementarios se le da mayor valor agregado, que gustosamente el turista cancela pues su tranquilidad y placer será lo primordial ya que se quiere brindar comodidad al turista, esta es una muestra clara sobre lo que desean la mayoría de turistas es descansar de la monotonía y el estrés de las ciudades y por ello buscan los sitios alejados en donde se está en contacto directo con la naturaleza.

El 48% de los turistas tiene la disponibilidad económica de pagar por una noche de alojamiento en el hotel de un valor de \$ 70.000 a \$ 90.000, esto permite tener una visión a grandes rasgos de la capacidad de pago de quienes visitan al casco urbano del municipio de los Santos, por tal razón se deben implementar diferentes precios teniendo en cuenta el tipo de acomodación ya sea sencilla o múltiple, donde el huésped encuentre diferentes opciones para escoger, pues hoy en día el turista prefiere cancelar un buen precio a cambio de un buen servicio. Igualmente cuando se tiene servicios complementarios se le da un mayor valor agregado, a los huéspedes ya que la tranquilidad y placer será lo primordial.

Se observa que el 19% ha cancelado un promedio de \$105.500 por persona/día de alojamiento y un 13% un valor de \$135.500. Se consideran altos estos valores a pesar de que los hospedajes no quedan en el casco urbano del municipio.

De las personas que arriban al municipio de Los Santos el 59% de ellas permanecen 2 días, un 26 % duran 3 días y un 10% se quedan 4 o más días; esto demuestra el gusto del turista por pasar un fin de semana en esta región.

Se concluye que hay un alto porcentaje de viabilidad del proyecto con metas y objetivos a corto y largo plazo para alcanzar a través de los futuros clientes (turistas en el casco urbano del municipio de Los Santos) la creación del Hotel.

2.4.4 Estimación de la demanda. Con base en la información que se ha recolectado, en la aplicación de la encuesta, se pretende realizar la estimación de la demanda, mediante la técnica de la extrapolación, para el primer año del servicio de hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos.

Considerando que el comportamiento observado en la muestra estudiada se puede proyectar para el total de la población; mediante los porcentajes obtenidos, se realiza el siguiente análisis.

Tomando la información suministrada al contestar la pregunta número 3 del cuestionario aplicado sobre la demanda (¿Si se creará un hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos, usted utilizaría sus servicios?), donde el 42% responde que sí (ver cuadro 4), se puede calcular el número de personas encuestadas que estarían interesadas en los servicios ofrecidos por el nuevo hotel.

Para lo anterior se debe tener en cuenta lo expresado en el numeral 2.3.2 mercado objetivo, la población objeto de estudio son 2.100 personas¹⁷ (ver cuadro 1); por lo tanto se calcula lo siguiente:

¹⁷ Información suministrada por la alcaldía del municipio de Los Santos a 15 de Junio del año 2.010.

$2.100 * 42\% = 882$ personas encuestadas interesadas en los servicios del hotel

Ahora, teniendo en cuenta la información del cuadro 5, donde se observa el número de personas con que cada persona frecuenta viajar al casco urbano del municipio de Los Santos se tendría la siguiente estimación:

Solo, el 1%:	$882 \text{ personas} \times 0,01 = 8,82 \times 1 = 8,82$
De 1 a 2, el 31%:	$882 \text{ personas} \times 0,31 = 273,42 \times 2 = 546,84$
De 3 a 4, el 39%:	$882 \text{ personas} \times 0,39 = 343,98 \times 4 = 1.375,92$
De 5 a 6, el 24%:	$882 \text{ personas} \times 0,24 = 211,68 \times 6 = 1.270,08$
Más de 7, el 5%:	$882 \text{ personas} \times 0,05 = 44,1 \times 8 = 352,80$
	<u>Total = 3.554,46</u>

En conclusión, de acuerdo al anterior análisis se puede contar con una demanda estimada para el hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos de 3.555 personas; según información establecida en el cuadro 5, y que están interesadas en utilizar los servicios que ofrecerá el nuevo hotel, en donde como ya se dijo anteriormente no hay ningún hotel en la actualidad en el casco urbano.

2.4.4.1 Evolución histórica de la demanda¹⁸. Para analizar cuantitativamente la evolución histórica de esta demanda, se considerarán los datos suministrados en la alcaldía del municipio de Los Santos; por los funcionarios indicados anteriormente, el secretario de gobierno y el coordinador cultural. Ellos manifiestan que en los últimos dos años se ha incrementado considerablemente esta cifra como consecuencia del auge y desarrollo turístico de la región.

En el siguiente cuadro se presenta la evolución histórica de los turistas que han arribado durante los últimos años al casco urbano del municipio de Los Santos, según información de estos funcionarios.

¹⁸ Ibid.

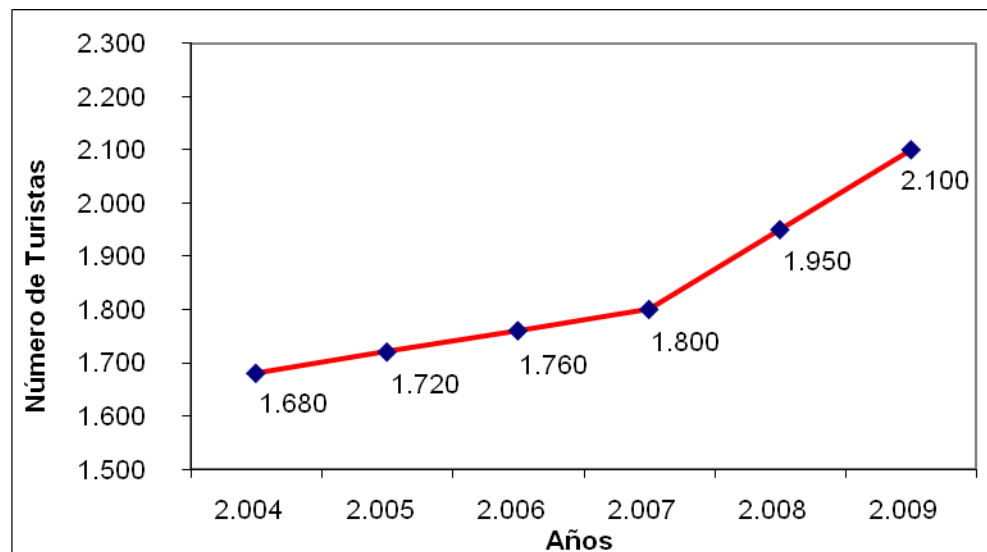
Cuadro 15. Turistas que han arribado al casco urbano del municipio de Los Santos

AÑO	Número de turistas
2.004	1.680
2.005	1.720
2.006	1.760
2.007	1.800
2.008	1.950
2.009	2.100

Fuente: Alcaldía del municipio de Los Santos

Gráficamente (ver gráfico 14) se observa una tendencia ascendente de la proyección histórica de la demanda, pero en los últimos tres años esta tendencia se aumenta significativamente como consecuencia de la recuperación del sector turismo en esta región, especialmente por la cercanía al Cañón del Chicamocha, los deportes extremos y el teleférico que es la nueva experiencia e innovación para turistas y bumangueses.

Gráfico 14. Evolución histórica de la demanda de turistas



Fuente: Los autores

2.4.4.2 Proyección de la demanda. Para este análisis se tomará como base la información suministrada en el cuadro 15 en lo referente al total de turistas que han arribado al casco urbano del municipio estimados por cada año, la proyección se realizará aplicando la técnica del método de mínimos cuadrados.

Este método pretende relacionar linealmente el comportamiento que tienen dos variables entre sí, denominadas **X** (valor constante del método) y **Y** (estimación de familias), las cuales una depende de la otra; es decir X (independiente) hace que Y (dependiente) dependa de ella y están relacionadas dentro de una recta de tipo **Y = m X + b** en donde m y b son dos valores constantes (parámetros a ser determinados) que hacen que los puntos de la recta y/o cerca de ella se desplacen hacia la derecha o izquierda.

En el siguiente cuadro 16 se observan los cálculos matemáticos necesarios para aplicar la técnica del método de mínimos cuadrados.

Cuadro 16. Proyección para la demanda de turistas

AÑO	X	Y	X ²	XY	Y ²
2.004	-5	1.680	25	- 8.400	2.822.400
2.005	-3	1.720	9	- 5.160	2.958.400
2.006	-1	1.760	1	- 1.760	3.097.600
2.007	1	1.800	1	1.800	3.240.000
2.008	3	1.950	9	5.850	3.802.500
2.009	5	2.100	25	10.500	4.410.000
SUMAS	0	11.010	70	2.830	20.330.900

Fuente: Cuadro 15

$$m = \frac{\sum XY - (\sum X * \sum Y) / n}{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n}$$

$$m = \frac{2.830 - (0 * 11.010) / 6}{70 - (0)^2 / 6}$$

$$m = \frac{2.830}{70} = \mathbf{40,4}$$

Se halla el valor **b** aplicando la siguiente ecuación.

$$b = \frac{\sum Y - m (\sum X)}{n}$$

$$b = \frac{11.010 - 40,4 (0)}{6}$$

$$b = \frac{11.010}{6} = \mathbf{1.835,0}$$

Se determina el coeficiente de correlación "R".

$$R = m * (Sx / Sy)$$

$$Sx = ((\sum X^2 / n) - (\overline{X})^2)^{1/2}$$

$$Sx = ((70 / 6) - (0)^2)^{1/2}$$

$$Sx = (11,667 - 0)^{1/2} = \mathbf{3,4157}$$

$$Sy = ((\sum Y^2 / n) - (\overline{Y})^2)^{1/2}$$

$$Sy = ((20.330.900/ 6) - (1.835,0)^2)^{1/2}$$

$$Sy = (3.388.483,33 - 3.367.225)^{1/2} = \mathbf{145,8024}$$

$$R = m * (Sx / Sy)$$

$$R = 40,4 * (3,4157 / 145,8024) = \mathbf{0,9471}$$

Este resultado indica que la correlación que existe entre las variables, representada por la siguiente ecuación de línea recta es excelente, porque el valor es muy próximo a uno.

$$Y = m X + b$$

Se reemplazan los valores de **m** y **b** obtenidos anteriormente:

$$m = 40,4 \qquad b = 1.835,0$$

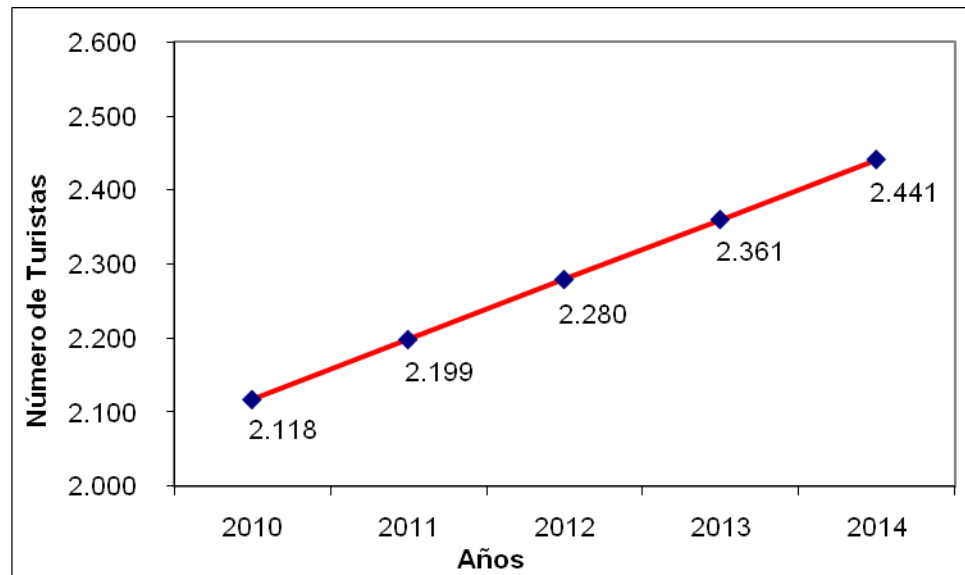
$$Y = 40,4 X + 1.835,0$$

Aplicando esta ecuación se determina la proyección de la demanda para los próximos cinco años:

$Y_1 = 40,4 (7) + 1.835,0 =$	2.118	Año 2.010
$Y_2 = 40,4 (9) + 1.835,0 =$	2.199	Año 2.011
$Y_3 = 40,4 (11) + 1.835,0 =$	2.280	Año 2.012
$Y_4 = 40,4 (13) + 1.835,0 =$	2.361	Año 2.013
$Y_5 = 40,4 (15) + 1.835,0 =$	2.441	Año 2.014

Se observa que la demanda proyectada para los próximos cinco años sigue manteniendo un crecimiento relativo estimado, ver gráfica 15.

Gráfico 15. Proyección de la demanda de turistas



Fuente: Los autores

Ahora, para proyectar la demanda real de turistas se toma nuevamente la información suministrada al contestar la pregunta número 3 del cuestionario (¿Utilizaría los servicios que ofreciera un nuevo hotel en el casco urbano del

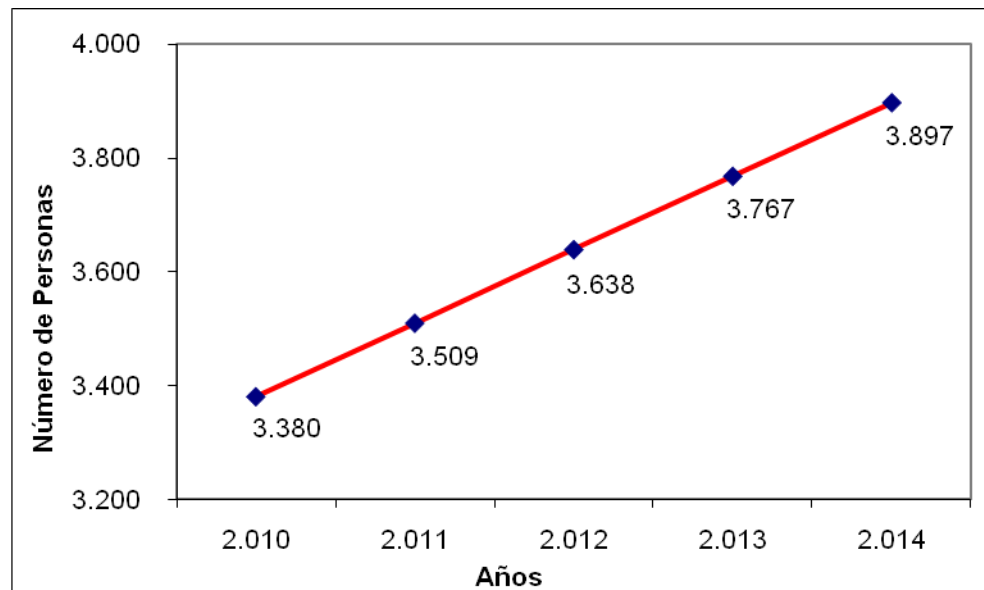
municipio de Los Santos?), donde 42% de las personas indica que sí; aplicando este valor a los turistas que se proyecta existan para los próximos cinco años, y teniendo en cuenta el cuadro 5 (pregunta 4) donde se ha indicado que con cada persona encuestada viajan en promedio 3,8 personas, se tendrían las siguientes personas en solicitar los servicios que ofrecerá el nuevo hotel.

Cuadro 17. Proyección de personas que demandarían el servicio al año

AÑO	No. turistas	Usarían el servicio (42%)	Turistas totales (3,8)
2.010	2.118	890	3.380
2.011	2.199	924	3.509
2.012	2.280	957	3.638
2.013	2.361	991	3.767
2.014	2.441	1.025	3.897

Fuente: Gráfico 15

Gráfico 16. Proyección de personas que demandarían el servicio



Fuente: Los autores

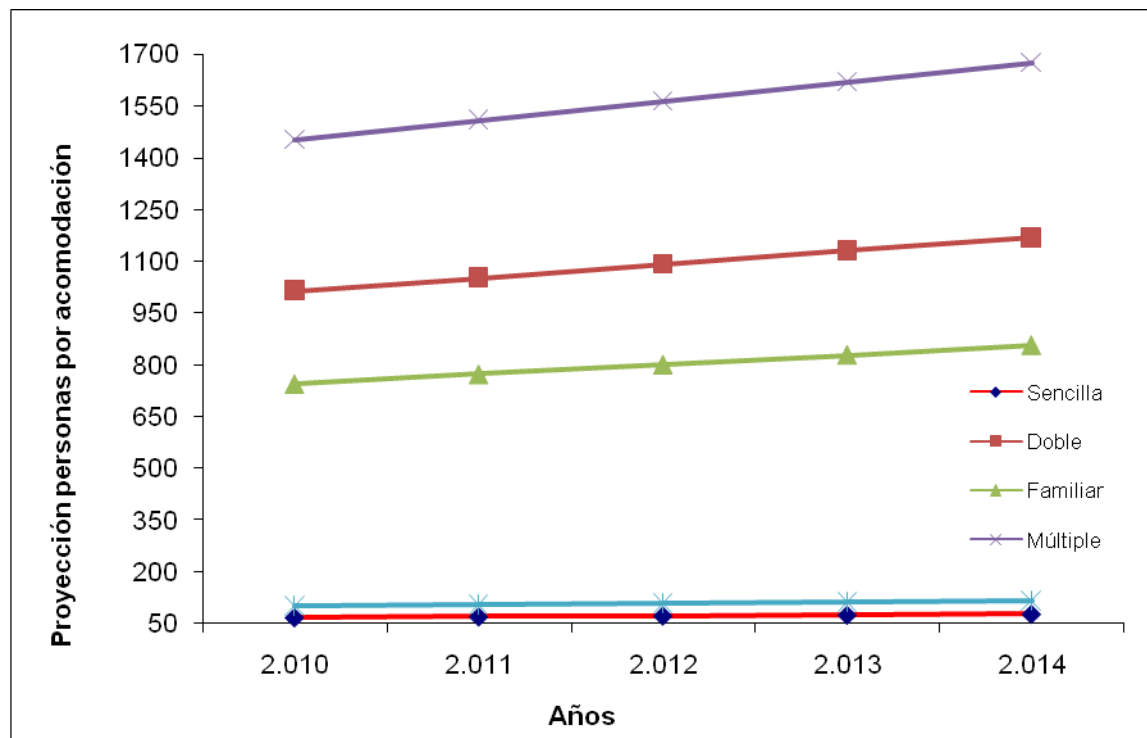
En el gráfico anterior se observa una tendencia ascendente de las personas que demandarían el servicio que ofrecerá el hotel en el casco urbano del municipio. El análisis anterior corresponde a la proyección de la demanda por número de personas turistas. A continuación se analizará la proyección de la demanda según el tipo de acomodación, para lo cual se tendrá en cuenta la información suministrada en el cuadro 7.

Cuadro 18. Proyección de personas que demandarían servicio, por acomodación

AÑO	Total turistas	Sencilla (2%)	Doble (30%)	Familiar (22%)	Múltiple (43%)	Doble y múltiple (3%)
2.010	3.380	68	1.014	744	1.453	101
2.011	3.509	70	1.053	772	1.509	105
2.012	3.638	73	1.092	800	1.564	109
2.013	3.767	75	1.130	829	1.620	113
2.014	3.897	78	1.169	857	1.676	117

Fuente: Cuadro 7 y 17

Gráfico 17. Proyección de personas que demandarían servicio, por acomodación



Fuente: Los autores

2.5 LA OFERTA

En el casco urbano del municipio de Los Santos no existe un servicio de hotel, en forma directa, como el que se pretende ofertar con el proyecto en mención. Solamente se tiene conocimiento de 4 casas familiares que en ocasiones brindan el servicio de hospedaje a quien lo desee. Este tipo de disponibilidad de alojamiento se va a convertir en una oferta indirecta para los propósitos del proyecto a pesar de que no sea un hotel.

2.5.1 Necesidades de información. Se requiere conocer de fuentes primarias la siguiente información para determinar características de la competencia.

a) Información sobre la oferta indirecta existente en el mercado, para conocer el perfil del competidor.

b) Identificar las debilidades de los hospedajes alternos.

c) Analizar las fortalezas en el servicio que ofrecen estos hospedajes.

2.5.2 Análisis de la información de la oferta. La oferta indirecta que se presenta en el casco urbano del municipio de Los Santos se analiza en el cuadro siguiente:

Cuadro 19. Situación actual de la competencia

HOSPEDAJE	DESCRIPCION	FORTALEZAS Y DEBILIDADES
Jacoba Mantilla	<ul style="list-style-type: none">- Número de habitaciones: 3- Capacidad total: 6 personas- Tipo hospedaje: cama doble- Ubicación: a una cuadra de la alcaldía, al lado de la registraduría- Valor persona: \$20.000	<ul style="list-style-type: none">- Fortaleza: su ubicación- Debilidad: no ofrece otros servicios y no esta registrada en Industria y Comercio
Paulina de Guevara	<ul style="list-style-type: none">- Número de habitaciones: 4- Capacidad total: 10 personas- Tipo hospedaje: 2 de cama doble y 2 cama doble con adicional- Ubicación: frente al parque principal, en la esquina del costado derecho- Valor persona: \$20.000	<ul style="list-style-type: none">- Fortaleza: su ubicación, tiene restaurante público y está registrada en Industria y Comercio.- Debilidad: no ofrece otros servicios
Imelda Moreno	<ul style="list-style-type: none">- Número de habitaciones: 4- Capacidad total: 8 personas- Tipo hospedaje: cama doble- Ubicación: cerca a la plaza de mercado- Valor persona: \$18.000	<ul style="list-style-type: none">- Fortaleza: la señora es reconocida- Debilidad: no ofrece otros servicios y no está registrada en Industria y Comercio

<p>Julio Cobos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de habitaciones: 7 - Capacidad total: 16 personas - Tipo hospedaje: 5 de cama doble y 2 de cama doble con adicional - Ubicación: frente al parque principal, en el costado izquierdo - Valor persona: \$15.000 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortaleza: es nuevo, su ubicación y tiene restaurante público - Debilidad: no ofrece otros servicios y no está registrada en Industria y Comercio
---------------------------	---	--

Fuente: Los autores

2.5.3 Proyección de la oferta. Como se ha indicado anteriormente en la actualidad no hay oferta de un servicio de hotel legalmente constituido en el casco urbano del municipio de Los Santos, solamente se presentan cuatro hospedajes en casas de familia como se ha mencionado en el cuadro anterior. Por lo tanto se espera que hacia el futuro se proyecte la creación de más hoteles, que se constituyan en competencia directa, como resultado de observar el buen desempeño del nuevo hotel y de la aceptación que tendrá de acuerdo a la investigación en la demanda realizada; además del desarrollo y crecimiento turístico que está presentando la región en los últimos tres años tanto a nivel nacional como internacional.

2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA

Se puede establecer que en el casco urbano, lugar donde funcionará el nuevo hotel, no hay una relación directa entre la demanda y la oferta porque no existe un servicio técnicamente conformado como el que se desea ofrecer en el nuevo hotel a constituir; a pesar de que si existe una demanda como se pudo observar en el cuadro 4.

Ahora, la oferta indirecta que se presenta en el casco urbano del municipio de Los Santos a través de los cuatro hospedajes que funcionan en casas de familia, ver cuadro 19, permite establecer una relación entre la demanda y la oferta de

servicios de hospedaje, así no sean de hotel pero que es necesario analizarlo para el presente estudio, como se aprecia a continuación.

Según información del cuadro 17, en el casco urbano del municipio de Los Santos se están demandando servicios de hotel para 3.380 turistas en el año 2.010.

Ahora, teniendo en cuenta la información del cuadro 19, sobre la capacidad de los cuatro hospedajes que hay en el casco urbano del municipio, y considerando este nivel de servicio igual para cada semana, se obtiene lo siguiente:

Cuadro 20. Oferta anual de hospedaje en el casco urbano de Los Santos

HOSPEDAJE	CAPACIDAD (# personas)	CAPACIDAD ANUAL (x 52)
Jacoba Mantilla	6	312
Paulina de Guevara	10	520
Imelda Moreno	8	416
Julio Cobos	16	832
TOTAL	40	2.080

Fuente: Los autores

Con la información anterior se puede concluir que la demanda en el casco urbano del municipio de Los Santos puede ser atendida en un 61,53%; $(2.080 / 3.380)$. Se aclara que esta relación es en servicio de hospedaje y no de hotel.

En conclusión se puede considerar una demanda insatisfecha en servicio de hospedaje del 38,47%; $(100\% - 61,53\%)$ para el casco urbano del municipio de Los Santos.

Ahora, al aplicar este porcentaje de insatisfacción sobre la demanda proyectada en el cuadro 17, se puede estimar la demanda insatisfecha en número de servicios de hospedaje a ofrecer en el casco urbano del municipio de Los Santos para el

período proyectado del año 2.010 al año 2.014 como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 21. Proyección de demanda insatisfecha del servicio de hospedaje

AÑO	Demanda turistas	Oferta	Demanda insatisfecha (38,47%)
2.010	3.380	2.080	1.300
2.011	3.509	2.159	1.350
2.012	3.638	2.238	1.400
2.013	3.767	2.317	1.450
2.014	3.897	2.397	1.500

Fuente: Cuadro 18

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION

Para determinar la adecuada comercialización y ofrecimiento del servicio a ofertar por el nuevo hotel, se ha realizado un estudio teniendo en cuenta los tipos de canales de comercialización empleados en el mercado para esta clase de servicios y sus factores limitantes.

✓ **Estructura de los canales actuales.** Por canal de comercialización se entiende la combinación de intermediarios que recurren a los gestores del servicio para poner a disposición del usuario final el servicio, satisfaciendo con ello una necesidad.

En la comercialización de servicios, también se presenta la modalidad de canal directo en el cual el gestor del servicio ofrece directamente al usuario final, para lo que se requiere puntos de venta y comercialización propios.

En la actualidad los canales de comercialización que se emplean en el mercado de servicios de hotel en el área de estudio son básicamente las siguientes:

Prestador del servicio – Agente comercial – Usuario final

Prestador del servicio – Usuario final

La definición de cada uno de los componentes de la cadena de distribución es:

PRESTADOR DEL SERVICIO: Empresa generadora del servicio.

AGENTE COMERCIAL: Es el intermediario quien se encarga de conseguir los clientes para ofrecer el servicio.

USUARIO FINAL: Todas las personas que adquieren y utilizan los servicios que se ofrecen.

✓ **Ventajas y desventajas de los canales actuales de comercialización.** Se identifican las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas

a) Se llega un mayor número de consumidores por medio de los agentes comercializadores, con menos esfuerzos que al utilizar el canal directo Prestador del servicio – Usuario final.

b) Son canales relativamente cortos que no alteran la concepción del servicio en el usuario final.

c) Permite la comercialización del servicio a un mayor número de clientes, alcanzando una comercialización intensiva, ideal para servicios que están penetrando en el mercado.

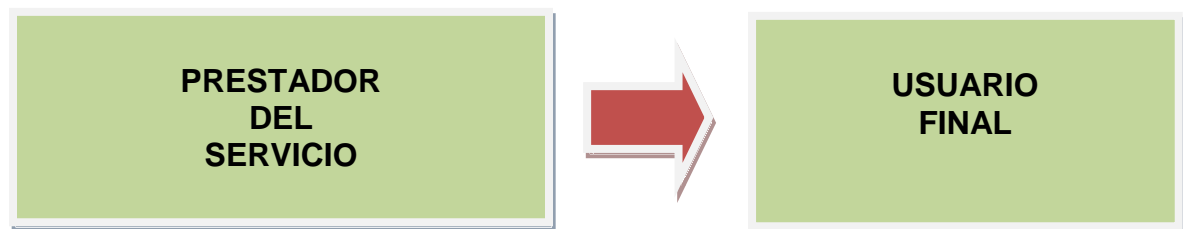
Desventajas

a) La falta de promoción del servicio por parte de intermediarios o agentes comercializadores.

b) El alza en el precio del servicio al tener este que estar supeditado a los márgenes de ganancia de las empresas comercializadoras y su poder de negociación.

✓ **Selección de los canales de comercialización para el proyecto.** Teniendo en cuenta que el mercado objetivo está representado por los turistas y personas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos y además por que el hotel esta en su etapa de iniciación se utilizara un canal directo de comercialización ***Prestador del servicio – Usuario final*** para hacer llegar la información del servicio al cliente.

Gráfico 18. Canales de comercialización



Fuente: Los autores

2.8 PRECIO

Para la determinación de los precios en el proyecto sobre la creación del hotel en casco urbano del municipio de Los Santos que ofrezca servicios de hospedaje es necesario contemplar los siguientes aspectos:

✓ **Análisis de Precios.** Cuando se desea ofrecer un servicio no es suficiente que cumpla con todas las características que lo definen como tal; además de comercializarlo, hacerle promoción y publicidad es necesario que tanto para el vendedor como para el comprador, el precio sea favorable, es decir represente una utilidad como resultado de la utilidad costo beneficio, por lo tanto para la nueva empresa, el precio debe cubrir los costos y gastos de los servicios que contribuyan a la rentabilidad del servicio.

Actualmente los precios existentes en el mercado oferente indirecto, por estar fuera del casco urbano del municipio, son los siguientes:

Cuadro 22. Relación de precios por persona noche en la oferta indirecta

HOSPEDAJE	Hab. sencilla	Hab. doble	Hab. triple
Club Acuarela (+ desayuno)	\$415.000 - B \$522.000 - A	\$229.000 - B \$329.000 - A	\$166.000 - B \$214.000 - A
Cabañas La Carolina		\$80.000 - B \$100.000 - A	\$120.000 - B \$140.000 - A
Cabañas INCOMESA			Cabaña 6 personas \$200.000
Cabañas CASAREGUA			\$80.000 - B \$120.000 - A
CLUB CASA DE CAMPO	\$215.000 - B \$270.000 - A	\$235.000 - B \$290.000 - A	\$275.000 - B \$300.000 - A
Jacoba Mantilla		\$20.000 hospedaje por persona	

Paulina de Guevara	\$20.000 hospedaje por persona
Imelda Moreno	\$18.000 hospedaje por persona
Julio Cobos	\$15.000 hospedaje por persona

A = Temporada Alta; B = Temporada Baja

Fuente: Los autores

Se observa en el cuadro 22, donde se relacionan precios, que los valores más bajos, obviamente, se refieren a los hospedajes en las 4 casas familiares que hay dentro del casco urbano en el municipio de Los Santos. Fuera del casco urbano el Club Acuarela es quien presenta los precios más altos incluyendo en ellos desayuno americano. En la mayoría de las cabañas, como por ejemplo INCOMESA, el valor para un promedio de 6 personas es de \$200.000. Donde hay sector para Camping este tiene un costo por el espacio entre \$10.000 y \$20.000.

✓ **Estrategias de fijación de precios.** La estrategia fundamental para la fijación de precios estará enfocada en trabajar con precios más competitivos, tomando como referencia los valores enunciados en el cuadro 22 y la estructura de costos que se genere en el estudio financiero y con ello se fijará un margen adecuado de utilidad que genere una rentabilidad para los interesados en la realización de este proyecto.

La estrategia de entrar con precios menores a la competencia indirecta, por fuera del casco urbano, es muy importante para poder aplicar tácticas agresivas de penetración y expansión del mercado, especialmente en la etapa de introducción del servicio que aseguren un rápido conocimiento del mismo, posicionamiento y participación.

La fijación del precio del servicio de hospedaje debe ser el resultado de un análisis de los diferentes aspectos que inciden en él, ya que de lo contrario se corre el riesgo de fijarlo en desacuerdo con la realidad del mercado.

Para la fijación del precio se deben cumplir los siguientes objetivos:

- a) Alcanzar una tasa de rendimiento sobre la inversión.
- b) Maximizar las utilidades.
- c) Evitar la guerra de precios, es decir fijar los precios de acuerdo con la competencia.
- d) Aumentar la participación en el mercado obteniendo nuevos clientes con la estrategia de un servicio con ambiente familiar y en excelente calidad.

2.9 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCION

La promoción y publicidad son factores importantes para el desarrollo de cualquier empresa y por ende sus productos y servicios, por tal razón es importante no solamente darlos a conocer, sino desarrollar todo un programa promocional en torno a estos, para que el consumidor conozca las ventajas y beneficios que se ofrecen.

2.9.1 Publicidad de lanzamiento. Para la publicidad de lanzamiento del hotel se utilizarán los siguientes medios:

a) Anuncio Publicitario. Para el lanzamiento se publicará un anuncio, días previos a la apertura del hotel, en la página social del periódico REGIONAL "VANGUARDIA LIBERAL". Este anuncio es a tres tintas (dos colores blanco y negro); tendrá un costo de \$400.000.

b) Volantes. Para el lanzamiento se utilizarán volantes en las universidades de la ciudad de Bucaramanga y en el casco urbano del municipio de Los Santos.

Para la elaboración de 2.000 volantes se usará papel bond de 40 gramos a dos tintas, ¼ de hoja, serán elaborados por la empresa “IRIS IMPRESORES” en la ciudad de Bucaramanga, con un costo de \$ 600.000.

Cuadro 23. Publicidad de lanzamiento

Tipo de Publicidad	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Anuncio periódico V.L.	1 en pagina social	\$ 400.000	\$ 400.000
Volantes (2 tintas)	2.000	\$ 300	\$ 600.000
	TOTAL		\$ 1.000.000

Fuente. IRIS IMPRESORES, VANGUARDIA LIBERAL Bucaramanga, Noviembre de 2009

2.9.2 Publicidad de mantenimiento. Para la publicidad de mantenimiento sobre las actividades del hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos se utilizarán los siguientes medios:

a) Cuña radial. La publicidad de mantenimiento es muy importante porque ayuda a mantener la expectativa y conocimiento del servicio por parte del cliente; este objetivo se podrá lograr con pautas radiales en la emisora Rumba Estéreo durante 15 segundos, los días sábados de cada mes.

b) Volantes. Se producirán 1.000 volantes elaborados en papel bond de 49 gramos a una sola tinta y en tamaño media carta, cada mes.

Cuadro 24. Publicidad de mantenimiento mensual

Tipo de Publicidad	Cantidad mensual	Valor Unidad	Valor Total Mes
Cuña Radial	Al mes de 15 seg.	\$ 14.350	\$ 57.400
Volantes (1 tinta)	1.000	\$ 150	\$ 150.000
Pagina Web (admón)	1		\$ 150.000
	TOTAL		\$ 357.400

Fuente. Emisora Rumba Estéreo, IRIS IMPRESORES Bucaramanga, Noviembre de 2009

Esta publicidad se va a utilizar en forma permanente especialmente los fines de semana (viernes a domingo), y se renovará el inventario de dichos volantes antes de agotar existencias. Al año se invierten \$ 4.288.800 en esta publicidad.

2.9.3 Logo

Grafico 19. Logotipo



Fuente: Los autores

El logo es alusivo a los indios Guanes quienes fueron los que habitaron en el municipio de Los Santos y los colores fuertes que son colores de la naturaleza del campo.

2.9.4 Lema o slogan. *“Un ambiente con calidad y servicio”*. El hotel ofrecerá a los huéspedes o turistas un ambiente campestre, de descanso de compenetración con la naturaleza con el fresco olor del campo que inspira al total relajamiento y disfrute de la belleza que se puede encontrar en la flora y fauna en el municipio de Los Santos.

2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

De acuerdo con la investigación de mercados, se encontró que la demanda para el hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos es del 42%, esto muestra que los turistas están interesados en visitar el casco urbano del municipio y quedarse allí, ya que gozan de un inventario de sitios naturales para los amantes del turismo ecológico y de aventura. Esta es una situación positiva ya que el mercado de turistas cada día va creciendo y refleja gran aceptación de su parte.

Por otra parte y de acuerdo a los gustos y preferencias de los turistas, el estudio permite concluir que ellos hacen turismo en un promedio de 3,8 personas por grupo familiar, las mejores épocas para hacer turismo son en el mes de diciembre (14%), en los puentes festivos (14%) y los fines de semana (12%).

La preferencia en habitación son las de acomodación doble (30%) y las familiares (22%); la publicidad la prefieren en volantes (22%).

El 48% de las personas interesadas en el hotel están dispuestos a cancelar un promedio \$80.000 por noche, al 43% les gustaría que se les ofreciera caminatas ecológicas (43%) y cabalgatas (35%).

Se ha considerar una demanda insatisfecha en servicio de hospedaje del 38,47%; para el casco urbano del municipio de Los Santos; se hace la aclaración que no en servicio de hotel.

3. ESTUDIO TECNICO

3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1. Descripción del tamaño del proyecto. El hotel ofrecerá el servicio de alojamiento, mediante confortables habitaciones con los servicios esenciales, ofreciendo comodidad y tranquilidad durante los días de estadía del turista.

Para determinar el tamaño del proyecto se tendrá en cuenta el tipo de acomodación que se va a ofrecer al cliente:

- Acomodación doble: para este tipo de acomodación se tendrán disponibles cinco habitaciones, donde será alojadas dos personas o una sola persona según la demanda.
- Acomodación múltiple: se contarán con siete habitaciones múltiples donde podrán ser acomodadas hasta cuatro personas.
- Acomodación familiar: se tendrá tres habitaciones con capacidad de alojamiento para seis personas.

Las habitaciones con acomodación doble, múltiple o familiar, contarán con el espacio necesario y los servicios esenciales requeridos por el turista.

3.1.2. Factores que determinan el tamaño del proyecto. Inicialmente el tamaño del proyecto está condicionado a la demanda y factor económico para su respectiva creación.

Para determinar el tamaño del proyecto se deben tener en cuenta algunas consideraciones entre las cuales se tienen:

3.1.3. Tamaño del proyecto y la demanda. La demanda es un factor que permite reflexionar sobre la estimación del tamaño más apropiado, en relación con el ingreso, con los precios, con los cambios en la distribución geográfica del mercado y obviamente con respecto a los costos unitarios del proyecto.

Teniendo en cuenta lo anterior se tiene como demanda potencial para ofrecer los servicios del hotel a todos los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos y quienes según estudio de mercados están dispuestos a utilizarlos, durante diferentes épocas del año como la temporada de semana santa, puentes festivos, temporada de vacaciones, etc.

3.1.4 Tamaño del proyecto y los suministros e insumos. La prestación del servicio de hospedaje requiere de cierta cantidad y calidad de insumos que serán comprados a diferentes proveedores. De esta manera se debe realizar varias cotizaciones a diferentes proveedores para poder comparar precios, cantidad y calidad, con el fin de determinar la más adecuada para el proyecto.

3.1.5 Tamaño del proyecto, tecnología y equipos. Para la puesta en marcha del hotel se necesitará de la tecnología que aportan los equipos de cómputo, estos serán una herramienta indispensable para poder ofrecer el servicio complementario de internet; además de ser un apoyo para el manejo de datos e información en el área administrativa del hotel. La tecnología refuerza con mayor vigor la estrategia competitiva, lo cual hace mejorar la calidad y productividad, bajar los costos y satisfacer mejor al cliente.

3.1.6 Tamaño del proyecto y el financiamiento. Para el financiamiento del hotel se debe contar con el aporte de capital propio de los socios o inversionistas; si este aporte no cubre el valor de la inversión se acudirá a un préstamo en alguna entidad bancaria de la región, donde se vaya

amortizando la deuda de una manera adecuada, en un periodo prudente y a una tasa de interés baja, teniendo en cuenta los costos mínimos y las restricciones de este mercado de servicios hoteleros.

3.1.7 Capacidad del proyecto. Para el funcionamiento del hotel se estiman las siguientes tres capacidades:

3.1.7.1 Capacidad total diseñada. La capacidad total diseñada del hotel está conformada por el alojamiento que se puede brindar en quince (15) habitaciones, la habitación doble podrá ser usada ocasionalmente como sencilla, así:

Cuadro 25. Capacidad total diseñada

Tipo habitación	No. habitaciones	Capacidad personas	Total personas noche
Doble (sencilla)	5	2	10
Múltiple	7	4	28
Familiar	3	6	18
Total	15		56

Fuente: Los autores

En conclusión se podrán alojar en una noche 56 personas como lo máximo posible. Ahora si se considera que el año son 365 días se tendría lo siguiente:

$$56 \text{ personas/noche} \times 365 \text{ noches/año} = 20.440$$

La capacidad diseñada del hotel permitirá ofrecer 20.440 servicios de hospedaje durante todo el año.

3.1.7.2 Capacidad instalada. La capacidad instalada debe ser igual a la diseñada para estar listos en la capacidad de acomodación total cuando la demanda lo requiera; en la prestación de este servicio se contará con personal idóneo, entre los

cuales se encuentran: un administrador del hotel, una recepcionista–secretaria, tres portero–botones y un auxiliar de servicios generales.

En conclusión la capacidad instalada permite alojar en una noche 56 personas, lo máximo posible, y al año disponer de 20.440 servicios de hospedaje.

3.1.7.3 Capacidad utilizada y proyectada. Para determinar esta capacidad se van a relacionar las 56 personas que se pueden hospedar por noche y los días sábados y domingos de los fines de semana al año más los lunes festivos, para un total según calendario de 131 días. Estimando lo anterior se obtiene:

$$56 \text{ personas/noche} \times 131 \text{ noches} = 7.336$$

La capacidad del hotel permitirá ofrecer 7.336 servicios de hospedaje durante todas las noches de fines de semana y festivos del año. Ahora, se debe considerar que no todas estas noches la ocupación será total, hay fines de semana de baja temporada; con base a lo anterior se proyecta un uso permanente de su capacidad del 45%, la cual se proyecta aumentar cada año en un 5%.

$$7.336 \text{ servicios de hospedaje/año} \times 45\% = 3.301,2 \approx 3.302$$

Cuadro 26. Capacidad utilizada y proyectada

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
No. personas	3.302	3.467	3.640	3.822	4.014

Fuente: Los autores

3.2 LOCALIZACION

El Hotel GUANE Campestre, debe seleccionar la ubicación más conveniente para

su funcionamiento, esta se determina teniendo en cuenta diferentes alternativas y seleccionando aquella que ofrezca los máximos beneficios o los menores costos.

3.2.1 Macrolocalización. Las instalaciones del hotel se ubicarán en el casco urbano del municipio de Los Santos, ya que este es el verdadero objeto del proyecto y un valor agregado muy importante.

3.2.2 Microlocalización. La ubicación del Hotel GUANE Campestre se encuentra metros antes de la entrada al casco urbano del municipio de Los Santos, en una casona campestre (propiedad de la familia de una de las autores del proyecto); éste inmueble se encuentra acondicionado ya con el número de habitaciones que se requiere, llenando las expectativas y cumple con los requisitos de carácter general que exige COTELCO para el funcionamiento adecuado y esperado para este hotel. Y de acuerdo a lo exigido por el POT la casona cuenta con los parámetros exigidos, encontrándose el terreno en la zona de expansión urbanística, contando con servicios públicos e infraestructura vial; estas áreas de expansión definidas se desarrollan o través de gestión asociada, bien sea por iniciativa de los propietarios o a través de las unidades de actuación urbanística.¹⁹

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

El servicio que se va a prestar en el Hotel GUANE Campestre, se va a desarrollar con base en procesos adecuados para el servicio de hospedaje como lo exige la norma NTSH de COTELCO, el hotel iniciará su actividad con una clasificación de Tres Estrellas; así se asegurara la satisfacción de sus clientes; para tal razón es necesario detallar técnica y operativamente el proceso de información, recepción, entrada y salida del cliente.

3.3.1 Ficha técnica del servicio. El servicio se define técnicamente así:

¹⁹ [en línea] <http://www.alcaldiadelosantos.gov.co>

Cuadro 27. Ficha técnica del servicio de hospedaje en el hotel

Servicio principal	Servicio de hotel para hospedaje de los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos.
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Atención directa al turista en las instalaciones del Hotel GUANE Campestre durante todos los días. • El horario de atención será 24 horas de lunes a lunes. • Prestación del servicio de hospedaje en un ambiente familiar, con seguridad y tranquilidad para el descanso. • Servicio suministrado por personas profesionales y tecnólogas en hotelería y experiencia certificada.
Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación NTSH de COTELCO Tres Estrellas. • El día de hotel se inicia a las 3:00 p.m. y termina a la misma hora del siguiente día. • Los inmuebles y equipos empleados son de calidad técnica. • Personal altamente capacitado. • Habitación doble, múltiple y familiar. • Cada habitación cuenta con servicios de agua, luz y teléfono. • La habitación se entrega con cama, espejo, mesa auxiliar, silla auxiliar, mesa de noche, televisor, ventilador, teléfono y directorio. • Cada habitación tiene baño privado con ducha (fría y caliente), espejo y lavamanos. • Parqueadero privado.
Vida útil	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de hospedaje tendrá una vida útil inicial de 5 años (tiempo de proyección); con la posibilidad de ser extendida.

Fuente: Los autores

3.3.2 Descripción técnica del servicio. Teniendo en cuenta la actividad básica del Hotel GUANE Campestre; se describe a continuación el proceso para ofrecer los servicios de hospedaje a los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos.

La atención se inicia cuando el cliente interesado en recibir el servicio de hospedaje se comunica con el hotel vía telefónica para realizar su reserva o cuando llega personalmente a las instalaciones. El cliente es atendido por la recepcionista quien le transmite la información necesaria sobre el servicio, tipo de habitaciones, precios, y demás comodidades que encontrará en el hotel.

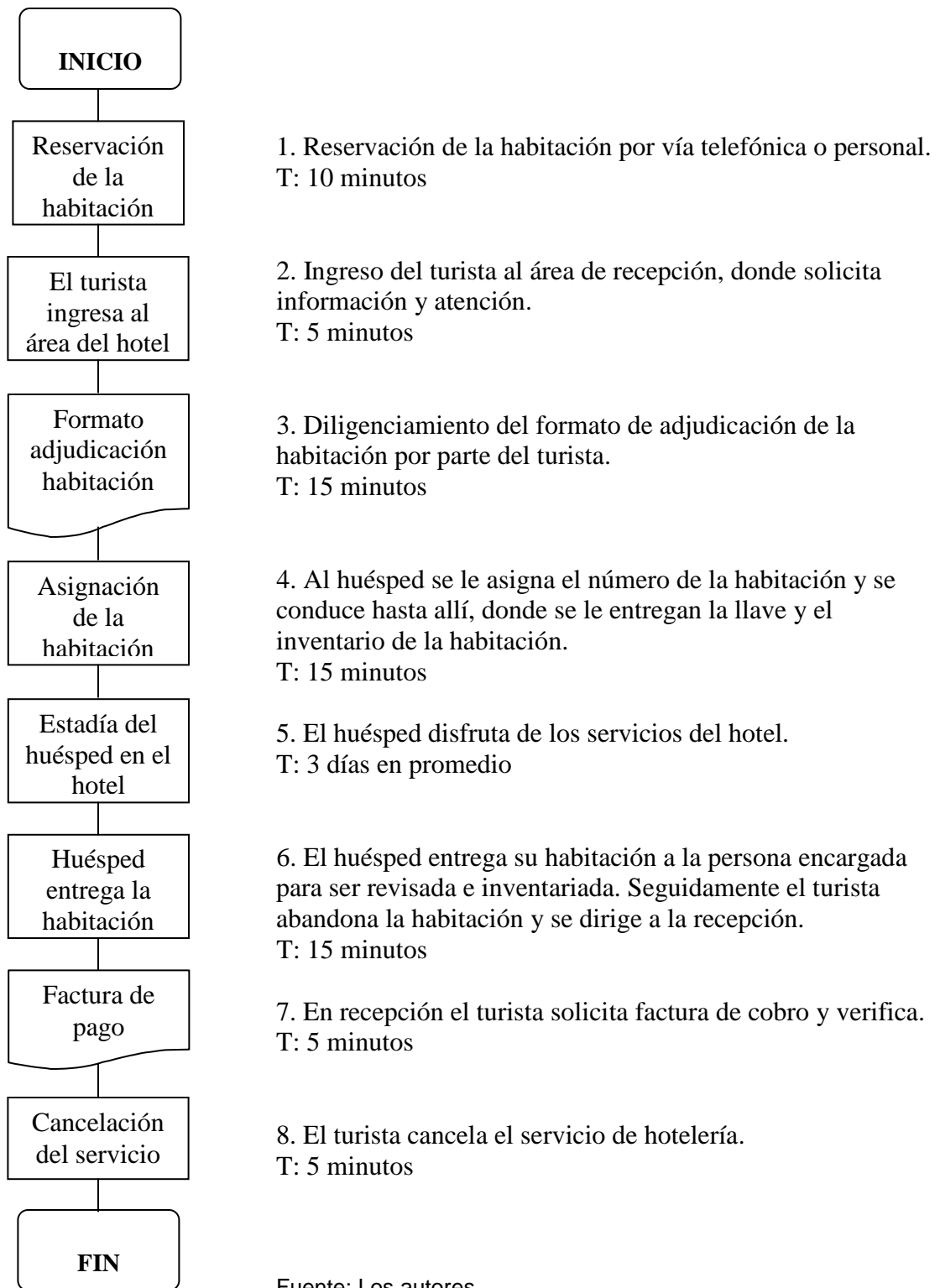
Al aceptar el cliente las condiciones del servicio y manifestar su deseo de hospedarse se procede al diligenciamiento del formato de adjudicación de habitación en donde se le piden algunos datos de rutina, se realiza el debido registro y el botones conduce al huésped hacia la habitación asignada donde se le hace entrega del inventario de la misma (en buen estado) y se le entrega la llave.

Cuando el cliente termina su estadía, debe cancelar la habitación y los demás consumos antes de las 3:00 p.m., previa revisión e inventario ejecutado por el botones del hotel.

La descripción del proceso anterior se puede observar en el siguiente diagrama de proceso, ver gráfico 20.

3.3.3 Diagrama de procedimiento. El diagrama indica las actividades que se describen para dar información, ingreso y salida del cliente o término de la estancia en el hotel, este procedimiento se observa a continuación.

Gráfico 20. Procedimiento de información, ingreso y salida del cliente



3.3.4 Control de calidad²⁰. El presidente de COTELCO indica que en Colombia los hoteles deben certificarse, con el fin de clasificarlos dependiendo del servicio que prestan, con lo cual hay una clara equivalencia entre el número de estrellas, el precio de la habitación, y la calidad del establecimiento. Con esta norma, los hoteles deberán cumplir unos requisitos y cualidades para hacerse merecedores a determinadas estrellas.

Aunque el proceso de certificación es voluntario, los hoteles que no se acojan a las disposiciones del gobierno no podrán publicitar sus estrellas, y si lo hacen serán sancionados.

De esta forma se debe certificar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el cumplimiento de los requisitos para los determinados rangos de estrellas, que garantice la transparencia del proceso.

✓ **Política de calidad.** En cuanto a la política de calidad que tendrá el Hotel GUANE Campestre del casco urbano del municipio de Los Santos, se menciona lo siguiente:

- Brindar servicios de alojamiento, alimentos, bebidas, eventos y complementarios distinguiéndose por su confort, hospitalidad, calidad y excelente servicio.
- Cumplimiento estricto con los principios y los reglamentos de la HACCP en todas las actividades de hospitalidad.
- La satisfacción total de las necesidades expresas o implícitas de los huéspedes.
- Completa satisfacción del cliente ofreciéndole servicios de óptima calidad que superen sus expectativas.

²⁰ [en línea] [http:// www.cotelco.com](http://www.cotelco.com)

- Contar con un recurso humano calificado el cual este en continua capacitación.
- Adecuar las instalaciones, incorporando tecnología de punta y mejorando continuamente los procesos y procedimientos.
- El mejoramiento continuo de la calidad de los alimentos y bebidas que se ofrecen en el hotel y de las actividades de seguimiento de la seguridad.
- Garantizar el suministro de todos los recursos necesarios para lograr las metas.
- Además, garantizar el mejoramiento continuo del control de calidad a través del desarrollo de actividades que apoyan un proceso objetivo de seguimiento del logro de metas y la eliminación de que cualquier motivo pueda impedir este propósito.

Para lograr lo anterior, la administración del Hotel GUANE Campestre aplicará procesos para identificar las necesidades de los huéspedes y los requisitos reglamentarios relativos, lo cual se logra estableciendo metas objetivas capaces de medirse y realizando las acciones necesarias para lograr estas metas.

✓ **NORMAS ISO, HACCP Y B.P.M.** Se entiende por aseguramiento de la calidad, todas las acciones que realiza una empresa para mantener y mejorar programas que orienten la calidad en sus servicios y/o productos.

Las certificaciones más sobresalientes por parte del ICONTEC, es la relacionada con el sello de calidad ICONTEC, y con las normas ISO 9000, las cuales se han constituido en los últimos años en una guía muy útil para la empresa que desean continuamente su gestión en torno a la calidad.

Teniendo en cuenta la importancia del aseguramiento de la calidad la empresa seguirá el modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM), del cual se encuentran documentos de auto evaluación, diseñados para evaluar la calidad en

la empresa y enmarca los criterios de liderazgo, estrategias y planificación, gestión del personal, recursos, sistemas de la calidad y procesos, satisfacción del cliente, satisfacción del personal, impacto en la sociedad y resultados empresariales.

Manual que servirá de guía para la realización de actividades cotidianas de la empresa para mantener un nivel de calidad adecuado, teniendo en cuenta un programa de certificación se podar implementar pero después de varios años de funcionamiento de la empresa.

3.3.5 Recursos

a) Recurso humano (mano de obra directa). Para el funcionamiento del hotel en la parte de operación se necesita la siguiente planta de personal:

Cuadro 28. Recurso humano directo.

DESCRIPCION DEL CARGO	NO. DE EMPLEADOS
Secretaria-Recepcionista	1
Portero - botones	1
Auxiliar de servicios generales	1

Fuente: Los autores

Para las temporadas de semana santa, vacaciones de junio, semanas deportivas, ferias y fin de año, se contratará otra persona para el cargo de auxiliar de servicio general, con el fin de cumplir a cabalidad con una prestación del servicio con calidad, satisfaciendo las expectativas del huésped.

b) Recurso humano (mano de obra indirecta). Para el funcionamiento del hotel en la parte de dirección y administración se necesita la siguiente planta de personal:

Cuadro 29. Recurso humano indirecto

DESCRIPCION DEL CARGO	NO. DE EMPLEADOS
Contador público	1
Administrador	1

Fuente: Los autores

c) Recurso físico. Para la prestación de un óptimo servicio se debe contar con los siguientes muebles y equipos, además de los requeridos para los servicios adicionales (mencionados en el estudio de mercados) de lavandería, cajilla de seguridad y de internet.

Cuadro 30. Recurso físico

CANT	DESCRIPCION
	RECEPCION Y OFICINA
1	computador Pentium 4 , fax mode, monitor , teclado, mouse, scanner, impresora, filtro protector de pantalla e instalación
1	calculadora eléctrica
1	conmutador para 15 extensiones telefónica con cableado y canaleta
1	teléfono fax
1	puesto de trabajo para recepción con los muebles necesarios
2	computadores para el servicio de internet
1	silla ergonómica sin brazos y giratoria tipo secretaria
1	archivador de 4 gavetas en madera
1	juego de sala para la recepción compuesto de 1 mueble de 3 puestos y dos muebles individuales con su mesa central
1	cajilla de seguridad
1	televisor a color de 32 pulgadas LCD pantalla plana
1	nevera de 12 pies
1	estufa a gas de 4 fogones
	HABITACIONES
26	camas de madera en color café con terminados transparentes con fondos en madera de 0.90 x 1.90
1	calentador de agua a gas
15	camas dobles en madera en color café con terminados transparentes

	con fondos en madera de 1.90 x 1.40
70	juegos de sabanas (sabana y funda) en dacron sencillas
80	cobijas sencillas unicolor
26	colchones semi ortopédicos de 0.90 x 1.90
15	colchones semi ortopédicos de 1.90 x 1.40
20	mesas de noche en color café con terminados transparentes
15	sillas auxiliares en estructura de madera cafés con terminados transparentes asiento y espaldar tapizados
15	espejos tallados en bronce y biselados de 0.50x0.40 para fijar a pared
5	papeleras plásticas
15	televisores de 26 pulgada LCD pantalla plana
15	closet empotrados a la pared en madera café con terminados transparentes cajoneros y ropera
3	bandejas
15	cortinas elaboradas en velo nacional con plegados
3	juegos de pocillos y platos para chocolate (despertar Guane)
3	Juegos de vasos de vidrio
	LAVANDERIA
2	lavadoras de 20 libras
1	plancha industrial a vapor

Fuente: Los autores

Teniendo en cuenta el recurso físico a utilizar para el servicio del hospedaje, se tendrán dentro de las normas de seguridad industrial, el mantenimiento preventivo de los muebles y equipos, con el fin de suministrar seguridad al cliente al empleado, evitando de esta manera algún riesgo profesional.

d) Recurso de insumos. En cuanto a los insumos o materias primas indispensables, en los diferentes procesos del hotel, se tienen aquellos utilizados en las habitaciones como lo concerniente a los productos de consumo ubicados en la nevera del hotel.

De igual manera es indispensable la compra de útiles de aseo destinados a la limpieza de las diferentes áreas de hotel como: detergentes, desinfectantes, toallas multiusos, cera para piso, escobas, recogedor, y traperos; así como los

destinados al consumo de los turistas como: jabón de baño, champó, papel higiénico, máquinas de afeitar, crema y cepillo de dientes. Al turista también se le ofrecerá productos de confitería como galletas, gaseosas, salchichas, papas fritas, jugos, chicles, cigarrillos, agua en botella y licor.

e) Estudio de proveedores. Para realizar las compras de equipos, muebles, enseres, artículos de aseo y confitería, necesarios para el funcionamiento del hotel, se han determinado los siguientes proveedores

La ciudad de Bucaramanga ofrece una buena cantidad de proveedores para el funcionamiento del hotel. Se han seleccionado los siguientes teniendo en cuenta su experiencia, buen servicio y calidad de los productos que ofrecen.

- **Proveedores de equipos**

- Electrónica y Computadores. Teléfono: 6452844 - 6453986
- Multicómputo. Teléfono: 6435340
- Soluciones Informáticas. Teléfono: 6358034

- **Proveedores de muebles (habitaciones y oficinas)**

- Almacenes CONTRAPOL. Teléfono: 6905021 - 6905020
- Hogar Coomultrasan. Teléfono: 6434204
- Muebles BIEN HECHOS. Teléfono: 6426789
- COLMUEBLES. Teléfono: 6421587

- **Proveedores de insumos**

- Central Papelera Ltda. Teléfono: 6434222
- Litografía La Bastilla. Teléfono: 6300148
- DERSA Detergentes LTDA. 6485500 - 6485505

3.3.6 Distribución en planta. La planta física del hotel será distribuida según el diseño de casa campestre que actualmente tiene, donde se adecuaran los espacios necesarios para su puesta en marcha, ver Anexo B.

- a) Servicios de recepción: comprende la zona de recepción donde se registran los huéspedes y donde será ubicada la sala de espera.
- b) Zona administrativa: está constituida por una oficina para el contador y el administrador.
- c) Zona de alojamiento: está compuesta por 15 habitaciones, donde cinco serán para acomodación individual o doble, siete para cuatro personas y tres para acomodación de 6 personas.
- d) Igualmente se puede encontrar la zona de acomodación de pasillos con sus respectivas zonas verdes aprovechando lo hermoso del terreno y el paisaje.
- e) Zona de servicios generales: se encuentra el espacio relacionado con el cuarto de aseo, lavadero y patio de ropas.
- f) Parqueadero el cual tendrá espacio para 15 automóviles.

De esta manera estará distribuido el hotel donde cada una de las áreas contará con las condiciones óptimas de higiene y mantenimiento preventivo en su infraestructura física.

3.5 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO

La demanda estimada, según el estudio de mercados, para el servicio de hospedaje en el casco urbano del municipio de Los Santos durante el año 2.010 es óptima (3.380 personas), siendo este un factor determinante para el tamaño del proyecto. Igualmente se observa que los turistas viajan durante los fines de semana y lunes festivos, lo cual determinó una capacidad utilizada permanente del hotel del 45% (3.302 servicios de hospedaje/año).

El nuevo hotel se ubicara en el casco urbano del municipio de Los Santos, más exactamente a la entrada del pueblo en una casa campestre (propiedad de la familia de una de las autoras del proyecto), esta ubicación brinda seguridad por sus instalaciones y tranquilidad para los huéspedes. Además por su cercanía al pueblo y a la vía principal facilitará cualquier tipo de transporte que se desee emplear para llegar allí.

De igual forma es de gran importancia el contar con todos los servicios públicos necesarios como agua, luz, internet, acueducto, alcantarillado y teléfono; donde solo se deben realizar las instalaciones del cableado necesario para el hotel.

En cuanto al recurso humano no será elevado, ya que algunos empleados cumplirán con doble función, sin existir recarga laboral, pues contará con tiempo necesario para cumplirlas.

La creación del hotel en el casco urbano del municipio de Los Santos tiene una viabilidad técnica acorde con los requerimientos exigidos por la entidad COTELCO y además cumplen con lo manifestado en el POT para la prestación del servicio de hospedaje.

Inicialmente se podrán implementar y ofrecer en el hotel los servicios complementarios de lavandería, cajilla de seguridad e internet. Y en la medida en que el hotel se vaya consolidando hacia el futuro se podrán implementar otros servicios complementarios como área de bar, área de camping y los juegos infantiles; con el propósito de brindar un mejor servicio y ambiente familiar a los clientes que ya para ese momento le han dado reconocimiento y prestigio al Hotel GUANE Campestre.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

El Hotel GUANE Campestre debe poseer una organización formal bajo una estructura bien definida, constituyéndose una sociedad de responsabilidad limitada, cuyos socios (las autoras del proyecto) responden hasta por el valor de sus aportes (\$22.058.333) y cuyo capital estará dividido en cuotas o partes de igual valor (\$11.029.167 por socio). Este capital debe ser pagado en su totalidad al momento de constituir la sociedad, así como al momento de solemnizar cualquier aumento del mismo. Para su constitución debe cumplirse con una serie de requisitos, previstos en el artículo 110 y siguientes del código del comercio.

4.2 CONSTITUCIÓN LEGAL²¹

En la Cámara de Comercio de Bucaramanga se realizarán los trámites tendientes a la legalización de constitución de la sociedad limitada, que se regirá por todos los formalismos de la ley contenidos en el código del comercio.

Para inscribirse en la Cámara de Comercio se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Reunión de socios para llegar a un acuerdo en la constitución de la empresa.
- Elaborara una escritura de constitución
- Solicitud del nombre de la empresa ante la cámara de comercio
- Elaboración de la escritura en notaria, contemplando los siguientes aspectos:

²¹ [en línea] [http:// www.camaracomercio Bucaramanga.com](http://www.camaracomercio Bucaramanga.com)

Contenido escritura constitución Sociedad Limitada:

- Nombre y domicilio y documento de identificación de los socios
- Clase o tipo de sociedad (limitada) y el nombre de la misma
- Domicilio de la sociedad
- Objeto social (descripción de las actividades principales que se pretendan desarrollar)
- Capital Social
- Forma de administrar los negocios sociales (facultades del administrador y de los asociados)
- Época y forma de convocar las asambleas ordinarias
- Fechas de inventarios y balances generales
- Forma de reparto de utilidades, con indicación de las reservas necesarias
- Duración de la sociedad
- Forma de hacer la liquidación y causales de la misma
- Es aconsejable determinar si las diferencias que puedan ocurrir entre los asociados entre sí o con la sociedad se someterán a decisión arbitral
- Nombre, domicilio y facultades de los representantes de la sociedad
- Los demás pactos que sean compatible con este tipo de sociedad que se esté constituyendo

La inscripción o matrícula de la nueva empresa debe hacerse un mes después de elaborada la escritura. Se debe contemplar la carta de estudio de nombre comercial, copia notarial de la escritura pública de constitución, formularios de matrícula mercantil de la sociedad y de su establecimiento de comercio, debidamente diligenciados, carta de aceptación de los representantes legales, miembros de la junta directiva, revisor fiscal, copia de apertura del establecimiento de comercio firmada por el representante legal.

Cumplidos los anteriores requisitos y habiendo obtenido la inscripción de la empresa se procede a solicitar el certificado de existencia y representaron legal, registro de los libros mercantiles (cada registro de socios, caja diario, mayor y balances e inventarios).

Otro trámite muy importante e indispensable es diligenciar el NIT, y el Registro Único Tributario (RUT), además permiso de funcionamiento por la alcaldía para lo cual debe adjuntarse el certificado de existencia y representación legal de la sociedad, estampillas de previsión social municipal. En la DIAN, también la autorización para utilizar números de facturas.

Para obtener el concepto técnico de bomberos el establecimiento debe cumplir con los suficientes parámetros de seguridad n sus instalaciones, seguido de este se debe diligenciar el paz y salvo de SAYCO, el cual permitirá mantener música en el negocio.

Finalmente se exige que dentro de los quince días siguientes a la apertura del establecimiento, su propietario o administrador, comunique tal hecho a la oficina de planeación municipal.

4.3 CONSTITUCION DE LA EMPRESA

4.3.1 Forma de constitución. El Hotel GUANE Campestre debe poseer una organización formal bajo una estructura bien definida, constituyéndose una sociedad de responsabilidad limitada, cuyos socios responden hasta por el valor de sus aportes y cuyo capital estará dividido en cuotas o partes de igual valor. Este capital debe ser pagado en su totalidad al momento de constituir la sociedad, así como al momento de solemnizar cualquier aumento del mismo. Para su constitución debe cumplirse con una serie de requisitos, previstos en el artículo 110 y siguientes del código del comercio.

4.3.2 Constitución Legal. En la cámara de comercio de Bucaramanga se realizarán los trámites tendientes a la legalización de constitución de las sociedades limitada, que se regirá por todos los formalismos de la ley contenidos en el código del comercio.

Para inscribirse en la cámara de comercio se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Reunión de socios para llegar a un acuerdo en la constitución de la empresa.
- Elaborará una escritura de constitución
- Solicitud del nombre de la empresa ante la cámara de comercio
- Elaboración de la escritura en notaria, contemplando los siguientes aspectos:

* Contenido escritura constitución Sociedad Limitada

- Nombre y domicilio y documento de identificación de los socios.
- Clase o tipo de sociedad (limitada) y el nombre de la misma.
- Domicilio de la sociedad.
- Objeto social (descripción de las actividades principales que se pretendan desarrollar.
- Capital Social.
- Forma de administrar los negocios sociales (facultades del administrador y de los asociados).
- Época y forma de convocar las asambleas ordinarias.
- Fechas de inventarios y balances generales.
- Forma de reparto de utilidades, con indicación de las reservas necesarias.
- Duración de la sociedad.
- Forma de hacer la liquidación y causales de la misma

- Es aconsejable determinar si las diferencias que puedan ocurrir entre los asociados entre sí o con la sociedad se someterán a decisión arbitral
- Nombre, domicilio y facultades de los representantes de la sociedad
- Los demás pactos que sean compatibles con este tipo de sociedad que se estén constituyendo.

La inscripción o matrícula de la nueva empresa debe hacerse un mes después de elaborada la escritura. Se debe contemplar la carta de estudio de nombre comercial, copia notarial de la escritura pública de constitución, formularios de matrícula mercantil de la sociedad y de su establecimiento de comercio, debidamente diligenciados, carta de aceptación de los representantes legales, miembros de la junta directiva, revisor fiscal, copia de apertura del establecimiento de comercio firmada por el representante legal.

Cumplidos los anteriores requisitos y habiendo obtenido la inscripción de la empresa se procede a solicitar el certificado de existencia y representación legal, registro de los libros mercantiles (cada registro de socios, caja diario, mayor y balances e inventarios):

Otro trámite muy importante e indispensable es diligenciar el NIT, y el Registro Único Tributario (RUT), además permiso de funcionamiento por la alcaldía para lo cual debe adjuntarse el certificado de existencia y representación legal de la sociedad, estampillas de previsión social municipal. En la DIAN, también la autorización para utilizar números de facturas.

Para obtener el concepto técnico de bomberos el establecimiento debe cumplir con los suficientes parámetros de seguridad en sus instalaciones, seguido de este se debe diligenciar el paz y salvo de SAYCO, el cual permitirá mantener música en el negocio.

Finalmente se exige que dentro de los quince días siguientes a la apertura del establecimiento, su propietario o administrador, comunique tal hecho a la oficina de planeación municipal.

4.3.3 Misión. “El Hotel GUANE Campestre es una empresa dedicada a la prestación de servicios de hospedaje en el casco urbano del municipio de Los Santos, su principal objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en un ambiente familiar y cordial logrando obtener el éxito empresarial promoviendo la sana competencia y mejorando el desarrollo del turismo en la región santandereana”.

4.3.4 Visión. “El Hotel GUANE Campestre se consolidara en el 2.015 como una empresa líder en el mercado de la prestación de servicios de hospedaje en el departamento de Santander; con calidad en el servicio, responsabilidad, eficiencia y eficacia, con precios competitivos logrando plena satisfacción del cliente, contando con un equipo humano altamente calificado”.

4.3.5 Objetivos corporativos. Se formulan los siguientes:

- Hacer del servicio de alojamiento una experiencia agradable para los visitantes manteniendo calidad de vida y sana recreación.
- Lograr la participación del personal de la empresa, formando un equipo de trabajo idóneo y responsable con un alto sentido de pertenencia.
- Establecer ingresos permanentes que le permitan brindar bienestar a la empresa y seguridad económica a sus integrantes.
- Contribuir con la comunidad en la integración con los turistas promoviendo la recreación y el turismo en general.
- Generar empleo en el casco urbano del municipio de Los Santos mediante la contratación directa de personal debidamente capacitado.

4.3.6 Principios corporativos. Se identifican los siguientes:

- **Honestidad:** Mantener principios honestos en todas las situaciones que se puedan presentar, las cuales podrán ser abiertas objetivas claras y justas.
- **Franqueza:** Mantener la sinceridad ante cualquier opinión que se brinde
- **Respeto:** Brindar un trato a huéspedes, consumidores y colegas con el debido respeto a sus opiniones y considerando sus inquietudes.
- **Trabajo en equipo:** Buscar la colaboración entre los miembros de la compañía para trabajar con efectividad y brindar un óptimo servicio a los huéspedes.
- **Servicio al cliente:** La satisfacción del cliente interno y externo, la puntualidad y el respeto por los acuerdos convenidos son el comportamiento permanente de todas las personas que conforman la organización.
- **Calidad y excelencia:** Todas las actuaciones estarán dirigidas a la perfección y a la obtención de los mejores resultados a través de la práctica constante de los valores.

4.3.7 Políticas de la empresa. Las políticas de la empresa con lineamientos establecidos, parámetros en los que la empresa desarrollara todas sus actividades.

a. Políticas del personal. Para una empresa lo más importante debe ser el personal y equipo humano con el que trabaja. Dentro del Hotel GUANE Campestre, el recurso humano se constituye como uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de las actividades de la empresa, por lo tanto se establecerán algunas políticas que le permitan seleccionar personal idóneo, capacitado con excelente atención al público y buenas relaciones interpersonales, además de los deseos de superación y mejoramiento continuo. Dentro de estas políticas se establece lo siguiente:

- **Selección:** De acuerdo a los criterios de la empresa, se elige el personal que cumpla con los requisitos exigidos para los cargos establecidos. La selección se hará a través de entrevistas personales y pruebas psicotécnicas que busquen el mejor perfil.
- **Contratación:** El personal directo del Hotel GUANE Campestre se vinculara a través de un contrato legal.
- **Salario:** El salario que se cancelará será acordado con la persona mediante un acuerdo mutuo dejando estipulado el cubrimiento de las prestaciones sociales de acuerdo a las exigencias de la ley.
- **Dotación:** Al personal operativo se le entregará su uniforme correspondiente para cumplir con los requisitos de sanidad.

b. Políticas de compra. Para realizar la compra de insumos y utensilios para el Hotel GUANE Campestre se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- Los proveedores se seleccionarán de acuerdo a los requerimientos del Hotel y se estudiarán los mejores precios y productos que brinden economía y calidad a los huéspedes.
- Para cada compra activos, insumos o material de aseo se deben requerir mínimo tres solicitudes de proveedores diferentes.
- Forma de Pago: Una vez seleccionado el proveedor se realizarán acuerdos de formas de pago que sean benéficas para ambas partes.
- Rotación de inventario: El Hotel contará con un stock de insumos y utensilios con el fin de prestar los servicios y atención que el huésped merece.

c. Políticas de ventas. Se considera establecer como política de venta los siguientes:

- La forma de pago por la venta de los servicios de hospedaje en el hotel será de contado.

- Se manejarán descuentos especiales a los paquetes turísticos programados con empresas, colegios, universidades, etc.
- Mantener un nivel de precios que sean altamente competitivos en el sector a fin de conservar la fidelización de los huéspedes.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Representa las líneas de autoridad que tendrá el hotel en las labores del servicio. La estructura organizacional será la siguiente:

Grafico 21. Organigrama Hotel GUANE Campestre



Fuente: Los autores

4.4.1 Descripción y perfil de cargos. A continuación se describen las funciones principales de cada cargo y los requisitos mínimos para desempeñarlos, garantizando así el éxito de las actividades a desarrollar en el hotel.

Cuadro 31. Descripción funciones Administrador

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
DESCRIPCION DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO: Administrador	CODIGO: DF-01	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Administrativo	DEPARTAMENTO: Administrativo	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO Ninguno	
SUPERVISARA A: Todo el personal	No. CARGOS IGUALES Ninguno	
<p>FUNCION PRINCIPAL Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las diferentes actividades, buscando optimizar y maximizar los recursos del hotel alcanzando los objetivos comunes</p> <p>DETALLE DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Liderar y velar por el cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hotel * contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido * Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hotel * Atención, servicio y asesoría al huésped * Encargado de la logística y desarrollo de estrategias de publicidad y promoción * Responder por los insumos y equipos de la empresa y velar por el buen uso y mantenimiento de los mismos * Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos generados en la prestación del servicio * Elaboración de informes sobre las actividades de servicios cumplidos * Desarrollar estrategias de mercado del servicio * Representar al hotel en cualquier evento o circunstancia como congresos, actividades económicas, ferias y demás circunstancias que lo ameriten * Seleccionar el recurso humano del hotel 		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

Fuente: Los autores

Cuadro 32. Especificaciones cargo Administrador

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Administrador	CODIGO: DF-01	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Administrativo	DEPARTAMENTO: Administrativo	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO Administrador	
SUPERVISARA A: Todo el personal	No. CARGOS IGUALES Ninguno	
HABILIDAD		
EDUCACION Profesional en Gestión Empresarial		
EXPERIENCIA Mínimo una año en cargos similares		
HABILIDAD MENTAL Capacidad de decisión y organización, honestidad, liderazgo y relaciones sociales		
HABILIDAD MANUAL Normal		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION Se encarga de supervisar las actividades que realizan todas las personas que laboran en el hotel		
POR CONTACTOS Con personas externas para el mercadeo de los servicios		
MANEJO DE VALORES Ocasionales y por un valor hasta de \$ 5.000.000		
esfuerzo		
MENTAL En su jornada requiere concentración plena para diseñar, planear, administrar y controlar		
FISICO Normal de la actividad		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE Agradable, el de la oficina		
RIESGOS Ninguno		
OBSERVACIONES APROBO	APROBO	APROBO

Fuente: Los autores

Cuadro 33. Descripción de funciones Recepcionista-Secretaria

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
DESCRIPCION DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO: Recepcionista - Secretaria	CODIGO: DF-02	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Administrativo	DEPARTAMENTO: Administrativo	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO Administrador	
SUPERVISARA A: Ninguno	No. CARGOS IGUALES Ninguno	
<p>FUNCION PRINCIPAL Atención de huéspedes y desarrollo del proceso de contabilidad del hotel.</p> <p>DETALLE DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hotel * Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometida * Cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hotel * Atender amablemente al huésped e informarlo en lo que desee * Relacionar y desarrollar los estados financieros y la demás contabilidad del hotel * Entregar la publicidad del hotel al huésped que lo requiera * Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos que pueda llegar a manejar en la prestación del servicio * Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente y tengan relación con la naturaleza de su cargo * Responsable del manejo de la caja menor del hotel * Cumplir con los horarios de trabajo asignados * Elaborar informes de las actividades desarrolladas * Velar por la custodia de los documentos entregados por el hotel para la realización del servicio * Elaboración y registro de la información de los huéspedes al ingresar a las instalaciones del hotel * Realizar las facturas del servicio de hotel y demás consumos de los huéspedes 		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

Fuente: Los autores

Cuadro 34. Especificaciones cargo Recepcionista-Secretaria

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Recepcionista – Secretaria	CODIGO: DF-02	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Administrativo	DEPARTAMENTO: Administrativo	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO Administrador	
SUPERVISAR A: Ninguno	No. CARGOS IGUALES Ninguno	
HABILIDAD		
EDUCACION Tecnóloga en Contabilidad Financiera y/o CAAP del Sena con estudios en contabilidad y conocimientos en informática EXPERIENCIA Mínimo dos años en cargos similares HABILIDAD MENTAL Concentración, conocimientos y memoria HABILIDAD MANUAL Digitar con agilidad y precisión, redacción en forma correcta		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION Ninguna POR CONTACTOS Pérdida de documentos de huéspedes y del hotel MANEJO DE VALORES Utilización de caja menor por valor de \$ 500.000 para los gastos internos del hotel debe adjuntar soportes		
Esfuerzo		
MENTAL Concentración, memoria FISICO Mantener una misma postura por mucho tiempo y visualización de la pantalla		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE Normal RIESGOS Ninguno		
OBSERVACIONES		
APROBO	APROBO	APROBO

Fuente: Los autores

Cuadro 35. Descripción funciones Auxiliar Servicios Generales

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
DESCRIPCION DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar Servicios Generales	CODIGO: DF-04	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Operativa	DEPARTAMENTO: Operativo	
SECCION: Unidad Operativa	CARGO JEFE INMEDIATO Administrador	
SUPERVISARA A: Ninguno	No. CARGOS IGUALES Tres	
<p>FUNCION PRINCIPAL</p> <p>Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios de portería y atención al huésped dentro de las instalaciones del hotel</p> <p>DETALLE DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hotel * contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido * Cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hotel * Encargada del aseo de las instalaciones del hotel cumpliendo con las normas requeridas para la ejecución de la actividad * Responder por los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades * Cumplir con los horarios de trabajo asignados 		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

Fuente: Los autores

Cuadro 36. Especificaciones del cargo Auxiliar Servicios Generales

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar Servicios Generales	CODIGO: DF-04	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Operativo	DEPARTAMENTO: Operativo	
SECCION: Unidad Operativa	CARGO JEFE INMEDIATO Administrador	
SUPERVISARA A: Ninguno	No. CARGOS IGUALES Tres	
HABILIDAD		
EDUCACION Bachiller		
EXPERIENCIA Con o sin experiencia mínima de una año		
HABILIDAD MENTAL Concentración, memoria y dedicación		
HABILIDAD MANUAL Rapidez y agilidad		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION Sobre todas las actividades que realiza		
POR CONTACTOS Total discreción con los huéspedes		
MANEJO DE VALORES Ninguno		
Esfuerzo		
MENTAL Concentración y memoria		
FISICO Manejo y manipulación de elementos con cierto peso relativo		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE Normal		
RIESGOS Ninguno		
OBSERVACIONES APROBO	APROBO	APROBO

Fuente: Los autores

Cuadro 37. Descripción funciones Portero-botones

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
DESCRIPCION DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO: Portero-botones	CODIGO: DF-03	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Operativo	DEPARTAMENTO: Operativo	
SECCION: Unidad Operativa	CARGO JEFE INMEDIATO Administrador	
SUPERVISARA A: Ninguno	No. CARGOS IGUALES Dos	
<p>FUNCION PRINCIPAL</p> <p>Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios de portería y atención al huésped dentro las instalaciones del hotel</p> <p>DETALLE DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales del hotel * contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido * Cumplir las políticas, reglamento, normas y procedimientos vigentes en el hotel * Atención, servicio y asesoría al huésped * Encargado de conducir al huésped a la habitación ayudándole con su equipaje * Responder por los equipos que tiene a su disposición para el desarrollo de sus actividades * Cumplir con los horarios de trabajo asignados 		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

Fuente: Los autores

Cuadro 38. Especificaciones cargo Portero-botones

HOTEL GUANE CAMPESTRE		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO: Portero-Botones	CODIGO: DF-03	FECHA: 01/02/2010
DIVISION: Operativo	DEPARTAMENTO: Operativo	
SECCION: Unidad Operativa	CARGO JEFE INMEDIATO Administrador	
SUPERVISARA A: Ninguno	No. CARGOS IGUALES Dos	
HABILIDAD		
EDUCACION Bachiller		
EXPERIENCIA Con o sin experiencia mínima de un año		
HABILIDAD MENTAL Concentración, memoria y dedicación		
HABILIDAD MANUAL Rapidez y agilidad		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION Sobre todas las actividades que realiza		
POR CONTACTOS Total discreción con los huéspedes		
MANEJO DE VALORES ninguno		
Esfuerzo		
MENTAL Concentración y memoria		
FISICO Manejo y manipulación de elementos con cierto peso relativo		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE Normal		
RIESGOS Ninguno		
OBSERVACIONES APROBO	APROBO	APROBO

Fuente: Los autores

4.4.2 Asignación salarial. Las compensaciones laborales se establecen con relacionado al mercado para esta clase de servicios, estableciéndose lo siguiente:

Cuadro 39. Asignación salarial planta personal Hotel GUANE Campestre

Cargo	Tipo de Contrato	Ponderación	Sueldo	Prestaciones	Total mes	Total año
Administrador	Indefinido	4,17	1.700.000	884.000	2.584.000	31.008.000
Contador	Honorarios	0,26	130.000	0	130.000	1.560.000
Secretaria- Recepcionista	Indefinido	1,35	650.000	286.000	836.000	10.032.000
Auxiliar de servicios generales	Fijo	1,00	500.000	215.160	623.160	7.477.920
Portero- Botones	Fijo	1,13	500.000	215.160	623.160	7.477.920
TOTAL					\$8.676.160	\$70.587.840

Fuente: Los autores

En las temporadas de semana santa, vacaciones de junio, semana cultural, ferias y fin de año, se contratará una persona cuyo cargo será como auxiliar de servicios generales, con el fin de reforzar las labores a realizar por la persona de planta para tal fin, prestando de manera oportuna y adecuada un servicio de alta calidad al huésped.

De esta manera se puede observar que cada empleado tendrá el sueldo de acuerdo a su cargo. El pago de salarios a todos los empleados se realizará los 30 días de cada mes vencido, supliendo de esta manera una de las necesidades básicas de los trabajadores. Las prestaciones sociales se realizarán en el periodo correspondiente según el concepto de estas, cumpliendo de esta manera con las normas laborales existentes en Colombia.

4.4.3 Obligaciones periódicas del empleador. Teniendo en cuenta el personal perteneciente a la nómina del hotel, mensualmente serán cancelados los aportes parafiscales de la siguiente forma:

a. Caja de compensación familiar: se debe cancelar antes de los diez primeros días de cada mes una suma equivalente al 9 % del monto correspondiente al valor total de la nómina a la caja de compensación familiar a la cual se hayan afiliado. El 4% de este aporte se destina por tales entidades al pago del subsidio familiar. Un 3% se destina al ICBF y el “% restante al SENA.

b. Auxilio de transporte: por mandato expreso del código Sustantivo del trabajo, todo patrono debe pagar a sus trabajadores que devenguen menos de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, una suma mensual de dinero destinada a ayudar económicamente al trabajador para su desplazamiento al sitio de trabajo. Esta suma no constituye salario, pero si debe tenerse en cuenta para la liquidación de prestaciones sociales.

c. Calzado vestido de labor: se le debe entregar a los trabajadores que devenguen hasta dos salarios mínimos legales mensuales tres veces al año, una dotación de calzado y vestido de labor adecuada para el servicio prestado. Es importante destacar que por expresa prohibición legal esta prestación no puede ser pagada en dinero.

d. Prima de Servicios: se le debe cancelar a todos los empleados de nómina una suma de dinero equivalente a 15 días de salario a quienes hayan trabajado el semestre completo o la parte proporcional siempre y cuando el trabajador haya laborado más de tres meses en el respectivo semestre.

e. Cesantías: los empleados serán afiliados al fondo que ellos escojan, donde serán consignados antes del día 15 del mes febrero de cada año, los valores que

corresponden a la liquidación por este concepto.

f. Intereses sobre cesantías: se le debe cancelar a cada empleado de nomina la suma de dinero equivalente al 12% anual el valor de la cesantía. Esta suma debe ser cancelada a más tardar con la segunda quincena del mes de enero de cada año. Igualmente es obligatoria su cancelación al momento del retiro el empleado.

g. Vacaciones: en estricto sentido no son una prestación social, sino que por contrario se trata de un descanso anual remunerado al que tiene derecho todo trabajador.

h. Afiliación al sistema de seguridad social: a partir de la vigencia de la ley 100 e 1993, el trabajador se encuentra en la libertad de escoger la entidad a la cual pretende afiliarse para fines de lograr una pensión al momento de su retiro, así como la entidad prestadora de salud que está en la obligación de cubrir una serie de servicios, que se encuentran determinados en un plan obligatorio de salud.

Igualmente todos los empleados serán afiliados a la administradora de riesgos profesionales a través del instituto de seguro social. Se debe realizar el diligenciamiento del formulario pertinente, cuyo valor se cancelara mensualmente en las entidades bancarias para tal fin.

4.5 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

Al realizar el estudio se concluye que administrativamente hay todas las posibilidades de llevarlo a cabo, por las siguientes razones:

a) La constitución del hotel se pretende llevar a cabo para el segundo semestre del año 2.010 por parte de las autoras del proyecto.

- b) La estructura organizacional que se ha planeado para el hotel es congruente y corresponde a su misión, objetivos, valores y políticas.
- c) Su organigrama se ha constituido bajo un esquema práctico y funcional.
- d) La descripción y el perfil de cargos está claramente definida para que no se presente ninguna clase de inconsistencia en el desarrollo de las funciones de cada funcionario del hotel.
- e) La política contractual es clara y se ajusta a las condiciones del mercado laboral en la ciudad de Bucaramanga.
- f) Los cargos del Administrador, la secretaria, Portero-botones tendrán contrato laboral de ley.
- g) El cargo del Contador será por outsourcing.

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIONES

Para la empresa Hotel GUANE Campestre las inversiones están constituidas por el conjunto de erogaciones o de aportaciones que se tendrán que hacer para adquirir todos los bienes y servicios necesarios para su implementación y así dotarla de su capacidad operativa. La inversión en la empresa comprende tres categorías, así: Activos Fijos, Activos Intangibles y Capital de Trabajo.

5.1.1 Inversión fija.

a) Adecuación y montaje. Se requiere adecuar la recepción, la oficina de la administración y los cuartos para hospedaje; el igual que obras de cableado estructurado para equipos de cómputo, internet, televisores y demás.

Cuadro 40. Adecuación y montaje

Detalle	Valor Total
Adecuación de instalaciones	1.750.000
Cableado estructurado, internet	820.000
Total	\$ 2.570.000

Fuente: Servicios eléctricos S.A., Arquitecto Reynaldo Restrepo

b) Maquinaria y equipo. La maquinaria y equipos que se requieren para el hotel está conformada por los televisores de cada habitación, lavadora, nevera, plancha industrial y cafetera.

Cuadro 41. Maquinaria y equipo

Detalle	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Nevera 12 pies	1	850.000	850.000
TV color 32 pulgadas plano	1	925.000	925.000
TV color 26 pulgadas plano	15	813.000	12.195.000
Lavadora de 20 libras	2	830.000	1.660.000
Plancha industrial vapor	1	82.000	82.000
Cafetera industrial	1	175.000	133.000
Calentador de agua a gas	1	650.000	650.000
Cajilla de seguridad	1	280.000	280.000
Estufa a gas de 4 fogones	1	525.000	525.000
Total			\$ 17.300.000

Fuente: Decoriente, Cajas Fuertes La Florida, Calentadores Alexander Pinto

c) Muebles y enseres.

Cuadro 42. Muebles y enseres

Detalle	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Juego sala recepción	1	1.150.000	1.150.000
Archivador 4 gavetas	1	400.000	400.000
Escritorio y silla recepción	1	350.000	350.000
Cama sencilla en madera	26	305.500	7.943.000
Cama doble en madera	15	400.466	6.007.000
Juego de sábanas	70	17.000	1.190.000
Cobijas sencillas	80	11.000	880.000
Colchón 0,90 x 1,90	26	215.000	5.590.000
Colchón 1,90 x 1,40	15	295.666	4.435.000
Mesa de noche	20	60.000	1.200.000
Silla auxiliar madera	15	45.000	675.000
Juego de tazas y platos	3	6.000	18.000
Juego de vasos vidrio	3	5.000	15.000
Bandeja	3	9.000	27.000
Espejos en bronce	15	75.000	1.125.000
Closet madera empotrado	15	90.000	1.350.000
Papeleras plásticas	5	13.000	65.000
Total			\$ 32.420.000

Fuente: Hogar Coomultrasan, COLMUEBLES

d) Equipo de oficina. Es el equipo que necesitan Gerente y Secretaria para sus actividades. Se incluyen también los computadores para el servicio de internet.

Cuadro 43. Equipo de oficina

Detalle	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Computador Administración	1	1.050.000	1.050.000
Impresora Administración	1	120.000	120.000
Calculadora eléctrica	1	27.000	27.000
Computador servicio internet	2	850.000	1.700.000
Conmutador – 15 extensiones	1	145.000	145.000
Teléfono (Fax)	1	60.000	60.000
Escritorio y silla Gerente	1	400.000	400.000
Total			\$ 7.702.000

Fuente: Multicómputo, Hogar Coomultrasan, COLMUEBLES

e) Total inversión fija.

Cuadro 44. Total inversión fija

Detalle	Valor Total
Adecuación y montaje	2.570.000
Maquinaria y equipo	17.300.000
Muebles y enseres	32.420.000
Equipo de oficina	7.702.000
Total	\$ 59.992.000

Fuente: Cuadros 40 al 43

5.1.2 Inversión diferida.

Cuadro 45. Inversión diferida

Detalle	Valor Total	Valor Diferido/Año
Costos de constitución	450.000	90.000
Gastos notariales	150.000	30.000
Estudio factibilidad	1.800.000	360.000
Publicidad de lanzamiento	1.000.000	200.000
Permiso SAYCO	73.000	14.600
Total		\$ 694.600

Fuente: Cuadro 23, Cámara de Comercio, Notaria 8ª

5.1.3 Inversión capital de trabajo. Para la operación normal de la empresa Hotel GUANE Campestre, se contará con un capital de trabajo para un mes, con el propósito de tener el efectivo requerido para su normal funcionamiento.

a) Costos de prestación del servicio. El costo se determina midiendo los parámetros: insumos, mano de obra directa y costos indirectos del servicio.

- **Insumos.** Son los requeridos para los servicios en el hotel, se incluye el despertar Guane (chocolate, queso y pan), y son los siguientes:

Cuadro 46. Insumos

Detalle	Cantidad mes - año	Valor unitario	Valor mes	Valor año
CD	1 al mes	600	600	7.200
Memoria USB	1 al año	30.000	2.500	30.000
Cajas papel impresión	1 al mes	25.000	25.000	300.000
Tinta impresión(negra)	2 al mes	10.000	20.000	240.000
Tinta impresión (color)	2 al mes	15.000	30.000	360.000
Kit papelería general	1 al mes	5.000	5.000	60.000
Papel higiénico	450 mes	1.100	495.000	5.940.000
Jabón baño	120 mes	1.500	180.000	2.160.000
Despertar Guane	275 al mes	1.200	330.000	3.960.000
Total			\$ 1.088.100	\$ 13.057.200

Fuente: Central Papelera Ltda., Distribuidora La Paz

- **Mano de obra directa.** Son las personas que deben atender a los turistas.

Cuadro 47. Mano de obra directa

Detalle	Valor mes	Valor año
Administrador	2.584.000	31.008.000
Secretaria recepcionista	836.000	10.032.000
Auxiliar servicios generales	623.160	7.477.920
Portero botones	623.160	7.477.920
Total	\$ 4.666.320	\$ 55.995.840

Fuente: Cuadro 39

- **Costos indirectos de prestación del servicio.** Se consideran los siguientes: en las actividades de la empresa Hotel GUANE Campestre.

- **Depreciación.** Se incluye tanto los de producción del servicio como los de administración, ya que se considera ésta como parte de la prestación del servicio. Se toma como tiempo promedio de depreciación 5 años.

Cuadro 48. Depreciación

Detalle (No. Unidades)	Valor total compra	Valor depreciación anual
Nevera 12 pies (1)	850.000	170.000
TV color 32 pulgadas plano (1)	925.000	185.000
TV color 26 pulgadas plano (15)	12.195.000	2.439.000
Lavadora de 20 libras (2)	1.660.000	332.000
Plancha industrial vapor (1)	82.000	16.400
Cafetera industrial (1)	133.000	26.600
Calentador de agua a gas (1)	650.000	130.000
Estufa a gas de 4 fogones	525.000	105.000
Cajilla de seguridad (1)	280.000	56.000
Juego sala recepción (1)	1.150.000	230.000
Archivador 4 gavetas (1)	400.000	80.000
Escritorio y silla recepción (1)	350.000	70.000
Cama sencilla en madera (26)	7.943.000	1.588.600
Cama doble en madera (15)	6.007.000	1.201.400
Colchón 0,90 x 1,90 (26)	5.590.000	1.118.000
Colchón 1,90 x 1,40 (15)	4.435.000	887.000
Mesa de noche (20)	1.200.000	240.000
Silla auxiliar madera (15)	675.000	135.000
Espejos en bronce (15)	1.125.000	225.000
Closet madera empotrado (15)	1.350.000	270.000
Computador Administración (1)	1.050.000	210.000
Impresora Administración (1)	120.000	24.000
Calculadora eléctrica (1)	27.000	5.400
Computador servicio internet (2)	1.700.000	340.000
Conmutador 15 extensiones (1)	145.000	29.000
Teléfono (Fax) (1)	60.000	12.000
Escritorio y silla Gerente (1)	400.000	80.000
Total		\$ 10.205.400

Fuente: Cuadros 41, 42 y 43

El valor de la depreciación mensual será de **\$ 850.450** (\$ 10.205.400/12).

- **Mano de obra indirecta.** No se considera este rubro porque todo el personal ésta en contacto y atendiendo directamente a los usuarios del hotel.
- **Insumos indirectos.** Los insumos considerados son los empleados para realizar el aseo y demás elementos de oficina.

Cuadro 49. Insumos indirectos

Detalle	Cantidad mes/año	Valor unitario	Valor mes	Valor año
Kit implementos oficina	1 al año	25.000	2.084	25.000
Kit artículos aseo	1 al mes	20.000	20.000	240.000
Total			\$ 22.084	\$ 265.000

Fuente: Central Papelera Ltda., Mercadefam

- **Otros CIF.** Se consideran las reparaciones y mantenimientos de los computadores y equipos para la prestación del servicio.

Cuadro 50. Otros costos indirectos

Detalle	Valor mes	Valor año
Mantenimientos	25.000	300.000
Reparaciones	40.000	480.000
Total	\$ 65.000	\$ 780.000

Fuente: Los autores

En conclusión el valor total de los costos indirectos de producción del servicio se obtienen al sumar depreciación, mano de obra indirecta, insumos indirectos y otros CIF, así:

Costo CIF mensual = **\$ 937.534** Costo CIF anual = **\$ 11.250.400**

* **Total costos de prestación del servicio.** Totalizando los cuadros se tiene:

Cuadro 51. Total costos de prestación del servicio, (C.P.S.)

Detalle	Valor mes	Valor año
Insumos	1.088.100	13.057.200
MOD	4.666.320	55.995.840
CIF	937.534	11.250.400
Total	\$ 6.691.954	\$ 80.303.440

Fuente: Cuadros 46 al 50

b) Gastos de administración y ventas. Se consideran los siguientes.

Cuadro 52. Gastos de administración y ventas, (G.A.)

Detalle	Valor mes	Valor año
Arriendo	1.500.000	18.000.000
Agua	220.000	2.640.000
Luz	285.000	3.420.000
Teléfono, internet	95.000	1.140.000
Amortización Diferidos	57.883	694.600
Dotación* (3)	52.500	630.000
Publicidad mantenimiento	357.400	4.288.800
Contador (Honorarios)	130.000	1.560.000
Total	\$ 2.697.783	\$ 32.373.400

* Secretaria recepcionista, auxiliar servicios generales y portero botones

Fuente: Cuadro 24 y 45

c) Total capital de trabajo. La inversión de capital de trabajo para la empresa Hotel GUANE Campestre corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes de actividad, este valor es \$ 9.031.404 como se observa a continuación.

Cuadro 53. Total capital de trabajo

Detalle	Valor mes
Costos prestación servicio	\$ 6.691.954
Gastos de admón. y ventas	\$ 2.697.783
Total	\$ 9.389.737

Fuente: Cuadros 51 y 52

5.1.4 Inversión total. En este rubro se consideran todas las erogaciones correspondientes a la inversión fija, diferida y capital de trabajo.

Cuadro 54. Inversión total

Detalle	Valor total
Inversión fija	\$ 59.992.000
Inversión diferida	\$ 694.600
Inversión capital de trabajo (1 mes)	\$ 9.389.737
Total	\$ 70.076.337

Fuente: Cuadros 44, 45 y 53

5.1.5 Fuentes de financiación. La empresa Hotel GUANE Campestre cuenta con las siguientes fuentes financieras.

a) Recursos propios. Para la puesta en marcha se cuenta con recursos propios por valor de \$ 22.058.333, estos corresponden al 31,47% de la inversión total.

b) Recursos de terceros. Para obtener el 68,53% (\$ 48.018.004) restante requerido para satisfacer los costos de prestación del servicio y los gastos de operación inicial, se va a recurrir a un préstamo diligenciado ante la entidad financiera Bancolombia a una tasa del 1.8% mes vencido y a un plazo de 36 meses. La cuota fija para cancelar el préstamo queda en \$1.823.908 al mes.

Cuadro 55. Amortización del crédito

Años	Meses	INTERÉS	CAPITAL	CUOTA	SALDO
0	0			0	48.018.004
1	1 a 12	9.160.653	12.726.241	21.886.893	35.291.763
2	13 a 24	6.122.638	15.764.256	21.886.893	19.527.507
3	25 a 36	2.359.386	19.527.507	21.886.893	0

Fuente: Bancolombia

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos fijos. Son aquellos costos que no tienen variación en el año.

Cuadro 56. Costos fijos

Detalle	Valor Total
Administrador	31.008.000
Depreciación	10.205.400
Secretaria recepcionista	10.032.000
Auxiliar servicios generales	7.477.920
Amortización diferidos	694.600
Arriendo	18.000.000
Contador	1.560.000
Portero - botones	7.477.920
Dotación (3)	630.000
Total	\$ 87.085.840

Fuente: Cuadros 47, 48 y 52

5.2.2 Costos variables. Son los costos que tienen variación en el año.

Cuadro 57. Costos variables

Detalle	Valor Total
CD	7.200
Memoria USB	30.000
Cajas papel impresión	300.000
Tinta impresión(negra)	240.000
Tinta impresión (color)	360.000
Kit papelería general	60.000
Papel higiénico	5.940.000
Jabón baño	2.160.000
Kit implementos oficina	25.000
Kit artículos aseo	240.000
Mantenimientos	300.000
Reparaciones	480.000
Agua	2.640.000
Luz	3.420.000
Teléfono, internet	1.140.000
Publicidad mantenimiento	4.288.800
Despertar Guane (chocolate)	3.960.000
Total	\$ 25.591.000

Fuente: Cuadros 24, 46, 49 y 52

5.2.3 Costos totales unitarios. Se determinan los costos totales para obtener el costo unitario del servicio.

Cuadro 58. Costos totales

Detalle	Valor total
Costos fijos	87.085.840
Costos variables	25.591.000
Total	\$ 112.676.840

Fuente: Cuadros 56 y 57

Se observa que el costo fijo equivale al 77,28% y el costo variable al 22,72%.

Ahora, relacionando lo anterior con la capacidad a utilizar durante el primer año de 3.302 personas hospedadas, según el estudio técnico, el costo por unidad de servicio prestado (día de habitación por persona) es:

$$\$112.676.840 / 3.302 \text{ personas} = \mathbf{\$ 34.123,82}$$

5.2.4 Precio de venta. Se determina multiplicando el costo unitario del servicio por el margen de utilidad esperado (30%), lo que sugiere el siguiente precio de venta.

$$\text{Precio de Venta} = \frac{\text{Costo Total Unitario}}{1 - \% \text{ Utilidad esperada}} = \frac{\$ 34.123,82}{1 - 0,30}$$

$$\text{Precio de Venta} = \$ 48.748,32 \approx \mathbf{\$ 48.800}$$

El servicio de hospedaje por persona en el Hotel GUANE Campestre tendrá un precio de venta de \$48.800 por noche.

Ahora, considerando que el Hotel GUANE Campestre ofrece varios tipos de habitación se requiere analizar cual sería el costo de cada una de ellas, partiendo que el precio establecido será el menor a cobrar (en la familiar por su cantidad de personas alojadas), así:

- Habitación familiar (6 personas).

La habitación tendrá un precio de venta correspondiente a \$292.800 por noche ($\48.800×6); correspondiendo un valor de \$48.800 por persona.

- Habitación múltiple (4 personas).

La habitación tendrá un precio de venta correspondiente a \$214.720 por noche, con un incremento del 10%, ($\$48.800 \times 4 \times (1 + 0,10)$); correspondiendo un valor de \$53.680 por persona.

- Habitación doble (2 personas).

Cuando se requiera hospedar ocasionalmente una persona se podrá acomodar en este tipo de habitación y su precio de venta será de \$58.560 por noche, con un incremento del 20%, ($\$48.800 \times (1 + 0,20)$).

Para dos personas la habitación tendrá un precio de venta correspondiente a \$112.240 por noche, con un incremento del 15%, ($\$48.800 \times 2 \times (1 + 0,15)$); correspondiendo un valor de \$56.120 por persona.

5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.

De acuerdo con los cálculos efectuados, se presentan proyecciones financieras correspondientes a ingresos y egresos para los primeros cinco años de funcionamiento de la empresa Hotel GUANE Campestre. Estas proyecciones se

van a trabajar con *pesos constantes*, solamente previendo incremento en los servicios que la demanda va a requerir.

5.3.1 Egresos proyectados. Para esta proyección de egresos se cuenta con la suma de los costos de prestación del servicio (C.P.S.), ver cuadro 51, y los gastos de administración (G.A.), ver cuadro 52, para el primer año.

Los G.A. (gastos de administración) se mantienen iguales, porque no se aumentan en este período de tiempo y además se trabaja con pesos constantes.

Cuadro 59. Egresos proyectados

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
C.P.S.	80.303.440	84.318.612	88.534.543	92.961.270	97.609.333
G.A.	32.373.400	32.373.400	32.373.400	32.373.400	32.373.400
Oblig. Finan.	21.886.893	21.886.893	21.886.893		
Impuestos	3.539.008	4.611.253	5.737.111	14.141.936	15.383.194
Total	\$138.102.741	\$143.190.158	\$148.531.946	\$139.476.606	\$145.365.927

Fuente: Cuadro 51, 52 y 55

5.3.2 Ingresos proyectados. Se van a determinar de acuerdo a los siguientes aspectos:

a) Precio de venta del servicio de hospedaje de acuerdo al tipo de habitación, determinado en el numeral 5.2.4.

b) Según la capacidad utilizada y proyectada en cuadro 26 (año 1= 3.302, año 2= 3.467, año 3= 3.640, año 4= 3.822 y año 5= 4.014), la cual ya se estableció en el estudio técnico y se indica un 5% de variación de un año a otro.

c) De acuerdo al porcentaje de utilización del tipo de habitación según el estudio de mercados (cuadro 7), teniendo en cuenta la opinión de los turistas que visitan el casco urbano del municipio de Los Santos.

d) Se van a considerar otros ingresos por la utilidad percibida sobre el consumo de cafetería (gaseosas, agua, jugos, papas fritas, chicles, cigarrillos, salchichas y galletas); se promedia una utilidad de \$2.700 por consumo en cada servicio.

A continuación se determinan los ingresos, según lo anterior, para cada año.

Cuadro 60. Ingresos año 1

Tipo habitación	Sencilla 2%	Doble 30%	Múltiple 43%	Familiar 22%	Doble y Múltip 3%
No. personas	66	991	1.420	726	99
Vir. Persona	\$ 58.560	\$ 56.120	\$ 53.680	\$ 48.800	\$ 54.900*
Ingreso hosped	\$ 3.867.302	\$ 5.592.472	\$ 76.218.085	\$ 35.450.272	\$ 5.438.394
Ingreso cafeteri	\$ 178.308	\$ 2.674.620	\$ 3.833.622	\$ 1.961.388	\$ 267.462
Total	\$ 4.045.610	\$ 58.267.092	\$ 80.051.707	\$ 37.411.660	\$ 5.705.856

* Valor promedio de $(\$56.120 + \$53.680) / 2$

Fuente: Cuadros 26 y 7

El total ingresos para el año 1 corresponden a \$185.481.925.

Cuadro 61. Ingresos año 2

Tipo habitación	Sencilla 2%	Doble 30%	Múltiple 43%	Familiar 22%	Doble y Múltip 3%
No. personas	69	1.040	1.491	763	104
Vir. Persona	\$ 58.560	\$ 56.120	\$ 53.680	\$ 48.800	\$ 54.900
Ingreso hosped	\$ 4.060.550	\$ 58.370.412	\$ 80.026.681	\$ 37.221.712	\$ 5.710.149
Ingreso cafeteri	\$ 187.218	\$ 2.808.270	\$ 4.025.187	\$ 2.059.398	\$ 280.827
Total	\$ 4.247.768	\$ 61.178.682	\$ 84.051.868	\$ 39.281.110	\$ 5.990.976

* Valor promedio de $(\$56.120 + \$53.680) / 2$

Fuente: Cuadros 26 y 7

El total ingresos para el año 2 corresponden a \$194.750.404.

Cuadro 62. Ingresos año 3

Tipo habitación	Sencilla 2%	Doble 30%	Múltiple 43%	Familiar 22%	Doble y Múltip 3%
No. personas	73	1.092	1.565	801	109
Vlr. Persona	\$ 58.560	\$ 56.120	\$ 53.680	\$ 48.800	\$ 54.900
Ingreso hosped	\$ 4.263.168	\$ 61.283.040	\$ 84.019.936	\$ 39.079.040	\$ 5.995.080
Ingreso cafeteri	\$ 196.560	\$ 2.948.400	\$ 4.226.040	\$ 2.162.160	\$ 294.840
Total	\$ 4.459.728	\$ 64.231.440	\$ 88.245.976	\$ 41.241.200	\$ 6.289.920

* Valor promedio de $(\$56.120+\$53.680)/2$

Fuente: Cuadros 26 y 7

El total ingresos para el año 1 corresponden a \$204.468.264.

Cuadro 63. Ingresos año 4

Tipo habitación	Sencilla 2%	Doble 30%	Múltiple 43%	Familiar 22%	Doble y Múltip 3%
No. personas	76	1.147	1.643	841	115
Vlr. Persona	\$ 58.560	\$ 56.120	\$ 53.680	\$ 48.800	\$ 54.900
Ingreso hosped	\$ 4.476.326	\$ 64.347.192	\$ 88.220.933	\$ 41.032.992	\$ 6.294.834
Ingreso cafeteri	\$ 206.388	\$ 3.095.820	\$ 4.437.342	\$ 2.270.268	\$ 309.582
Total	\$ 4.682.714	\$ 67.443.012	\$ 92.658.275	\$ 43.303.260	\$ 6.604.416

* Valor promedio de $(\$56.120+\$53.680)/2$

Fuente: Cuadros 26 y 7

El total ingresos para el año 1 corresponden a \$214.691.677.

Cuadro 64. Ingresos año 5

Tipo habitación	Sencilla 2%	Doble 30%	Múltiple 43%	Familiar 22%	Doble y Múltip 3%
No. personas	80	1.204	1.726	883	120
Vlr. Persona	\$ 58.560	\$ 56.120	\$ 53.680	\$ 48.800	\$ 54.900
Ingreso hosped	\$ 4.701.197	\$ 67.579.704	\$ 92.652.754	\$ 43.094.304	\$ 6.611.058
Ingreso cafeteri	\$ 216.756	\$ 3.251.340	\$ 4.660.254	\$ 2.384.316	\$ 325.134
Total	\$ 4.917.953	\$ 70.831.044	\$ 97.313.008	\$ 45.478.620	\$ 6.936.192

* Valor promedio de $(\$56.120+\$53.680)/2$

Fuente: Cuadros 26 y 7

El total ingresos para el año 1 corresponden a \$225.476.816.

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Para determinar el punto de equilibrio se va a considerar un solo valor, el precio de venta de \$48.800 que es donde se percibe un menor ingreso.

El punto de equilibrio se calcula de la siguiente forma:

$$Q_u = CF / (P_{vu} - C_{vu})$$

$$Q_u = \text{Costo Fijo} / (\text{Precio venta unitario} - \text{Costo variable unitario})$$

Anteriormente se determinó el costo por servicio (día de habitación por persona) en \$48.800 y se observaron en porcentaje de participación al costo fijo con un equivalente del 77,28% sobre el costo total y un 22,72% como costo variable. Por lo tanto se puede definir el costo variable unitario como \$11.087,36.

$$\text{Costo fijo total} = \$ 87.085.840$$

$$\text{Precio de venta unitario} = \$ 48.800$$

$$Q_u = \$ 87.085.840 / (\$ 48.800 - \$ 11.087,36)$$

$$Q_u = \$ 87.085.840 / \$ 37.712,64$$

$$Q_u = 2.309,19 \approx \mathbf{2.310 \text{ servicios de hospedaje}}$$

Esto indica que al vender 2.310 servicios de hospedaje se cancelan todos los costos pero no hay utilidad. Analizando el número de servicios de hospedaje a ofrecer durante el primer año (3.302), estos están por encima en 992 servicios de hospedaje del punto de equilibrio.

5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Cuadro 65. Flujo de caja proyectado

Detalle	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS						
Capital propio	22.058.333					
Ventas		185.481.925	194.750.404	204.468.264	214.691.677	225.476.816
Préstamo Banco	48.018.004					
TOTAL INGRESOS	\$ 70.076.337	\$ 185.481.925	\$ 194.750.404	\$ 204.468.264	\$ 214.691.677	\$ 225.476.816
EGRESOS						
Adecuación y montaje	2.570.000					
Maquinaria y equipo	17.300.000					
Muebles y encerados	32.420.000					
Equipo de oficina	7.702.000					
Inversión diferida	694.600	694.600	694.600	694.600	694.600	694.600
Costos de producción	0	80.303.440	84.318.612	88.534.543	92.961.270	97.609.333
Gastos administración	0	32.373.400	32.373.400	32.373.400	32.373.400	32.373.400
Obligación financiera	0	21.886.893	21.886.893	21.886.893		
Pago impuestos (33%)	0	16.803.003	18.536.595	20.352.231	29.487.812	31.513.047
TOTAL EGRESOS	\$ 60.686.600	\$ 152.061.336	\$ 157.810.100	\$ 163.841.667	\$ 155.517.082	\$ 162.190.381
Capital de trabajo	9.389.737					
Saldo inicial		9.389.737	42.810.326	79.750.630	120.377.227	179.551.822
SALDO CAJA	\$ 9.389.737	\$ 42.810.326	\$ 79.750.630	\$ 120.377.227	\$ 179.551.822	\$ 242.838.258

Fuente: Los autores

5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Cuadro 66. Estado de resultados proyectado

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	185.481.925	194.750.404	204.468.264	214.691.677	225.476.816
(-) Costo producción	80.303.440	84.318.612	88.534.543	92.961.270	97.609.333
Utilidad Bruta	\$ 105.178.485	\$ 110.431.792	\$ 115.933.721	\$ 121.730.407	\$ 127.867.483
(-) Gastos de administración	32.373.400	32.373.400	32.373.400	32.373.400	32.373.400
Utilidad Neta Operacional	\$ 72.805.085	\$ 78.058.392	\$ 83.560.321	\$ 89.357.007	\$ 95.494.083

(-) Obligación financiera Utilidad Neta Antes de Impuesto	21.886.893 \$ 50.918.192	21.886.893 \$ 56.171.499	21.886.893 \$ 61.673.428	\$ 89.357.007	\$ 95.494.083
(-) Impuesto (33%) Utilidad Líquida	16.803.003 \$ 34.115.189	18.536.595 \$ 37.634.904	20.352.231 \$ 41.321.197	29.487.812 \$ 59.869.195	31.513.047 \$ 63.981.036
(-) Reserva legal (10%)	3.411.519	3.763.490	4.132.120	5.986.920	6.398.104
UTILIDAD EJERCICIO	\$ 30.703.670	\$ 33.871.414	\$ 37.189.077	\$ 53.882.276	\$ 57.582.932

Fuente: Los autores

5.7 BALANCE GENERAL

Cuadro 67. Balance general

Detalle	Año 1
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
CAJA Y BANCOS	42.810.326
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 42.810.326
ACTIVO NO CORRIENTE	
EQUIPO	17.300.000
MUEBLES Y ENCERES	32.420.000
EQUIPOS DE OFICINA	7.702.000
DIFERIDOS	694.600
DEPRECIACION ACUMULADA (-)	0
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 58.116.600
TOTAL ACTIVO	\$ 100.926.926
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
IMPUESTO DE RENTA	1.680.300
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 1.680.300
PASIVO NO CORRIENTE	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	21.886.893
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 21.886.893
TOTAL PASIVO	\$ 23.567.193

PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	22.058.333
RESERVA LEGAL	3.411.519
RENDIMIENTO/PERDIDA UTILIDAD DEL EJERCICIO	21.186.211
TOTAL PATRIMONIO	77.359.732
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 100.926.926

Fuente: Los autores

5.8 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

La viabilidad financiera que presenta el proyecto sobre la creación de la empresa Hotel GUANE Campestre en el casco urbano del municipio de Los Santos, se considera altamente favorable según lo demuestran los siguientes resultados relevantes encontrados en el estudio financiero.

- El préstamo que se realizara, por \$48.018.004, es un valor muy fácil y cómodo tanto para ser aprobado por el Bancolombia como para ser cancelado en los tres años de plazo que se han sugerido.
- El punto de equilibrio, 2.310 servicios de hospedaje para el primer año es una cifra meta clara de alcanzar, y además se encuentra por debajo en 992 servicios con respecto a la capacidad proyectada a utilizar en el primer año (3.302).
- Dentro del estado de resultados se observa utilidad del ejercicio desde el primer año, por \$ 30.703.670.
- Los precios de venta del servicio de hospedaje, según tipo de habitación, son altamente competitivos con respecto a los valores que tiene establecida los establecimientos que ofertan estas servicios similares en la Mesa de Los Santos.
- La inversión total para la creación de la empresa por \$70.076.337 es un valor ajustado a los objetivos del hotel que a su vez estará soportado en un 31,47% por recursos propios.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 IMPACTO SOCIAL

El aporte de la empresa Hotel GUANE Campestre es interesante porque entrará al mercado oferente de servicios de hotelería en el casco urbano del municipio de Los Santos donde un hay un hotel, solamente cuatro hospedajes familiares. Además el costo del servicio de hospedaje promedio por persona de \$48.800 es un buen impacto económico al estar por debajo de otros ofertados en la región.

Otros beneficios positivos que trae consigo el proyecto es la generación de empleos tanto directos como indirectos, contribuyendo así a disminuir la tasa de desempleo en el municipio de Los Santos. Con esto se contribuye al fortalecimiento del aparato de la producción de servicios y al sector comercial, mediante el empleo de insumos que se producen y comercializan en la región.

También se le contribuye al municipio, al departamento y a la nación mediante el pago de impuestos tales como, licencias de funcionamiento, impuestos de industria y comercio e impuesto de renta.

Además contribuirá a otro tipo de ingreso estatal como son retención por ventas y otras contribuciones temporales.

6.2 IMPACTO AMBIENTAL

La empresa Hotel GUANE Campestre en su funcionamiento tendrá un impacto ambiental que se podrá considerar como muy mínimo; este se presentará en la

generación de desechos propios de la misma prestación del servicio. Estos desechos podrán ser de tipo de papelería, generados por la actividad de la oficina. La actividad no es fuente generadora de olores, gases y temperaturas, el ruido que se pueda generar de la actividad será de un valor permisible dentro de la comunidad.

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

La empresa Hotel GUANE Campestre ubicada en el casco urbano del municipio de Los Santos será evaluada teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Valor Presente Neto.
- Tasa Interna de Retorno.

6.3.1 Valor Presente Neto. El valor presente neto o valor actual neto, es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos netos descontados a la inversión, mide el rendimiento del proyecto frente a la inversión con respecto a las variables económicas y financieras del mercado, con una tasa de interés de oportunidad (TIO) del mercado o la tasa mínima atractiva de retorno.

TIO = Tasa de interés de oportunidad del mercado, está dada por:

- Tasa de oportunidad o tasa mínima atractiva (DTF) de 9,73%.²².
- Factor de riesgo, 13,00%; valor obtenido sobre el riesgo que implica desarrollar una actividad comercial como lo es la prestación de servicios.

²² PORTAFOLIO, Bogotá, Noviembre 28 de 2009.

$$\text{Tasa de evaluación} = ((1 + 0,0973)(1 + 0,13) - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = ((1,0973)(1,13) - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = (1,2399 - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = 23,99 \%$$

El VPN se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática.

$$\text{VPN} = \sum (X) (1 + i)^{-t}$$

Donde:

X = Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 5)

i = TIO = 23,99%

t = Período de 0 hasta 5 años

A continuación se determina el flujo neto de caja

Cuadro 68. Flujo neto de caja

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Ingresos		185.481.925	194.750.404	204.468.264	214.691.677	225.476.816
(-) Egresos		151.366.736	157.115.500	163.147.067	154.822.482	161.495.781
Flujo caja bruto		34.115.189	37.634.904	41.321.197	59.869.195	63.981.036
(+) Depreciación		0	0	0	0	0
(-) Inversión	-70.076.337					
TOTAL	-70.076.337	34.115.189	37.634.904	41.321.197	59.869.195	63.981.036

Fuente: Cuadros 59, 60, 61, 62, 63, 64 y 65

Aplicando y reemplazando estos valores en fórmula se obtiene por calculadora programable, que el VPN del proyecto es el siguiente.

$$\text{VPN} = \$ 50.760.647,53$$

Esto significa que durante al horizonte de 5 años es mayor que cero, luego se acepta la inversión sin importar cuanto sea mayor la inversión.

Lo anterior es la verdadera utilidad marginal del capital invertido y se dará siempre y cuando las utilidades se reinviertan en el desarrollo del mismo.

6.3.2 Tasa interna de retorno. Este valor es la tasa de descuento que hace que el VPN sea igual a cero o que iguale la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial.

La TIR se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática.

$$\text{VPN} = \sum (X) (1 + r)^{-t}$$

Donde:

$$\text{VPN} = 0$$

X = Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 5)

$$r = \text{TIR} = ?$$

t = Período de 0 hasta 5 años

Aplicando y reemplazando estos valores en fórmula se obtiene por calculadora programable, que la TIR del proyecto es el siguiente.

$$\text{TIR} = 51,59 \%$$

Esto significa que por cada \$1 invertido en la prestación de servicios del Hotel GUANE Campestre, en la nueva empresa retornaría \$0,5159 para un periodo analizado de 5 años.

La tasa de 51,59% comparada con la tasa del mercado financiero y de las variables económicas es superior, por lo tanto se concluye que el proyecto desde el punto de vista económico es rentable.

6.3.3 Periodo de recuperación. Siempre y cuando las condiciones estimadas y proyectadas para el proyecto se den, el monto de \$70.076.337 se recuperará después de 2 años; exactamente a los 2 años y 10 meses, tiempo considerado de mediano plazo.

Cuadro 69. Período de recuperación

Año	Recuperación	Inversión	Saldo
0		-70.076.337	-70.076.337
1	27.514.468		-42.561.869
2	24.480.343		-18.081.526
3	21.677.686		3.596.160
4	25.331.259		28.927.419
5	21.833.229		50.760.648

Fuente: Cuadro 68

6.4 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS

Se analizan a continuación las razones financieras de liquidez y endeudamiento para el primer año de funcionamiento de la empresa Hotel GUANE Campestre en el casco urbano del municipio de Los Santos Santander, según el anterior Balance General, ver cuadro 67.

- Razón corriente

$$A.C. / P.C. = \$ 25,47$$

Por cada \$1 que debe a corto plazo tiene \$ 25,47 representado en activos corrientes para responder, lo cual es favorable.

- Razón de capital de trabajo

$$K = A.C. - P.C. = \$ 41.130.025$$

La empresa cuenta con \$ 41.130.025 de capital de trabajo disponible para la operación del primer año. Esto favorecerá su correcto funcionamiento.

- Nivel de endeudamiento

$$P.T. / A.T. = \$ 0,77$$

Por cada peso que la empresa tiene invertido en activos, se han financiado \$ 0,77.

- Endeudamiento corto plazo

$$P.C. / P.T. = \$ 0.07$$

Por cada peso que la empresa posee con terceros, hay \$ 0.07 que tienen un vencimiento corriente y \$ 0.95 son a largo plazo.

- Cobertura intereses

$$\text{Utilidad antes de impuestos} / \text{Gastos financieros} = \$ 2,33$$

Es favorable, pues por cada peso de interés pagado hay utilidades de \$ 2,33.

- Leverage total

$$P.T. / \text{PATRIMONIO TOTAL} = \$ 0,30$$

Es moderadamente favorable, pues por cada peso en el patrimonio se tienen deudas de \$ 0.30. Lo cual ofrece una garantía de la empresa para con los acreedores.

- Rentabilidad con relación al capital

Utilidad Neta / Patrimonio = \$ 0,94

Indica que en el primer año por cada peso invertido en capital se genero \$ 1,94.

- Rentabilidad con relación de inversión

Utilidad Neta / Activo Bruto = \$ 0,53

Por cada peso invertido en activos se generó una utilidad neta de \$ 0,47.

CONCLUSIONES

Al culminar este estudio de investigación se establece que la puesta en marcha de la empresa Hotel GUANE Campestre en el casco urbano del municipio de Los Santos Santander para ofrecer servicios de hospedaje, de acuerdo a los estudios realizados, es una empresa económicamente factible de llevarse a cabo.

En el municipio hay pocas empresas que ofrezcan esta clase de servicios de hospedaje, por lo tanto como se observó en la investigación de mercados, la mayoría de las personas que arriban a la Mesa de Los Santos y al casco urbano del municipio estarían interesadas en obtener los servicios de habitación de esta nueva empresa.

El precio del servicio a prestar para cada tipo de hospedaje es cómodo y se encuentra por debajo de los que se ofrecen en el mercado oferente del municipio, lo cual sumado a la alta calidad en el servicio le dará a la empresa muy buenas oportunidades de éxito y posicionamiento.

El estudio técnico arroja una capacidad a utilizar adecuada para cubrir parte de esa demanda, donde en el transcurso de un horizonte de cinco años se incrementan los servicios con el fin de ampliar la cobertura. En el primer año se ofrecerán 3.302 servicios de habitación por persona.

El estudio administrativo indica una organización totalmente factible y con una conformación empresarial adecuada a las necesidades de la empresa, donde su política contractual es clara y se ajusta a las condiciones del mercado laboral en el casco urbano del municipio de Los Santos.

En cuanto al estudio financiero se puede ver claramente la viabilidad del proyecto. La inversión total de \$70.076.337 es un monto cómodo y además al préstamo en que se debe incurrir por \$48.018.004 es bastante factible para ser obtenido en una entidad financiera sin ninguna dificultad.

Al evaluar las utilidades generadas, las cuales se estipulan interesantes para el inversionista en el proyecto, así lo demuestra el valor presente neto (\$50.760.647,53) y la tasa interna de retorno (51,59 %), quienes particularmente indican un parámetro evaluativo adecuado para pensar que crear la empresa es una buena inversión para sus inversionistas y para la actividad hotelera, comercial y turística en general.

RECOMENDACIONES

La viabilidad del proyecto para la creación de la empresa Hotel GUANE Campestre en el casco urbano del municipio de Los Santos está condicionada a la demanda del servicio por lo tanto se hace especialmente énfasis en el desarrollo de una publicidad, que le permita al cliente conocer y tener la opción de este nuevo servicio de hospedaje.

El excelente y adecuado servicio al cliente y la atención especializada debe ser la mejor manera de hacer publicidad, de tal forma que cliente satisfecho regrese con nuevos clientes.

La empresa y sus trabajadores deben estar en mejoramiento continuo en la forma de desarrollar sus actividades y procedimientos de atención.

Mantener la integración y motivación de los trabajadores por el trabajo en equipo en la búsqueda de objetivos comunes y no individuales.

Realizar estrategias de mercado mediante la atención amable con calor de hogar buscando siempre el vínculo directo con el cliente, y ofrecerle el servicio de hospedaje en un ambiente cálido y de tranquilidad adecuado a sus necesidades logrando además mejorar cada día su actividad administrativa y empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

BACA U., Gabriel. *Evaluación de Proyectos*. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A., Santafé de Bogotá, 1994.

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elías. *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Editorial Guadalupe Ltda, Santafé de Bogotá, 1996.

FINNERTY, John D. *Financiamiento de Proyectos*. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México, 1998.

ICONTEC, *Normas Técnicas para la Presentación de Trabajos de Investigación* Santafé de Bogotá, 2008.

JANY, José Nicolás. *Investigación de Mercados*. Editorial Mac Graw-Hill S.A., Santafé de Bogotá, 2000.

MENDEZ, Carlos. *Metodología*. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A., Santafé de Bogotá, 2001.

MIRANDA M., Juan José. *Gestión de Proyectos*. MB Editores, Santafé de Bogotá, 2001.

SAPAG CHAIN, Nassir. *Evaluación de Proyectos de Inversión en la Empresa*. Pearson Educación S.A., Chile 2001.

SAPAG CHAIN, Nassir. SAPAG CHAIN, Reynaldo. *Preparación y Evaluación de Proyectos*. Editorial McGraw Hill, Santafé de Bogotá, 1997.

SCHEAFFER. MENDENHALL. *Elementos de Muestreo*. Grupo Editorial Iberoamérica, Santafé de Bogotá, 1992.

ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO APLICADO A LA DEMANDA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTADER
GESTION EMPRESARIAL
ENCUESTA DE OPINION

OBJETIVO: LA PRESENTE ENCUESTA TIENE EL PROPOSITO DE CONOCER SUS NECESIDADES Y OPINION CON RESPECTO A LA CREACION DE UN HOTEL EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS. AGRADECEMOS SU COLABORACION.

1. CUANTOS HOTELES O LUGARES DE HOSPEDAJE CONOCE EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS?
 - A. NO CONOCE
 - B. DE UNO A DOS
 - C. DE TRES A CUATRO
 - D. MAS DE CUATRO

2. CUANDO VIAJA AL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS, ESPORADICAMENTE DONDE SE HOSPEDA?
 - A. FINCA PROPIA
 - B. CASA FAMILIAR
 - C. CLUB
 - D. OTRO

3. SI SE CREARA UN HOTEL EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS, USTED UTILIZARIA SUS SERVICIOS?
 - A. SI
 - B. NO, si su respuesta es negativa a terminado el cuestionario GRACIAS

4. SEGÚN SUS VISITAS AL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS, NORMALMENTE CON CUANTAS PERSONAS VIAJA?
 - A. SOLO
 - B. UNA A DOS
 - C. TRES A CUTRO
 - D. CINCO A SEIS
 - E. MAS DE SIETE

5. EN QUE EPOCA DEL AÑO VISITA CON MAYOR FRECUENCIA EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LOS SANTOS?
 - A. EN DICIEMBRE
 - B. VACACIONES DE JUNIO
 - C. SEMANA SANTA
 - D. PUENTES FESTIVOS
 - E. FIN DE SEMANA
 - F. OTRO

6. QUE OPCIONES DE HABITACION LE GUSTARIA ENCONTRAR EN EL HOTEL?
 - A. HABITACION SENCILLA (1 PERSONA)
 - B. HABITACION DOBLE (2 PERSONAS)
 - C. HABITACION MULTIPLE (4 PERSONAS)
 - D. HABITACION FAMILIAR (6 PERSONAS)

7. A TRAVEZ DE QUE MEDIO PUBLICITARIO LE GUSTARIA CONOCER LA UBICACION DEL HOTEL?
 - A. VOLANTES
 - B. PANCARTAS
 - C. FOLLETOS
 - D. TARJETAS
 - E. RADIO
 - F. TV CANAL TRO
 - G. OTRO

8. COMO LE GUSTARIA QUE FUERA LA INFRAESTRUCTURA DEL HOTEL?
 - A. CASA CAMPESTRE
 - B. EDIFICIO MODERNO
 - C. TIPO CABAÑAS
 - D. OTRO

9. CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR EL SERVICIO DE HOSPEDAJE POR PERSONA AL DIA?
 - A. DE \$40.000 A \$60.000
 - B. DE \$70.000 A \$90.000
 - C. DE \$100.000 A \$120.000

10. SI TUVIERA QUE ESCOGER ENTRE LOS SIGUIENTES SERVICIOS ADICIONALES, CUAL SERIA SU PREFERENCIA?

- A. SALA DE INTERNET
- B. BAR - RESTAURANTE
- C. VENTA DE ARTESANIAS
- D. PARQUE INFANTIL
- E. SERVICIO DE TRANSPORTE
- F. SITIO PARA CAMPING

11. CUAL DE LOS SIGUIENTES PAQUETES TURISTICOS, COMO ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA GRUPOS, (FAMILIAR, UNIVERSITARIOS, EMPRESARIAL, COLEGIOS) SERIA DE SU PREFERENCIA EN LOS SERVICIOS DEL HOTEL?

- A. CAMINATA ECOLOGICA
- B. CABALGATA
- C. FIESTAS (CUMPLEAÑOS, MATRIMONIOS, GRADOS)
- D. OTRO

12. QUE PRECIOS POR HOSPEDAJE AL DIA POR PERSONA HA CANCELADO EN EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS

- A. DE \$31.000 A \$60.000
- B. DE \$61.000 A \$90.000
- C. DE \$91.000 A \$120.000
- D. DE \$121.000 A \$60.000
- E. DE \$151.000 A \$90.000

13. QUE TIEMPO DE ESTANCIA PERMANECE GENERALMENTE EN EL MUNICIPIO DE LOS SANTOS

- A. 1 DIA
- B. 2 DIAS
- C. 3 DIAS
- D. 4 DIAS O MAS

AGRADECEMOS SU COLABORACION